Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail:journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of PahlawanTuankuTambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page: 31147-31154

Pemodelan Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Di RSUP M. Djamil Padang Dengan Analisis Regresi Logistik

Siska Resti[1*], Fanny Oktivia Denovis[2], Sulistio Tinggi[3]
[1-3]Prodi Aktuaria Universitas Tamansiswa Padang, Sumatera Barat, Indonesia,
Corresponding Author: siskaresti@unitas-pdg.ac.id. fannyoktivia29gmail.com, tio411818@gmail.com

Published: November, 2025

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Kepuasan merupakan respon emosional yang timbul sebagai hasil evaluasi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima. Kepuasan dianggap tercapai apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan pasien. Namun, pada kenyataannya masih ditemukan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan yang cenderung rendah, dimana hal tersebut disebabkan oleh ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.
Tujuan : untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.
Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi logistik. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien pengguna layanan BPJS Kesehatan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah lima dimensi kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien.
Hassil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, secara simultan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.
Kesimpulan : Kualitas pelayanan secara keseluruhan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, meskipun tidak semua dimensi memiliki pengaruh yang kuat secara individu. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh pada semua dimensi pelayanan.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien, RSUP M.Djamil Padang, Analisis Regresi Logistik

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Kesehatan itu kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya. BPJS Kesehatan ini digunakan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan layak hidup bagi peserta yang ekonominya rendah. Kepuasan merupakan wujud dari perasaan seseorang yang merasa senang dan merupakan perbandingan antara kesenangan yang dapat dilihat melalui aktifitas dari suatu layanan jasa yang diterima. Titik maksimum kepuasan akan tercapai apabila diseimbangkan dengan mutu pelayanan tidak hanya dilihat dari respon kepuasannya saja akan tetapi pengukuran kualitas pelayanan juga dapat di lihat dari rasa ketidakpuasan dari si pengguna jasa tersebut (Dewi, 2016).

Pada dasarnya kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang atau individu dimana ketika dia mendapatkan (Lontaan, 2014) sesuatu yang dia inginkan, yang didapatkan dan yang dia harapkan maka seseorang tersebut sudah di katakan puas terhadap apa yang dicapainya atau yang diperoleh. Dimana pelayanan kesehatan yang diterima oleh setiap pasien sangat berpengaruh pada status kesehatan karena kepuasan pasien selalu digunakan sebagai dasar untuk mendukung suatu

perubahan sistem pelayanan kesehatan agar rumah sakit tersebut menjadi lebih baik lagi untuk dimasa yang akan datang.

Menurut (Yuniarti, 2015) Rumah Sakit merupakan salah satu instansi yang digunakan untuk memeriksakan kesehatannya. Dimana akan memberikan pelayanan yang baik di rumah sakit yang dimana yang diharapkan setiap orang untuk memberikan informasi seputar tentang kesehatan yang jelas, tepat kepada si pengguna jasa. Oleh sebab itu pihak rumah sakit harus mengunggulkan fasilitas kesehatan yang lengkap dan bersih dimana hal ini untuk cerminan rumah sakit tersebut.

Peraturan menteri kesehatan no 3 tahun 2020 pasal 1 bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pada pasal 7 juga dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit umum ada 3 yaitu:

1. Pelayanan medik dan penunjang medik
2. Pelayanan keperawatan dan kebidanan
3. Pelayanan nonmedik

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat indonesia. BPJS adalah lembaga penyelengara Jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan, resiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki usia produktif, mangalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial.

Salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah dengan menerbitkan UU tentang BPJS Kesehatan yaitu Undang – Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN dan Undang Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial UU BPJS). Dalam peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan No. tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan disebutkan bahwa jaminan kesehatan adalah adalah jaminan berupa perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iuarannya dibayar oleh pemerintah, hal ini juga bertujuan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah kuantitatif. Penelitian ini menjelaskan dan menggambarkan hubungan sebab akibat dari variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUP M. Djamil Padang. Populasi dalam penelitian ini pasien pengguna BPJS Kesehatan. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Pusat M. Djamil Padang (RSUP) yang berstatus pengguna BPJS Kesehatan. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa aja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel bila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Pengumpulan data diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menggunakan Aplikasi SPSS versi 2025 terdapat beberapa pengujian yang dilakukan sebagai berikut:

Uji Kualitas Data

Tabel 1 Uji Kualitas Data

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	X1.1	0.748	0.3081	Valid
	X1.2	0.754	0.3081	Valid
	X1.3	0.783	0.3081	Valid
	X1.4	0.546	0.3081	Valid
Variabel	**Item**	**Rhitung**	**Rtabel**	**Keterangan**
Kehandalan (X2)	X2.1	0.560	0.3081	Valid
	X2.2	0.746	0.3081	Valid
	X2.3	0.709	0.3081	Valid
	X2.4	0.646	0.3081	Valid
	X2.5	0.686	0.3081	Valid
	X2.6	0.573	0.3081	Valid
	X2.7	0.566	0.3081	Valid
Variabel	**Item**	**Rhitung**	**Rtabel**	**Keterangan**
Daya tanggap (X3)	X3.1	0.816	0.3081	Valid
	X3.2	0.787	0.3081	Valid
	X3.3	0.857	0.3081	Valid
	X3.4	0.788	0.3081	Valid
Variabel	**Item**	**Rhitung**	**Rtabel**	**Keterangan**
Jaminan (X4)	X4.1	0.701	0.3081	Valid
	X4.2	0.771	0.3081	Valid
	X4.3	0.761	0.3081	Valid
	X4.4	0.682	0.3081	Valid
Variabel	**Item**	**Rhitung**	**Rtabel**	**Keterangan**
Empati (X5)	X5.1	0.966	0.3081	Valid
	X5.2	0.788	0.3081	Valid
	X5.3	0.857	0.3081	Valid
Variabel	**Item**	**Rhitung**	0.3081	**Keterangan**
Kepuasan pasien (Y)	Y.1	1.000	0.3081	Valid
	Y.2	1.000	0.3081	Valid
	Y.3	1.000	0.3081	Valid
	Y.4	1.000	0.3081	Valid

Berdasarkan Tabel 1 Uji kualitas data, secara keseluruhan pertanyaan dapat dinyatakan valid karena seluruh item pernyataan memiliki nilai lebih besar dari rtabel 0.3081 sumber https://share.google/images/NbaTypmroHFr8SWm.

Uji Reabilitas

Tabel 2 Uji Reabilitas

Jumlah pernyataan	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
39	0.726	5	Reliabel

Berdasarkan hasil dari pengolahan data di atas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel lebih besar dari 0,6. Hal ini membuktikan bahwa seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel (preyitno, 2014).

Uji Keseluruhan Model

Tabel 3 Uji Keseluruhan Model

Iteration History[a,b,c,d]			
Iteration		-2 Log likelihood	Coefficients Constant
Step 1	1	17.404	-1.013
	2	12.177	-4.058
	3	10.109	-8.462
	4	9.061	-14.011
	5	8.497	-20.712
	6	8.258	-27.806
	7	8.216	-32.222
	8	8.214	-33.163
	9	8.214	-33.197
	10	8.214	-33.197

Pada tabel 3 diatas dilihat dari – 2 Log likelihood yang angka paling besar yaitu dari step 1 nilainya sebesar 17.404, untuk step 2 nilainya menurun sebesar 12.177, step yang ke 3 nilainya turun lagi sebesar 10.109, step 4 – 2 log likelihood mengalami penurunan sebesar 9.061, step 5 menurun lagi sebesar 8.497, selanjutnya step 6 nilai – 2 log likelihood berjumlah 8.258, step 7 berjumlah 8.216 dan untuk bagian 8 sampai 10 itu berjumlah yang sama yaitu sebesar 8.214 artinya semakin angkanya mengalami penurunan menunjukan bahwa semakin baik model yang digunakan dengan kata lain model yang dihipoteskan fit dengan data.

Tabel 4 Omnibus Tests of Model Coefficients

Omnibus Tests of Model Coefficients				
		Chi-square	Df	Sig.
Step 1	Step	7.563	5	.182
	Block	7.563	5	.182
	Model	7.563	5	.182

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4 diperoleh hasil dari Chi-Square sebesar 7.563 yang dimana untuk nilai df nya 5 berati ada 5 jumlah variabel independent untuk nilai signifikan sebesar 0.182 lebih besar dari 0,05. Dalam hal ini menunjukan bahwa model regresi logistik secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent.

Uji T

Tabel 5 UJi T

Variables in the Equation									
		B	**S.E.**	**Wald**	**Df**	**Sig.**	**Exp(B)**	**95% C.I.for EXP(B)**	
								Lower	**Upper**
Step 1[a]	**BUKTI FISIK**	.566	.820	.477	1	.490	1.761	.353	8.780
	KEHANDALAN	-.534	.667	.641	1	.423	.586	.158	2.167
	DAYA TANGGAP	1.117	1.123	.989	1	.320	3.055	.338	27.587
	JAMINAN	.566	.841	.453	1	.501	1.761	.339	9.166
	EMPATI	1.601	1.631	.964	1	.326	4.960	.203	121.299
	Constant	-33.197	30.586	1.178	1	.278	.000		

Pada hasil pengujian uji T diatas didapatkan bukti fisik (X1), mendapatkan hasil signifikansi sebesar 0.490 dalam hal ini bahwa tidak ada pengaruh terhadap variabel terikat dimana lebih besar nilai tingkat signifikan dibandingkan nilai alpa 0.05. Variabel kehandalan (X2) memiliki nilai signifikan sebesar 0.423 dimana tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu dengan nilai alpa sebesar 0.05. Selanjutnya untuk variabel daya tanggap (X3) dengan nilai signifikan sebesar 0.320 dalam hal ini dikatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Variabel (X4) jaminan memiliki tingkat signifkansi sebesar 0.501 yang dimana tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Pada variabel empati (X5) untuk nilai signifikansinya yaitu sebesar 0.326 hal ini tidak ada pangaruh tingkat signifikan terhadap variabel terikat.

Uji Kelayakan Model Regresi

Tabel 6 Uji Kelayakan Model Regresi

Hosmer and Lemeshow Test			
Step	**Chi-square**	**Df**	**Sig.**
1	.845	8	.999

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 6 menunjukan bahwa nilai Chi-square sebesar 0.845 dengan nilai *degree of freedom* yaitu sebesar 8 sedangkan nilai signifikan sebesar 0.999 lebih besar dari nilai alpa 0.05, sehingga untuk model regresi dalam penelitian layak untuk digunakan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7 Koefisien Determinasi

Model Summary			
Step	**-2 Log likelihood**	**Cox & Snell R Square**	**Nagelkerke R Square**
1	8.214[a]	.176	.530

Berdasarkan hasil dari tabel 7 dengan melihat Nagelkerke R Square yaitu sebesar 0.530. Dalam hal ini menunjukan bahwa kemampuan variabel independen yaitu, bukti fisik, kahandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam menjelaskan variabel dependent yaitu kepusan pasien pengguna BPJS Kesehatan yaitu sebesar 53%.

Model Regresi Logistik

Tabel 8 Variables in the Equation

Variables in the Equation									
		B	**S.E.**	**Wald**	**Df**	**Sig.**	**Exp(B)**	**95% C.I.for EXP(B)**	
								Lower	**Upper**
Step 1[a]	BUKTI FISIK	.566	.820	.477	1	.490	1.761	.353	8.780
	KEHA NDALAN	-.534	.667	.641	1	.423	.586	.158	2.167
	DAYA TANGGAP	1.117	1.123	.989	1	.320	3.055	.338	27.587
	JAMINAN	.566	.841	.453	1	.501	1.761	.339	9.166
	EMPATI	1.601	1.631	.964	1	.326	4.960	.203	121.299
	Constant	-33.197	30.586	1.178	1	.278	.000		

Model Logit : $\pi\ (Y) = \frac{exp(\beta_0+\beta_1\ x_1+\beta_2 x_2+\cdots\beta_6 x_6)}{1+exp(\beta_0+\beta_1\ x_1+\beta_2 x_2+\cdots\beta_6 x_6)}$

Keterangan :

$\beta_0\ \beta_1\ \beta_2 \ldots \beta_6$ = Koefisien logit variabel penelitian

$x_{1=}$ bukti fisik

$x_{2=}$ kehandalan

$x_{3=}$ daya tanggap

$x_{4=}$ Jaminan

$x_{5=}$ empati

Y = Kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan

$\pi\ (y) =$ Proporsi terjadinya kejadian Y

$$\pi\ (Y) = \frac{exp(\beta_0+\beta_1\ x_1+\beta_2 x_2+\ldots\beta_5 x_5)}{1+exp(\beta_0+\beta_1\ x_1+\beta_2 x_2+\ldots\beta_5 x_5)}$$

$$\pi\ (Y) = \frac{exp(-33.197_+0.566-0.534+1.117+0.566+1.601)}{1+exp(-33.197+0.566-0.534+1.117+0.566+1.601)}$$

$$= -29.881$$

$$\pi\ (Y) = \frac{\exp(-29.881)}{1+\exp(-29.881)}$$

Untuk menghitung nilai exp (-29.881) = 1.93×10^{-13}

$$\pi\ (Y) = \frac{1.93\ \times\ 10^{-13}}{1+1.93 \times 10^{-13}}$$

$$= \frac{1.93\ \times\ 10^{-13}}{1}$$

$$\pi\ (Y)\ = 1.93 \times 10^{-13}$$

KESIMPULAN

Bukti fisik merupakan hal yang tampak secara langsung atau menggambarkan lingkungan dari objek yang kita teliti yaitu, salah satu penilaian para pengguna BPJS baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada pasien yang terdiri dari 4 indikator yaitu indikator, keadaan fisik, perlengkapan, bahan komunikasi, kondisi fisik bangunan dengan melihat pada tabel uji t yang dimana tingkat signifikannya sebesar 0.490 dengan ini tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Kehandalan yang terdiri dari 7 indikator yaitu indikator penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tepat, Dokter datang tepat waktu, Kesiapan dokter melayani pasien, Dokter bertindak cepat, Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, Perawat melaporkan secara lengkap keluhan pasien kepada dokter saat melakukan pemeriksaan dengan melihat pada tabel uji t yang dimana tingkat signifikannya sebesar 0.423 dengan ini tidak ada pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Daya tanggap yang terdiri dari 4 indikator yaitu Merespon setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas atau pelayan rumah sakit melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas rumah sakit melakukan dengan pelayanan dengan tepat, Petugas atau pelayan rumah sakit melakukan dengan cermat melakukan pelayanan dengan melihat pada tabel uji t yang dimana tingkat

signifikannya 0.320 dengan ini tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Jaminan yang terdiri dari 3 indikator yaitu kompetensi, kesopanan dan kredibilitas dengan melihat pada tabel uji t dimana tingkat signifikannya sebesar 0.501 dengan ini tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Empati memberikan perhatian bersifat individual atau pribadi yang tulus kepada para pasien dalam upaya memenuhi kebutuhan pasien. Empati ini memilki 3 indikator yaitu, mendengarkan pembicaraan orang lain dengan baik, Menerima sudut pandang orang lain, Peka terhadap perasaan orang lain dengan melihat pada tabel uji t dimana tingkat signifikannya sebesar 0.326 dengan ini tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

SARAN

Bagi rumah sakit yaitu pastikan semua informasi terkait layanan BPJS Kesehatan prosedur, hak, dan kewajiban pasien mudah untuk diakses dan dipahami oleh pasien BPJS Kesehatan serta ketertiban dan kenyamanan pasien supaya pasien kembali lagi berobat ditempat yang sama terutama para pengguna BPJS Kesehatan

Penulis berharap penelitian ini dapat dilanjutkan dengan objek dan sudut pandang yang berbeda oleh peneliti selanjutnya dengan ruang lingkup yang lebih luas lagi terkait variabel dan jumlahnya, maupun teknik analisis data yang digunakan.

REFERENCES

Afni Amalia, (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, dan Kepuasan Pasien. Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol 15 No 2

Amalia, (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan

Empati Terhadap Kepuasan BUMDES. Business and Accounting Education Journal BAEJ Vol 1 No2.

BPJS Kesehatan. (2014). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan. (2021) 'Tugas dan Fungsi', bpjs-kesehatan.go.id, dipublikasikan 03 Agustus 2021, diakses 30 November 2022.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Peraturan Badan Penyelengara Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2014 tentang penyelenggara Jaminan kesehatan. Jakarta 2014.

Dewi, (2016) . Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gondo Kusuma Yogyakarta. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negri Yogyakarta . Hal 130 vol 5.

Depkes RI. (2011). Epidemiologi malaria Di Indonesia dalam Buletin Jendela data dan Informasi Kesehatan. Jakarta: Departemen Kesehatan.

Fatihudin, D., dan Anang , F. (2019). Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Surabaya Deepublish.

Hosmer , D. W dan Lemeshow (1989), Applied Logistik Regresion, Jhon Wiley and Sons. Inc, New. York.

Hosmer, D.W., dan S. Lemeshow. 2000. Applied Logistic Regression. Edisi ke-2. John Wiley and Sons Inc, Canada.

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MENUJU GOOD LOCAL GOVERNANCE. https://doi.org/10.1016/j.jhsa.2008.07.013.

Hanafi (2019). Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang). Jurnal Ecogen , 1 (4), 837 – 846.

Keller dan Kotler. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga

KEMENKES. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tentang Pelayanan Keesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. Indonesia: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Profil Kesehatan Indonesia, Tahun 2014.

Lontaan M. Kualitas pelayanan publik di RSUP Prof . Dr RD Kandou Melalayang Manad (Studi Pada Pasien peserta BPJS Kesehatan). 2014 : 4

Nasution. (2010). Manajemen Jasa Terpadu, bogor : Ghalia Indonesia.

Pohan, (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar – Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta : EGC

Priyatno. 2014. Mandiri belajar analisis data dengan SPSS. Yogyakarta : mediakom.

Sugiyono. (2009). Statistika Untuk Penelitian . Bandung : Alfabeta

Sugiyono (2013) Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta

Saftarina, F. Ridwan, I,. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. Jurnal Majority, 4 (9), 20 – 26.

Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & Bandung : Alfabbeta

Simanjorong, (2019). The Analysis of Quality Health Services Effect Against Patient Satisfaction Patient at Royal Prima Medan Hospital. Journal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Saki, 8 (2), 90-97.

Tjiptono, F. (2000). Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono,. (2010). Indikator Kepuasan Pasien. Jakarta : Binarupa Aksara.

Tjiptono, F. (2014). Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi

Yuniarti, (2015). Kepuasan Pasien Peserta Progran Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan KefarmasianDi Apotek. Jurnal Kefarmasian Indonesia 6 (1), 39 -40.

http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil kesehatan- indonesia-2014.pdf. Diakses pada tanggal 20 Maret 2016.