

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN ANTARA PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DENGAN KLU SEHAT

Nova Budiharjo¹, Saimi², Menap³, Sismulyanto⁴, Ovie Lestyia Nurdiana⁵
Universitas Qamarul Huda^{1,2,3,4,5}
novabudiharjo@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan dan pasien KLU Sehat terhadap pelayanan Rawat Inap RSUD Kabupaten Lombok Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian cross sectional. Hasil penelitian didapatkan indeks kepuasan masyarakat pasien BPJS termasuk dalam kategori puas, sedangkan indeks kepuasan masyarakat pasien KLU Sehat termasuk dalam kategori cukup puas. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dan pasien KLU Sehat di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Lombok Utara. Simpulan, kepuasan pasien BPJS lebih tinggi bila dibandingkan dengan kepuasan pasien KLU Sehat.

Kata Kunci: BPJS, Jaminan Kesehatan, Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to determine the difference in the level of satisfaction of BPJS health patients and KLU Sehat patients with inpatient services at the North Lombok District Hospital. The research method used is cross-sectional research. The results showed that the community satisfaction index of BPJS patients was included in the satisfied category. In contrast, the community satisfaction index of KLU Sehat patients was included in the reasonably satisfying category. This study found differences in the level of satisfaction of BPJS Health patients and KLU Sehat patients in the inpatient room at the North Lombok District Hospital. In conclusion, BPJS patient satisfaction is higher when compared to KLU Sehat patient satisfaction.

Keywords: BPJS, Health Insurance, Satisfaction

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah satu aspek utama yang sedang diperhatikan pemerintah Indonesia dalam pembangunan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu hak bagi masyarakat. Tetapi diketahui bahwa terlalu banyak permasalahan pada bidang ini (Sacco & Copel, 2018). Pemerintah membuat program jaminan kesehatan sebagai upaya untuk menanganinya. Jaminan kesehatan adalah suatu jaminan pada bidang kesehatan meliputi perlindungan dan hak untuk memperoleh pemeliharaan kesehatan yang diberikan kepada orang yang telah membayar iuran baik oleh pribadi maupun oleh pemerintah (Kemenkes RI, 2018).

Jaminan kesehatan telah diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia yaitu program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang pelaksanaannya dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan ini adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat, 2012). Badan ini berada pada pengawasan pemerintah sesuai dengan Permenkes RI No. 40 Tahun 2012. Program jaminan kesehatan lain sejauh ini juga telah diselenggarakan oleh pemerintah daerah, misalnya Program KLU Sehat yang diselenggarakan pemerintah Kabupaten Lombok Utara. Pasien BPJS adalah pasien yang menggunakan jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS, sedangkan pasien KLU Sehat adalah pasien yang mengikuti program jaminan kesehatan KLU Sehat di Kabupaten Lombok Utara. Sejauh ini program jaminan kesehatan nasional BPJS telah terbukti dapat dikendalikan secara baik dan merata. Namun, efektifitas jaminan kesehatan lain seperti KLU Sehat yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah sampai saat ini belum dapat diketahui.

Fasilitas pelayanan kesehatan untuk melayani jaminan kesehatan dari BPJS memiliki beberapa tingkat, yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama dan lanjutan. Rumah sakit sendiri merupakan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yang berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menerima rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dari seluruh Indonesia (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat, 2012). Sedangkan menurut Peraturan Kabupaten Lombok Utara fasilitas rujukan Program Jaminan Kesehatan KLU Sehat hanya sebatas di wilayah Bali dan Nusa Tenggara Barat. Jumlah penduduk DKB Semester 1 di Lombok Utara pada Tahun 2020 sebanyak 241.609 jiwa. Pengguna kartu KLU Sehat di Kabupaten Lombok Utara sebanyak 10.021 jiwa, sedangkan pengguna kartu BPJS Kesehatan di Lombok Utara sebanyak 56.952 jiwa.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan pada 10 pasien KLU Sehat yang berobat di RSUD Kabupaten Lombok Utara menunjukkan bahwa 8 diantaranya mengeluh terkait terbatasnya fasilitas rujukan yang hanya meliputi wilayah Bali dan Nusa Tenggara. Sedangkan hasil wawancara kepada 10 orang pasien umum menunjukkan bahwa 7 dari 10 pasien mengatakan bahwa mereka belum berminat untuk menggunakan layanan KLU Sehat dikarenakan takut jika pelayanan yang diterimanya dibedakan dengan pasien umum dan tentunya kurang memuaskan. Hal ini disebabkan beberapa faktor salah satunya yaitu pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan menurut pasien. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien (Soedargo, 2019).

Kepuasan merupakan persepsi senang atau tidak senang dari klien terhadap suatu pelayanan karena pelayanan tersebut sesuai atau tidak sesuai dengan keinginannya (Umoke et al., 2020). Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu (Soedargo, 2019). Sebagai pengguna layanan kesehatan, tentunya masyarakat mengharapkan pelayanan maupun fasilitas kesehatan yang baik termasuk fasilitas rujukan dari rumah sakit itu sendiri. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan

terhadap pasien (Aminilia & Widodo, 2018). Tetapi pada kenyataannya, sejak program KLU Sehat ini dilakukan mulai tahun 2019 masih banyak muncul kendala yang akhirnya menghambat dari fungsi layanan kesehatan itu sendiri. Salah satu alasannya yaitu terbatasnya fasilitas rujukan yang hanya meliputi wilayah Bali dan Nusa Tenggara.

Beberapa studi menyebutkan bahwa masih banyak ditemukan kurangnya kepercayaan pasien terhadap penanganan yang diberikan rumah sakit. Dampak dari hal ini adalah masyarakat akhirnya berpikir ulang untuk mengikuti program jaminan kesehatan. Padahal tujuan pembuatan program jaminan kesehatan ini adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat tetapi masyarakat sendiri yang menolak karena mereka takut dengan pelayanan dari petugas yang kurang baik, akan tetapi kepuasan itu sendiri. Menurut Ismainar et al., (2021) dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas produk dan jasa, faktor emosional, harga, serta biaya tambahan.

Atas dasar pertimbangan tersebut, peneliti ingin mengetahui perbedaan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan rawat inap di antara pasien pengguna BPJS dengan KLU Sehat di RSUD Kabupaten Lombok Utara. Penelitian ini diadakan sebagai evaluasi tingkat kepuasan pasien baik BPJS Kesehatan maupun pasien KLU Sehat. Hal ini juga dapat menjawab isu tentang rendahnya kualitas pelayanan pasien pengguna jaminan kesehatan yang ada di masyarakat. Penelitian sebelumnya tentang kepuasan penyelenggaraan jaminan kesehatan sudah pernah dilakukan, namun penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan antara pasien pengguna BPJS Kesehatan di ruang rawat inap.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pengguna BPJS dan KLU Sehat di RSUD Kabupaten Lombok Utara, rerata jumlah pasien rawat inap dalam 3 bulan terakhir (Juni, Juli, dan Agustus 2020) yaitu N = 265 pasien. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 pasien pengguna BPJS dan 30 pasien pengguna KLU Sehat. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Variabel dalam penelitian ini adalah status kepuasan pengguna BPJS kesehatan dan kepuasan penggunaan KLU. Uji statistik yang digunakan non parametrik Uji *Mann-Whitney*.

HASIL PENELITIAN

Data Umum

Tabel. 1
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan.

No	Karakteristik Responden	Kelompok BPJS			
		PBI (n=75)		Non PBI (n= 75)	
		N	%	n	%
1	Usia				
	1) 26 – 35 tahun (Dewasa awal)	18	24	20	26,7
	2) 36 – 45 tahun (Dewasa akhir)	30	40	29	38,6
	3) 46 – 55 tahun (Lansia awal)	24	28,7	15	20
	4) 56 – 65 tahun (Lansia akhir)	13	17,4	11	14,7
	Total	75	100	75	100

2	Jenis Kelamin				
	1) Laki-laki	29	38,7	28	37,3
	2) Perempuan	46	61,3	47	62,7
Total		75	100	75	100
3	Pendidikan				
	1) SD	14	18,7	13	17,3
	2) SMP	22	29,3	22	29,3
	3) SMA	28	37,3	27	36
	4) PT	11	14,7	13	17,4
Total		75	100	75	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa usia 36-45 tahun mempunyai porsi terbanyak, pada kelompok BPJS PBI sebesar 40% dan pada kelompok non PBI sebesar 38,6%. Pengkategorian usia dalam penelitian ini berdasarkan klasifikasi usia dewasa dari Kemenkes (2014). Jenis kelamin dengan proporsi terbanyak pada kedua kelompok adalah perempuan, yaitu 61,3% pada kelompok BPJS PBI dan 62,7% pada kelompok non PBI. Hampir setengah (37,3%) dari kelompok BPJS PBI mempunyai pendidikan SMA, sedangkan pada kelompok non PBI 36% juga mempunyai pendidikan SMA.

Berdasarkan hasil uji kesetaraan menggambarkan bahwa tidak ada perbedaan karakteristik responden yang signifikan pada usia, jenis kelamin, dan pendidikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $p > 0.05$, artinya tidak ada perbedaan karakteristik yang bermakna pada kedua kelompok, jadi dapat dikatakan bahwa karakteristik responden pada kedua kelompok adalah sama atau setara.

Data Khusus

Tabel. 2
Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pengguna BPJS PBI

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	
	n	%
Tidak Puas	6	8
Cukup Puas	18	24
Puas	36	48
Sangat Puas	15	20
Total	75	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa 48% keluarga pasien pengguna BPJS PBI merasa puas terhadap pelayanan perawatan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, sebanyak 20% merasa sangat puas, sebanyak 24% merasa cukup puas, dan 8% merasa tidak puas.

Tabel. 3
Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pengguna BPJS non PBI

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	
	n	%
Tidak Puas	4	5,3
Cukup Puas	21	28
Puas	37	49,3
Sangat Puas	13	17,3
Total	75	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa 49,3% keluarga pasien pengguna BPJS non PBI merasa puas terhadap pelayanan perawatan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma.

Tabel. 4
Perbedaan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien
Berdasarkan Status Kepesertaan

Tingkat Kepuasan	Kelompok			
	BPJS PBI		BPJS non PBI	
	n	%	n	%
Tidak Puas	6	8	4	5,3
Cukup Puas	18	24	21	28
Puas	36	48	37	49,3
Sangat Puas	15	20	13	17,3
Total	75	100	75	100
Mann-Whitney	p = 0,698			

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa keluarga pasien pengguna BPJS PBI 20% sangat puas, sedangkan dari kelompok non PBI 17,3% sangat puas. Keluarga pasien pengguna BPJS PBI 48% puas terhadap pelayanan perawatan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, sedangkan dari kelompok non PBI didapatkan 49,3% puas. Keluarga pasien pengguna BPJS PBI 24% cukup puas, sedangkan dari kelompok non PBI 28% cukup puas. Dari seluruh keluarga pasien pengguna BPJS PBI hanya terdapat 8% yang tidak puas, sedangkan dari kelompok non PBI terdapat 5,3% pasien tidak puas. Berdasarkan uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *mann-whitney* didapatkan nilai $p = 0,698$. Nilai tersebut mempunyai makna bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan keluarga pasien BPJS PBI dan non PBI di ruang rawat inap RSJ Mutiara Sukma NTB.

Tabel. 5
Nilai Rata-rata dan Nilai Tertimbang
Per Unsur Kepuasan

No Unsur	Pasien BPJS PBI		Pasien BPJS non PBI	
	Nilai Rerata	Nilai Tertimbang	Nilai Rerata	Nilai Tertimbang
1	3,20*	0,23	3,27*	0,23
2	3,20*	0,22	3,23	0,23
3	3,03	0,21	3,15	0,22
4	3,09	0,22	3,21	0,23
5	2,31	0,16	2,44	0,17
6	3,16	0,22	3,21	0,23
7	3,13	0,22	3,17	0,23
8	3,01	0,21	3,15	0,22
9	3,08	0,22	3,27*	0,23
10	3,19	0,23	3,21	0,23
11	3,15	0,22	3,19	0,23
12	2,77	0,20	3,15	0,22
13	3,11	0,22	3,21	0,23
14	2,32	0,16	2,44	0,17
Nilai Indeks (NI)	2,96		3,07	
Nilai Konversi (NI x 25)	73,98		76,82	

Nilai Tertimbang = nilai rata-rata x 0,071 (nilai penimbang)

*) Unsur yang harus dipertahankan oleh rumah sakit dikarenakan memiliki nilai kepuasan yang tinggi dari pasien.

Tabel. 6
Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM,
dan Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Puas
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Cukup Puas
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Puas
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Puas

Nilai IKM merupakan nilai akhir yang digunakan sebagai nilai kepuasan pasien, sedangkan nilai interval IKM sebagaimana yang dimaksud dalam tabel di atas merupakan interval nilai untuk memberikan kategori kepuasan, misalnya kategori puas itu terletak pada interval IKM 62,52 sampai 81,25. Berdasarkan hasil penghitungan ideks kepuasan masyarakat menggunakan rumus IKM dari Kemenpan menunjukkan bahwa pasien BPJS PBI dalam kategori puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma (nilai IKM 73,98). Kelompok pasien BPJS PBI mempunyai tingkat kepuasan tertinggi pada unsur nomer 1 dan 2, yaitu pada kemudahan prosedur pelayanan dan kesesuaian persyaratan pelayanan. Sedangkan pada kelompok pasien BPJS non PBI menunjukkan bahwa Pasien BPJS non PBI dalam kategori puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma (nilai IKM 76,82). Kelompok keluarga pasien pengguna BPJS non PBI mempunyai tingkat kepuasan tertinggi pada unsur nomor 1 tentang kemudahan prosedur dan unsur no 9 tentang kesopanan dan empati yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan kepada pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 63,34% pasien BPJS Kesehatan merasa puas terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Lombok Utara. Kepuasan merupakan hasil evaluasi positif artinya sesuai dengan yang diinginkan atau bahkan melebihi yang diharapkan sedangkan rasa tidak kepuasan terjadi jika hasil yang diterima di bawah dari ekspektasi pelanggan. Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS adalah pendaftaran lancar, waktu tunggu singkat, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan medis bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap. Dalam penelitian ini juga ditemukan sebanyak 3,33% yang merasa tidak puas. Menurut Yudanisa et al., (2019) sebagian besar pasien BPJS tidak puas terhadap kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakitnya.

Penelitian ini menggunakan rumus IKM dari Kemenpan untuk menghitung kepuasan pasien, rumus IKM dari kemenpan adalah instrumen untuk mengukur kepuasan yang ditetapkan oleh Kemenpan dengan Nomor: KEP-25/M.PAN/2/2004. Berdasarkan hasil penghitungan Ideks Kepuasan Masyarakat menggunakan rumus IKM dari Kemenpan menunjukkan bahwa nilai IKM pasien BPJS kesehatan dalam kategori puas dengan pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Lombok Utara dengan nilai IKM 72,80. Masyarakat pada kelompok pasien BPJS mempunyai tingkat kepuasan tertinggi pada unsur nomer 8 dan 20, yaitu pada assurance dan unsur responsiveness.

Kepuasan adalah sesuatu yang abstrak untuk diketahui. Kepuasan merupakan suatu respon pelanggan akan hal yang menyangkut kesesuaian hasil dengan spesifikasi yang ditawarkan. Kepuasan adalah hasil evaluasi yang diperoleh pelanggan. Kepuasan merupakan hasil evaluasi positif artinya sesuai dengan yang diinginkan atau bahkan melebihi yang diharapkan sedangkan rasa tidak kepuasan terjadi jika hasil yang diterima di bawah dari ekspektasi pelanggan (Yudanisa et al., 2019). Kepuasan merupakan persepsi senang dari klien terhadap suatu pelayanan karena pelayanan tersebut sesuai dengan keinginannya (Umoke et al., 2020).

Sebanyak 63,34% pasien BPJS Kesehatan merasa puas terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Lombok Utara, sebanyak 20% merasa sangat puas, sebanyak 13,33% merasa cukup puas, dan 3,33% merasa tidak puas. Peneliti berpendapat bahwa kepuasan klien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat dijadikan indikator untuk menilai apakah pelayanan di rumah sakit tersebut baik. Tingkat kepuasan yang tinggi dari klien menandakan bahwa mutu pelayanan dari rumah sakit tersebut tinggi. Hal ini penting untuk diperhatikan rumah sakit, karena ternyata jika klien merasa puas mereka akan cenderung untuk melaksanakan dan mematuhi perintah rumah sakit terhadap rencana perawatannya. Hal ini tentunya akan berdampak dengan proses penyembuhan klien itu sendiri. Selain itu, secara otomatis kepercayaan masyarakat akan pemerintah tentang kesehatan akan meningkat dan akhirnya derajat kesehatan masyarakat juga meningkat. Peneliti juga berpendapat bahwa tingkat kepuasan yang baik ini disebabkan oleh kinerja dari manajemen mutu di lokasi penelitian telah berjalan secara komprehensif dan terkontrol.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurang dari setengah (33,33%) pasien KLU Sehat merasa puas. Kepuasan merupakan persepsi senang atau tidak senang dari klien terhadap suatu pelayanan karena pelayanan tersebut sesuai atau tidak sesuai dengan keinginannya (Umoke et al., 2020). Dalam penelitian ini juga ditemukan 10% pasien merasa tidak puas. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat dijadikan indikator untuk menilai apakah pelayanan di rumah sakit tersebut baik atau tidak. Tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien menandakan bahwa mutu pelayanan dari rumah sakit tersebut tinggi, begitu pula sebaliknya. Hal ini penting untuk diperhatikan rumah sakit, karena ternyata jika pasien merasa puas mereka akan cenderung untuk melaksanakan dan mematuhi perintah rumah sakit terhadap rencana perawatannya (Soedargo, 2019).

Sebagai pengguna layanan kesehatan, tentunya masyarakat mengharapkan pelayanan maupun fasilitas kesehatan yang baik termasuk fasilitas rujukan dari rumah sakit itu sendiri. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Aminilia & Widodo, 2018).

Kurang dari setengah (33,33%) pasien KLU Sehat merasa puas terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Lombok Utara, sebanyak 13,33% merasa sangat puas, sebanyak 43,34% merasa cukup puas, dan 10% merasa tidak puas. Peneliti berpendapat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan merupakan faktor utama untuk meningkatkan suatu sistem pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan. Tetapi pada kenyataannya, sejak program KLU Sehat ini dilakukan mulai tahun 2019 masih banyak muncul kendala yang akhirnya menghambat dari fungsi layanan kesehatan itu sendiri. Salah satu alasannya yaitu terbatasnya fasilitas rujukan yang hanya meliputi wilayah Bali dan Nusa Tenggara. Dampak dari hal ini adalah

masyarakat akhirnya berpikir ulang untuk mengikuti program jaminan kesehatan. Padahal tujuan pembuatan program jaminan kesehatan ini adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, tetapi masyarakat sendiri yang menolak karena mereka takut dengan pelayanan yang didapatkan kurang sesuai dengan harapannya.

SIMPULAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pasien BPJS termasuk dalam kategori puas, sedangkan indeks kepuasan masyarakat pasien KLU Sehat termasuk dalam kategori cukup puas. Bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS Kesehatan dan pasien peserta KLU Sehat di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Lombok Utara. Kepuasan pasien peserta BPJS lebih tinggi bila dibandingkan dengan kepuasan pasien peserta KLU Sehat.

SARAN

Direktur RSUD Lombok Utara melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan BPJS untuk dipertahankan serta lebih ditingkatkan lagi dan evaluasi juga pada mutu pelayanan KLU sehat untuk kelanjutannya. Selain itu, perlu untuk meningkatkan unsur pelayanan yang masih bisa dimaksimalkan, dan melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap sistem jaminan kesehatan KLU Sehat terutama pada unsur responsiveness.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminilia, A., & Widodo, S. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017. *Jukmas: Jurnal untuk Masyarakat Sehat*, 2(1), 1-15. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas/article/view/560>
- Ismainar, H., Subagio, H. W., Widjanarko, B., & Hadi, C. (2020). To What Extent Do Ecological Factors of Behavior Contribute to the Compliance of the Antenatal Care Program in Dumai City, Indonesia?. *Risk management and healthcare policy*, 13, 1007–1014. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S242724>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat, Pub. L. No. Permenkes No. 40 / Th. 2012 (2012)
- Kemendes RI. (2018). Profile Kesehatan Indonesia Tahun 2018. In *Ministry of Health Indonesia*. <https://doi.org/10.1002/qj>
- Sacco, T., & Copel, L. (2017). Compassion Satisfaction : A Concept Analysis in Nursing. *Nursing Forum an Independent Voice for Nursing*, 53(1), 76-83. <https://doi.org/10.1111/nuf.12213>
- Soedargo, B. P/ (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RS Melania Bogor. *Jurnal Imiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295-302. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/278>
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Ifeanyi, N. E., & Olaoluwa, A. S. (2020). Patients' satisfaction with Quality of Care in General Hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory: SAGE Open Medicine, 8, 205031212094512. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>

Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romadhona & Susanti, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Rawat Jalan. *Jurnal Integrasi Kesehatan*, 1(2), 174-178. <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/jiks/article/view/4350/pdf>