



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 4571-4580

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Daya Tanggap Perawat dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pengguna Bpjs di Puskesmas Tosiba

Samsidar^{1✉}, Andry Stepahnie Titing², Hanif Kurniadi³

Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Email: samsidarklk7@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Pengkajian ini bermanfaat guna memahami pemaparan: (1) Pengaruh daya tanggap perawat terhadap kepuasan pengguna BPJS pada pasien pengguna BPJS di Puskesmas Tosiba Kecamatan Samaturu Kabupaten Kolaka Sulawesi Tenggara. (2) Pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pengguna BPJS di Puskesmas Tosiba Kecamatan Samaturu Kabupaten Kolaka Sulawesi Tenggara. Pengkajian ini memanfaatkan pendekatan dengan prosedur kuantitatif. Penghimpunan data pada pengkajian ini mengaplikasikan langkah pemantauan, pengarsipan serta angket. Populasi pada pengkajian ini yakni keseluruhan pengguna BPJS. Sementara demikian spesimen yang dipakai pada pengkajian sejumlah 100 partisipan. Adapun pengujian *instrument* dalam penelitian ini mengaplikasikan validasi validitas serta validasi reliabilitas dengan menggunakan SPSS 22.0. Prosedur analisis data yang diaplikasikan dalam pengkajian ini yakni verifikasi *measurement model (outer model)* serta pemverifikasian model struktural (*inner model*) melalui pengaplikasian *Smart PLS* 4.0. Berlandaskan perolehan pengkajian ditemukan bahwasanya didapati pengaruh positif dan signifikan antara variabel daya tanggap perawat berkenaan dengan kepuasan pengguna BPJS telah ditunjukkan dengan perolehan *T-Statistic* senilai 3.167 serta nilai *P-Value* senilai 0.002. Begitupun variabel kepercayaan berpengaruh positif serta signifikan berkenaan dengan kepuasan pengguna BPJS telah dipaparkan dengan perolehan *T-Statistic* senilai 20.369 dan perolehan *P-Value* senilai 0.000.

Kata Kunci: *Daya tanggap perawat, kepercayaan pasien, dan kepuasan pengguna BPJS*

Abstract

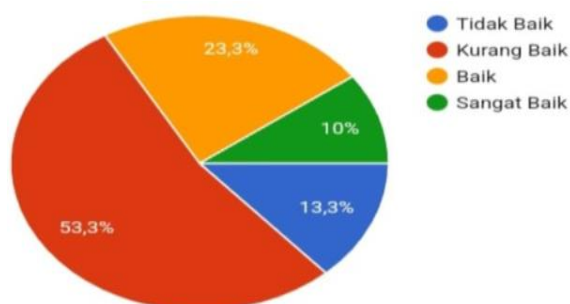
This research aims to determine: (1) The influence of nurses' responsiveness on BPJS user satisfaction among patients using BPJS at the Tosiba Community Health Center, Samaturu District, Kolaka Regency, Southeast Sulawesi. (2) The influence of patient trust on BPJS user satisfaction at the Tosiba Community Health Center, Samaturu District, Kolaka Regency, Southeast Sulawesi. This research uses a quantitative method approach. Data collection in this research used observation, documentation and questionnaires. The population in this study were all BPJS users. Meanwhile, the sample used in this research was 100 respondents. The *instrument* testing in this research uses validity and reliability tests using SPSS 22.0. The data analysis technique used in this research is *measurement model testing* (*outer model*) and structural model testing (*inner model*) using *Smart PLS* 4.0. Based on the research results, it is known that there is a positive and significant influence between the nurse responsiveness variable on BPJS user satisfaction as indicated by a *T-Statistic value* of 3.167 and a *P-Value value* of 0.002. Likewise, the trust variable has a positive and significant effect on BPJS user satisfaction as indicated by a *T-Statistic value* of 20,369 and a *P-Value value* of 0.000.

Keywords: *Nurse responsiveness, patient trust, and BPJS user satisfaction*

PENDAHULUAN

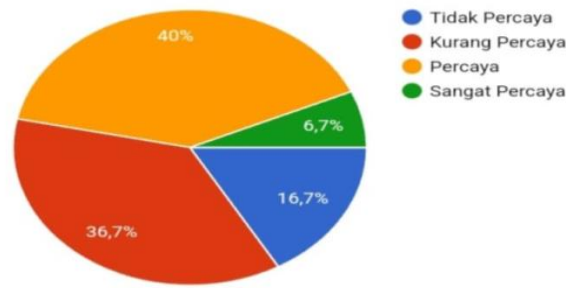
Puskesmas Tosiba merupakan pusat pelayanan kesehatan yang beralamat di desa Tosiba, Kecamatan Samaturu, Kabupaten Kolaka, Provinsi Sulawesi Tenggara. Berkenaan dengan jumlah penduduk di Kecamatan Samaturu yaitu sebanyak 2.912, jumlah penduduk berkurang dibandingkan pada tahun sebelumnya yaitu 26.950 jiwa. Penulis mengidentifikasi adanya fenomena yang terjadi pada Puskesmas Tosiba yaitu kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan pada Puskesmas Tosiba. Fenomena ini didukung oleh survei awal yang penulis lakukan melalui pengukuran kepuasan pengguna BPJS terhadap 30 orang pengguna BPJS ditemukan bahwa 46,7% para responden menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan pihak Puskesmas Tosiba. Hal ini disebabkan karena fasilitas yang masih kurang, salah satunya adalah alat medis yang masih perlu dilengkapi seperti tabung oksigen, timbangan, alat tes gula darah, kamar, kursi, tempat pasien antri dan ambulans. Sehingga hal ini mempengaruhi respon atau daya tanggap perawat dalam menangani pasien dengan cepat. Adanya keterlambatan pelayanan yang diberikan berdampak kepada kepercayaan khususnya pada pengguna BPJS pada pihak Puskesmas Tosiba. Hal ini dapat dilihat dari pengukuran daya tanggap perawat dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pengguna BPJS diagram di bawah ini.

Daya Tanggap yang diberikan Oleh Pihak Puskesmas Tosiba



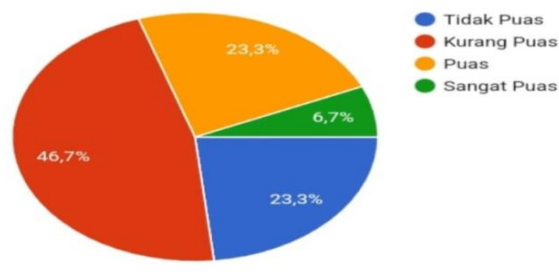
Gambar Diagram Daya Tanggap

Kepercayaan Pengguna BPJS terhadap Puskesmas Tosiba



Gambar Diagram Kepercayaan Pengguna BPJS

Kepuasan terhadap Pelayanan yang diberikan Oleh Pihak Puskesmas Tosiba



Gambar Diagram Kepuasan pengguna BPJS

Saat dinilai kepuasan pengguna BPJS atas pelayanan dari Puskesmas Tosiba, sebanyak 23,3% mengungkapkan ketidakpuasan, 46,7% merasa kurang puas, 23,3% merasa puas, dan 6,7% merasa sangat puas. Hal ini menyoroti pentingnya upaya untuk menciptakan kepuasan pengguna BPJS yang dapat mempengaruhi keberlangsungan berdirinya suatu puskesmas, oleh karena perihal demikian, pengkaji merasa tertarik guna melaksanakan pengkajian berkenaan dengan "Pengaruh Daya Tanggap Perawat dan Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Puskesmas Tosiba"

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yakni pendekatan yang bersumberkan pada prinsip *positivisme*, pendekatan ini diterapkan guna menginvestigasi populasi spesimen yang spesifik, dengan pengumpulan data dengan mengaplikasikan instrument penelitian, dilanjutkan dengan analisis data yang berkarakter kuantitatif/statistik, tujuannya adalah guna memverifikasi hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2018:16). Fokus pengkajian ini berorientasi pada aspek kuantitatif dengan menerapkan prinsip-prinsip filsafat positifisnya (Wonua *et al.*, 2021:5)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	35	35%
2	Perempuan	65	65%
Jumlah		100	100%

(Sumber: Data Esensial tergarap, 2023)

Table menunjukkan bahwa dari 100 responden yang disurvei, 35 adalah laki-laki dan 65 adalah perempuan. Dengan demikian, dapat dideduksikan bahwasanya sebagian besar partisipan dalam pengkajian berikut didominasi oleh wanita dengan persentase sebanyak 65%. Ini dikarenakan oleh tingkat insiden penyakit yang lebih tinggi pada perempuan daripada pada laki-laki, dan tingkat partisipasi wanita dalam kegiatan pekerjaan cenderung lebih rendah. Oleh karena itu, mereka memiliki lebih banyak waktu untuk mencari perawatan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki (Agustin, 2022)

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase(%)
1	18-25 Tahun	13	13%
2	26-36 Tahun	7	7%
3	37-45 Tahun	37	37%
4	>45 Tahun	43	43%
Total		100	100%

(Sumber: Data Esensial tergarap, 2023)

Bersumber dari pada tabel menyiratkan bahwasanya dari 100 partisipan terlihat bahwa responden dengan usia > 45 tahun lebih banyak. Maka dideduksikan bahwasanya sebagian besar partisipan pengkajian ini adalah mereka yang berumur > 45 tahun terdiri dari 43 responden dengan persentase 43%. Hal ini dikarenakan risiko hipertensi meningkat seiring dengan bertambahnya usia (Adam, 2019).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase(%)
1	SD/MI	43	43%
2	SMP/MTs	13	13%
3	SMA/SMK/MA	37	37%
4	S1	7	7%
Total		100	100%

(Sumber: Data Esensial tergarap, 2023)

Bersumber dari tabel diatas menunjukkan bahwasanya dari 100 partisipan menyiratkan bahwasanya partisipan mempunyai pendidikan terakhir dengan tingkat pendidikan, diperoleh 43 partisipan dengan persentase 43% dari mereka yang berpendidikan SD/MI, 13 partisipan dengan persentase 13% berpendidikan SMP/MTS, 37 partisipan dengan persentase 37% berpendidikan SMA/SMK/MA, dan terdapat 7 partisipan dengan persentase 7% berpendidikan S1. Responden yang memiliki gelar sarjana tidak mengalami kecemasan, sementara responden yang berpendidikan SD lebih cenderung mengalami kecemasan dari tingkat ringan hingga sedang (Vellyana *et al.*, 2017).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase(%)
1	PNS	7	7%
2	Wirausaha	38	38%
3	Ibu Rumah Tangga (IRT)	55	55%
Total		100	100%

(Sumber: Data Esensial tergarap, 2023)

Bersumber dari tabel tersebut, diperoleh bahwa dari total 100 partisipan, ada 55 partisipan yang tidak bekerja atau memiliki status sebagai Ibu Rumah Tangga(IRT), yang mencapai 55%

dari total responden. Pengguna BPJS yang tidak bekerja atau pengangguran/pensiunan/IRT cenderung memiliki waktu yang lebih banyak untuk mengunjungi Puskesmas dengan alasan berobat atau menemani pasien/keluarga untuk berobat (Araujo, 2022).

Deskriptif Variabel Penelitian

Kelas Interval	Keterangan
1,00-1,80	Sangat rendah
1,81-2,61	Rendah
2,62-3,42	Sedang
3,43-4,23	Tinggi
4,24-5,00	Sangat Tinggi

(Sumber : Sugiyono, 2017)

Bersumberkan perolehan nilai interval tersebut pada tabel, maka deskripsi setiap variabel dalam pengkajian yakni sebagai berikut.

Deskripsi dan Penilaian Responden Variabel Daya Tanggap (X1)

No	Indikator	Pernyataan	Rata-rata Jawaban Responden	Ket
1.	Kemampuan Merespon	Perawat di Puskesmas Tosiba baik dalam memberikan respon ketika memberikan pelayanan kepada pasien	4,32	Sangat Tinggi
2.	Kecepatan Melayani	Perawat di Puskesmas Tosiba cepat ketika memberikan pelayanan kepada pasien	4,15	Tinggi
3.	Ketepatan Melayani	Perawat di Puskesmas Tosiba memberikan pelayanan yang tepat ketika menangani pasien	4,23	Tinggi
Jumlah Mean			4,23	Tinggi

(Sumber: Data dikelola dengan Excel, 2023)

Berdasarkan hasil analisis dari table menunjukkan bahwasanya *mean* jumlah tanggapan responden berkenaan dengan variabel responsive adalah 4,23 yang termasuk ke dalam kategori tinggi. Penilaian tertinggi responden berada pada indikator kemampuan merespon dengan pernyataan perawat di Puskesmas Tosiba baik dalam memberikan respon ketika memberikan pelayanan kepada pasien yaitu memiliki nilai sebesar 4,32 dengan kategori sangat tinggi.

Ini mengindikasikan bahwa dari nilai masing-masing pernyataan menunjukkan bahwa yang mencerminkan baiknya daya tanggap suatu layanan dicerminkan oleh kemampuan merespon yang baik ketika memberikan pelayanan kepada pasien.

Deskripsi dan Penilaian Responden Variabel Kepercayaan (X2)

No	Indikator	Pernyataan	Rata-rata Jawaban Responden	Ket
1.	Kemampuan (<i>Ability</i>)	Perawat di Puskesmas Tosiba memiliki kemampuan yang baik ketika memberikan pelayanan kepada pasien	4,34	Sangat Tinggi

2.	Kebaikan (<i>Benevolence</i>)	Perawat di Puskesmas Tosiba baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien	4,17	Tinggi
3.	Integritas (<i>Integrity</i>)	Perawat di Puskesmas Tosiba memiliki integritas dalam memberikan pelayanan kepada pasien	4,29	Sangat Tinggi
Jumlah <i>Mean</i>			4,26	Sangat Tinggi

(Sumber: Data dikelola dengan Excel, 2023)

Berdasarkan hasil analisis dari tabel menunjukkan bahwa *mean* jumlah tanggapan responden berkenaan dengan peubah kepercayaan yakni 4,26 dikelompokkan ke dalam kategori sangat tinggi. Penilaian tertinggi responden berada pada indikator kemampuan (*ability*) dengan pernyataan perawat di Puskesmas Tosiba memiliki kemampuan yang baik ketika memberikan pelayanan kepada pasien yaitu memiliki nilai sebesar 4,34 dengan kategori sangat tinggi.

Ini menunjukkan bahwa dari nilai masing-masing pernyataan yaitu kemampuan (*ability*) memiliki peranan yang sangat penting didalam menciptakan kepuasan pengguna BPJS.

Deskripsi dan Penilaian Responden Variabel Kepuasan Pengguna BPJS (Y)

No.	Indikator	Pernyataan	Rata-Rata Jawaban Responden	Ket
1.	<i>Repurchase</i>	Saya akan meminta pelayanan kembali di Puskesmas Tosiba dimasa yang akan datang	4,34	Sangat Tinggi
2.	Menciptakan <i>Word of mouth</i>	Saya akan memberikan informasi yang baik kepada orang lain terkait pelayanan yang diberikan	4,42	Sangat Tinggi
3.	Menciptakan citra merek	Saya merasa bahwa citra pelayanan yang diberikan perawat di Puskesmas Tosiba baik	4,42	Sangat Tinggi
4.	Menciptakan keputusan pembelian	Saya akan berobat atau meminta pelayanan dari Puskesmas Tosiba seperti pelayanan dari dokter atau perawat	4,47	Sangat Tinggi
Jumlah <i>Mean</i>			4,41	Sangat Tinggi

(Sumber: Data dikelola dengan Excel, 2023)

Berdasarkan hasil analisis dari tabel diatas menunjukkan bahwasanya *mean* jumlah tanggapan responden berkenaan dengan peubah kepuasan pengguna BPJS yakni 4,41 digolongkan ke dalam kategori sangat tinggi. Penilaian tertinggi responden berada pada indikator menciptakan keputusan pembelian dengan pernyataan saya merasa akan berobat atau meminta pelayanan dari Puskesmas Tosiba seperti pelayanan dari dokter atau perawat yaitu memiliki nilai sebesar 4,47 dengan kategori sangat tinggi. Ini mengindikasikan bahwa dari nilai masing-masing pernyataan menunjukkan bahwa yang mencerminkan pentingnya kepuasan pengguna BPJS yaitu pasien memiliki keinginan untuk berobat atau meminta pelayanan kembali di Puskesmas seperti pelayanan dari dokter atau perawat, oleh karena itu menciptakan

keputusan pembelian kepada pasien terhadap jasa layanan kesehatan yang akan diberikan berperang penting dalam kepuasan pengguna BPJS.

Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

1. Analisis Varians (R^2) atau Uji Determinasi

Menurut Ghozali & Latan (2016:81) interpretasi perolehan R^2 akan sama dengan interpretasi R^2 *regresi linear*, yang mengisyaratkan seberapa besar peubah *endogen* dapat dipaparkan oleh peubah *eksogen*. Kategori R^2 terbagi menjadi tiga kategorisasi yaitu R^2 0,67 (kuat), 0,30 (sedang) serta 0,19 (lemah). Analisis varian adalah sebuah proses pengujian yang bertujuan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel, khususnya variabel independen. Hasil dari analisis varian (R^2) atau uji determinasi adalah sebagai berikut.

Nilai R-Square

Konstruk	R-Square
Kepuasan Pengguna BPJS	0.759

(Sumber : Data dikelola menggunakan SmartPLS 4.0, 2023)

Dari table diatas, didapati bahwa nilai R-Square untuk konstruk kepuasan pengguna BPJS adalah 0,759, atau setara dengan 75,9%. Variabel daya tanggap, kepercayaan, dan kepuasan pengguna BPJS menjelaskan sebagian besar variasi dalam konstruk tersebut, sementara 24,1% residunya dipaparkan dalam model penelitian yang berasal dari peubah lain yang tak dimasukan. Oleh karena itu, pengaruh determinasi dari variabel daya tanggap, kepercayaan, dan kepuasan pengguna BPJS dikategorikan sebagai tinggi. Ini menyiratkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjadi predictor dominan dari konstruk kepuasan pengguna BPJS. Untuk menciptakan kepuasan maka suatu organisasi penyedia jasa harus memperhatikan daya tanggap dan kepercayaan agar pengguna BPJS yang menggunakan jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Path Coefficient (*Mean, STEDEV, T-Statistic*)

Path coefficient digunakan guna mengoptimalkan keterkaitan antara konstruk dalam masing-masing hipotesis. Pengujian path coefficient mengaplikasikan metode PLS bootstrapping dengan memperhatikan nilai P-Values dari peubah bebas berkenaan dengan peubah terikat. Bersumber dari Abdillah & Jogiyanto (2015:197), aturan praktis yang digunakan dalam pengkajian yakni T-Statistic > 1,64 dengan tingkat signifikansi P-Values atau peluang < 0,05, serta nilai positif. Perolehan path coefficient dalam pengkajian berikut yakni:

Nilai Path Coefficient

Hipotesis	Original Sample Estimate (O)	Mean of Sub Sampel (M)	Standard Deviation (STEDEV)	T-Statistic (O/STERR)	P Values
Daya Tanggap- > Kepuasan Pengguna BPJS	0.162	0.170	0.051	3.167	0.002
Kepercayaan- >Kepuasan Pengguna BPJS	0.832	0.828	0.041	20.369	0.000

(Sumber : Data dioperasikan dengan SmartPLS 4.0, 2023)

Pembahasan

Pengujian Hipotesis Pertama

Pada hipotesis pertama, *Original Sample Estimate* untuk jalur dari variabel daya tanggap ke kepuasan pengguna BPJS hanya sebesar 0,162 menurut deskripsi ini, dianggap rendah tetapi nilai jalurnya bersifat positif. Oleh karena itu, hipotesis pertama dinyatakan valid. Berdasarkan temuan penelitian ini, sehingga dideduksikan bahwasanya peubah daya tanggap memberikan pengaruh positif dan signifikan berkenaan dengan kepuasan pengguna BPJS. Perihal ini didasarkan pada aturan praktis yang dilaksanakan dalam pengkajian ini, yakni nilai P-Values < dari pada 5% (0,05), yang mengindikasikan penerimaan hipotesis pertama (H1) diterima. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) memaparkan bahwasanya daya tanggap berpengaruh positif serta signifikan berkenaan dengan kepuasan pengguna BPJS.

Pengujian Hipotesis Kedua

Pada hipotesis kedua *Original Sample Estimate* untuk jalur dari variabel kepercayaan ke kepuasan pengguna BPJS adalah sebesar 0,832, menunjukkan dampak yang kuat, sehingga hipotesis kedua juga diterima. Bersumber dari temuan pengkajian ini, bisa dideduksikan bahwasanya peubah kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan berkenaan dengan kepuasan pengguna BPJS. Ini didasarkan pada aturan praktis yang dilaksanakan dalam pengkajian ini, yakni nilai P-Values < dari 5% (0,05), yang menunjukkan penerimaan hipotesis kedua (H2). Dengan demikian, variabel kepercayaan juga berpengaruh positif serta signifikan berkenaan dengan kepuasan klien BPJS.

1. Daya Tanggap Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna BPJS

Ketika petugas kesehatan memberikan respon yang baik kepada pasien seperti sikap yang ramah, sopan, dan penuh empati yang ditunjukkan oleh dokter atau perawat (Andriana *et al.*, 2021). Kemampuan untuk memberikan tanggapan yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan dan pengguna layanan adalah faktor penentu dalam mencapai kepuasan (Rahmad *et al.*, 2023). Menyadari dan memahami kebutuhan serta keinginan pasien merupakan factor kunci yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Lahdji *et al.*, 2017). Hal ini menyiratkan bahwasanya yang dapat menyebabkan pengguna BPJS menjadi puas berkenaan dengan mutu servis yang dipersembahkan oleh penyedia layanan kesehatan dapat dinilai dengan mengamati kemampuannya untuk merespon dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketika suatu penyedia layanan kesehatan memiliki daya tanggap yang baik dengan demikian, ini akan menghasilkan kepuasan bagi pasien yang menggunakan BPJS. Ini terjadi karena pada saat menggunakan jasa suatu layanan kesehatan maka yang pertama mereka lihat serta menjadi perhatian yaitu daya tanggap.

2. Kepercayaan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna BPJS

Menurut deskripsi variabel, tanggapan responden terhadap kepercayaan diklasifikasikan tinggi untuk ketiga indikatornya yaitu kecakapan (*ability*), kebaikan (*benevolence*) dan integritas (*integrity*). Jadi, ketika ketiga indikator ini terpenuhi pasien akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Maka, kesimpulannya adalah bahwa ketika suatu penyedia layanan memberikan respons positif, ini akan menyebabkan kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena pasien merasa puas terhadap suatu pelayanan jika para petugas kesehatan selalu memahami apa yang mereka butuhkan serta selalu memberikan respon yang baik kepada pasien.

SIMPULAN

Berlandaskan perolehan penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis yang bertajuk "Pengaruh Daya Tanggap Perawat dan Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pengguna BPJS di Puskesmas Tosiba, Kecamatan Samaturu, Kabupaten Kolaka" dapat diambil simpulan sebagai berikut.

1. Berlandaskan perolehan pemverifikasian hipotesis pertama didapati adanya pengaruh positif serta signifikan antara daya tanggap berkenaan dengan kepuasan pengguna BPJS. Maka dalam hal ini peubah yang diuji menggunakan kemampuan merespon, kecepatan dalam melayani dan ketepatan dalam melayani berpengaruh secara positif dan signifikan berkenaan dengan kepuasan klien BPJS di Puskesmas Tosiba, Kecamatan Samaturu, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara.
2. Berlandaskan perolehan pemverifikasian hipotesis kedua didapati adanya pengaruh positif serta signifikan antara kepercayaan dengan kepuasan pengguna BPJS. Dengan demikian variabel yang diukur menggunakan kecakapan (*ability*), kebaikan (*benevolence*) dan integritas (*integrity*) berpengaruh secara positif dan signifikan berkenaan dengan kepuasan klien BPJS di Puskesmas Tosiba, Kecamatan Samaturu, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Jogiyanto. (2015). *Alternatif Scruktural Equation Modeling (SEM) dalam penelitian Bisnis*.
- Adam. (2019). Determinan Hipertensi Lanjut Usia. *Jambura Healt and Sport Journal*, 82-89.
- Afni Erina Nur. (2019, Januari). Analisis Pelayanan Ibu Bersalin Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan. (A. E. Nur, Ed.) *Journal of Research in Public Health Sciences*, 15-18.
- Agustin, H. (2022). Analisis Produk Katering Sehat di Rumah Sakit Izza Menggunakan St (Segmenting, Targetting, Positioning) dan 4P (Product, Price, Place, Promotion) . *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 53-59.
- Andriana, Andi A; Andi M, Hasriadi. (2021). Daya Tanggap Pelayanan Unit Gawat Darurat di Puskesmas Sarjo Kabupaten Pasangkayu. *Governance and Politics (JPG)*.
- Anjayati. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dipuskesmas menggunakan metode serverqual. *Nursing care and healt tehcnology*, 32-38.
- Araujo, E;B, D. (2022). Faktor-Faktor yaang mempengaruhi Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenex Baucau Timor Leste . *Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 29-39.
- Lahdji, Muhammad R.S; Wijayanti Indah P. (2017). Faktor-Faktor yang mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015.
- Lukiyana, Arsinta. (2018). Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Yang di Moderasi oleh Kepercayaan Pasien. (A. Lukiyana, Ed.) *Jurnal Akutansi Bisnis, Volume 14*, 49-58.
- Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*. Universitas Islam Jakarta.

- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN ADMINISTRASI Metode R&D*.
- Vellyana, Arena L; Asri R. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Preoperative Di Rs Mitra Husada Pringsewu. *Jurnall Kesehatan*, 108-112.
- Wonua, A. R., Astaginy, N., & Ismanto. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Karya Ilmiah Mahasiswa*. Kendari: Penerbit Literacy Institute.