

Faktor Penentu Kepuasan Pada Pelayanan Puskesmas Sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)

Ebram Agustian¹, Sahat Saragi^{2*}, Nurita Andayani³

Program Magister Ilmu Kefarmasian, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia^{1,2,3}

Abstract

National Health Insurance (JKN) participants always increases every year. The satisfaction of National Health Insurance participants is the commitment of the Primary Healthcare in an effort to improve service quality. This study aims to determine the factors that influence the utilization of health services and satisfaction of National Health Insurance participants in health services at the Primary Healthcare as First Level Health Facilities (FKTP). This research was conducted in three Primary Healthcares in Pesawaran Regency, Lampung Province. The number of samples in this study were 274 National Health Insurance participants who were registered at the Primary Healthcare of Pesawaran Regency. Data analysis used confirmatory factor analysis with Lisrel 8.80 program. The results showed that the factors that influence the utilization of health services include predisposing (0.89), enabling (0.96), and need (0.93) with a t-value of 1.96. Then the factors that influence health service satisfaction include convenience (0.80), availability (0.68), characteristics of financing providers (0.52), reliability (0.72), assurance (0.67), tangible (0.67), empathy (0.61) and responsiveness (0.60) with a t-value of 1.96. Meanwhile, the relationship between the use of health services and the satisfaction of National Health Insurance participants was proven to have a positive effect and a significant relationship with a t-value of 12.27.

Keywords: utilization of health services; satisfaction of national health insurance participants; first level health facilities; primary healthcare

Abstrak

Kepesertaan JKN selalu meningkat setiap tahunnya. Kepuasan peserta JKN menjadi komitmen puskesmas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN pada pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di tiga puskesmas di Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung dengan jumlah sampel sebanyak 274 peserta JKN yang terdaftar di puskesmas Kabupaten Pesawaran. Analisis data menggunakan analisis faktor konfirmatori dan analisis SEM dengan program *Lisrel* 8.80. Hasil penelitian diperoleh faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan diantaranya *predisposing* (0,89), *enabling* (0,96), dan *need* (0,93) dengan nilai t-value $\geq 1,96$. Kemudian faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan diantaranya kenyamanan (0,80), ketersediaan (0,68), karakteristik penyedia pembiayaan (0,52), *reliability* (0,72), *assurance* (0,67), *tangible* (0,67), *empathy* (0,61) dan *responsiveness* (0,60) dengan nilai t-value $\geq 1,96$. Sedangkan hubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta JKN terbukti memiliki pengaruh positif dan memiliki hubungan yang signifikan dengan t-value 12,27.

Kata kunci: pemanfaatan pelayanan kesehatan; kepuasan peserta jkn; fasilitas kesehatan tingkat pertama; puskesmas

Corresponding author: sahatsaragi@yahoo.com

History of article. Received: Oktober 2021, Revision: Desember 2021, Published: Maret 2022

PENDAHULUAN

Sistem Kesehatan Nasional menyebutkan bahwa tujuan dari pembangunan kesehatan yaitu terwujudnya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar tercapai derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum. Dalam peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 72 tahun 2017 disebutkan bahwa untuk mencapai

tujuan tersebut maka harus adanya upaya pelayanan kesehatan yang menyeluruh, terpadu dan merata yang dapat dijangkau dan diterima oleh seluruh masyarakat dengan peran aktif masyarakat. Program yang dilakukan pemerintah dalam upaya memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan salah satunya adalah layanan Jaminan Kesehatan

Nasional (JKN). Layanan JKN merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 program tersebut diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory) dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Kemudian dalam Undang-undang Republik Indonesia No.36 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu mitra BPJS Kesehatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagai Fasilitas Tingkat Pertama (FKTP). Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. PMK No 43 Tahun 2019 disebutkan bahwa Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat milik pemerintah yang menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) merupakan gatekeeper penyedia layanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat.

Pada tahun 2014 pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden (Perpres) No. 32 Tahun 2014 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Dana Kapitasi JKN pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama milik Pemerintah Daerah. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya peningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sistem dalam layanan ini, BPJS Kesehatan melakukan pembayaran dana Kapitasi kepada FKTP milik Pemerintah Daerah, didasarkan pada jumlah yang terdaftar di FKTP sesuai data dari BPJS Kesehatan. Pembayaran dana

kapitasi dari BPJS Kesehatan dilakukan melalui Rekening Dana Kapitasi JKN pada FKTP, dan diakui sebagai pendapatan. Pendapatan sebagaimana dimaksud digunakan langsung untuk pelayanan kesehatan peserta JKN pada FKTP.

Menurut data BPJS Kesehatan, jumlah peserta JKN Nasional per jenis FKTP per desember 2019; Puskesmas memiliki jumlah peserta paling besar yaitu mencapai 158.055.557 jiwa (45,6%), sedangkan klinik pratama mencapai 28.977.852 jiwa (30,3%), Dokter Praktek Mandiri 9.360.120 jiwa (23,9%), dan RS D Pratama 70.158 (0,1%). Berdasarkan data tersebut puskesmas menjadi pilihan utama masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan dasar di fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 menyebutkan bahwa peserta JKN wajib terdaftar pada satu FKTP dan berhak untuk memilih FKTP yang diinginkan sebagai tempat berobat pertama. Selain itu, peserta JKN juga memiliki hak untuk berpindah ke FKTP lainnya dengan syarat bahwa dalam jangka waktu minimal tiga bulan setelah dinyatakan aktif sebagai peserta JKN. Shannon CA, dkk (2018) menyebutkan bahwa Perpindahan FKTP dapat diakibatkan oleh rendahnya kualitas layanan yang diberikan oleh FKTP sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan berpengaruh terhadap loyalitas peserta JKN untuk memanfaatkan layanan kesehatan. Perpindahan peserta JKN dari FKTP ke FKTP lainnya dapat mempengaruhi besaran kapitasi yang diperoleh FKTP. Kemudian berdasarkan penelitian Christopher Octavianus (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi peserta JKN pindah FKTP adalah faktor waktu, faktor waktu operasional FKTP, faktor rujukan FKTP, faktor pekerjaan, kepemilikan jaminan kesehatan swasta, faktor pengalaman, dan faktor pengetahuan.

Menurut WHO, sumber dana yang dimiliki dan sumber daya merupakan salah satu faktor seseorang berperilaku dalam hal

pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh organisasi kesehatan untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan masyarakat. Anderson (1974) menyebutkan 3 kategori utama dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, yaitu karakteristik predisposisi (predisposing), karakteristik pendukung (Enabling) dan karakteristik kebutuhan (need). Ketiga karakteristik ini digunakan untuk menggambarkan kecenderungan seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang dalam menggunakan fasilitas kesehatan. Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Sunyoto D, 2011). Terdapat 5 dimensi pokok dalam kualitas pelayanan (service quality) menurut Tjiptono dan Gregotius (2011), yaitu reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangible). Selain itu kenyamanan, ketersediaan fasilitas dan layanan pembiayaan kesehatan juga bisa menjadi faktor kepuasan seseorang dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Sebagian besar pengguna layanan kesehatan di puskesmas merupakan peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Semakin meningkatnya jumlah kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional dari tahun ke tahun

menjadikan peserta Jaminan Kesehatan Nasional sebagai target pasar puskesmas terbesar. Kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional menjadi komitmen puskesmas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima.

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan dan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) serta mengetahui apakah terdapat hubungan antara pemanfaatan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Kabupaten Pesawaran.

METODE

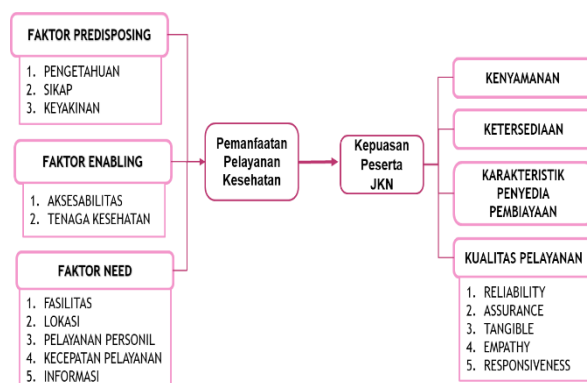
Pada penelitian ini bahan dan alat yang digunakan untuk memperoleh data adalah dengan menggunakan kuesioner yang sebelum digunakan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner yang telah diuji tersebut diberikan kepada responden yang berkunjung di puskesmas. Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data penelitian adalah program SPSS versi 26 dan Lisrel 8.80.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Perolehan data primer menggunakan kuesioner terhadap responden. Sebelum pengumpulan data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner. Nilai yang ada dalam kolom *Corrected item total correlation* menunjukkan r hitung, dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Sedangkan nilai *cronbach's alpha* menunjukkan reliabilitas. Jika nilai *cronbach's alpha* $>$ 0,6 maka dinyatakan reliabel (Situmorang, 2008).

Populasi dalam penelitian ini adalah Peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang terdaftar di tiga puskesmas di Kabupaten Pesawaran. Sampel dalam penelitian ini

adalah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang yang terdaftar di puskesmas dan memenuhi kriteria inklusi sebanyak 62.265, sehingga berdasarkan tabel Cohen Manion dan Morrison diperoleh jumlah sampel sebesar 272 sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling.

Pengujian yang dilakukan terhadap data antara lain uji validitas, uji realibilitas, analisis deskriptif, dan analisis tabulasi silang (*Crosstab*), selanjutnya dilakukan analisis faktor konfirmatori kemudian analisis SEM. Analisis data yang akan digunakan meliputi tahapan analisis univariat yaitu analisis untuk mengetahui distribusi frekuensi dari masing masing variabel, dimana hasil penelitian dilakukan interpretasi data dari item pertanyaan dengan cara menghitung jawaban menggunakan komputer. Kemudian dilakukan analisis tabulasi silang yang bertujuan untuk menganalisis hubungan masing-masing variabel, selanjutnya dilakukan analisis faktor konfirmatori kemudian analisis SEM untuk menganalisis pengaruh masing-masing faktor terhadap variabel kepuasan.



Gambar 1. Kerangka konsep analisis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di tiga Puskesmas di Kabupaten Pesawaran, yaitu di puskesmas bunut, puskesmas kota dalam, dan puskesmas trimulyo. Perencanaan penelitian dimulai dari persetujuan judul penelitian, izin penelitian,

penelitian lapangan terhitung bulan Januari sampai dengan Maret 2021. Responden pada penelitian ini berjumlah 274 dengan dikelompokkan berdasarkan beberapa karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan dan status kepesertaan JKN. Adapun rincian karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	97	35,4
Perempuan	177	64,6
Total	274	100,0
Usia	n	%
17 - 25 Tahun	30	10,9
26 - 45 Tahun	161	58,8
46 - 65 Tahun	83	30,3
Total	274	100,0
Status Perkawinan	n	%
Belum Menikah	29	10,6
Menikah	245	89,4
Total	274	100,0
Pendidikan Terakhir	n	%
Tidak Sekolah	1	.4
Pendidikan SD/MI	27	9,9
Pendidikan SMP/MTs	47	17,2
Pendidikan SMA/SMK/MA	174	63,5
Pendidikan Tinggi	25	9,1
Total	274	100,0
Pekerjaan	n	%
Ibu Rumah Tangga	42	15,3
Karyawan Swasta	22	8,0
Mahasiswa	12	4,4
Pedagang	46	16,8
Pensiunan	2	.7
Petani	97	35,4
PNS/TNI/POLRI	9	3,3
Wirausaha	44	16,1
Total	274	100,0
Pendapatan	n	%
Di bawah UMK	162	59,1

Sesuai UMK	90	32.8
Di atas UMK	22	8.0
Total	274	100.0
Status	n	%
Kepesertaan JKN		
PBI (Penerima Bantuan Iuran)	236	86.1
Non PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran)	38	13.9
Total	274	100.0

Tabel 2. Hasil uji konfirmatori pemanfaatan pelayanan kesehatan

Faktor	Variabel	Standardized Solution	Error Variance	t-value
Predisposing	Pengetahuan	0,36	0,87	5,60
	Sikap	0,72	0,49	12,48
	Keyakinan	0,82	0,32	14,64
Enabling	Aksesabilitas	0,48	0,77	7,66
	Tenaga Kesehatan	0,82	0,32	12,58
	Pelayanan Personil	0,57	0,67	9,72
Need	Kecepatan Pelayanan	0,85	0,27	16,49
	Informasi	0,80	0,36	15,04

Berdasarkan hasil uji analisa faktor konfirmatori *Second Order* pada tabel 2 di atas diperoleh seluruh variabel memiliki nilai t-value > 1,96. Sedangkan nilai *loading factor* pada variabel yang mempengaruhi faktor *predisposing* adalah variabel sikap (0,72) dan variabel keyakinan (0,82). Pada faktor *enabling* variabel yang mempengaruhi adalah variabel akses (0,48) dan variabel tenaga kesehatan (0,82). Pada faktor *need* variabel yang mempengaruhi adalah variabel pelayanan personil (0,57), variabel kecepatan pelayanan (0,85) dan variabel informasi (0,80).

Tabel 3. Hasil uji variabel laten pemanfaatan pelayanan kesehatan

Variabel Laten	Standardized Solution	t-value
Predisposing	0,89	10,82
Enabling	0,96	7,20
Need	0,93	9,11

Berdasarkan hasil uji analisa faktor konfirmatori *second order* variabel laten pada

Tabel 4. Hasil uji konfirmatori kepuasan peserta JKN

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Pesawaran. Ada beberapa faktor indikator yang digunakan yaitu *predisposing*, *enabling* dan *need*. Adapun hasil uji analisis menggunakan aplikasi lisrel 8.80 yaitu sebagai berikut:

tabel 3 di atas diperoleh nilai t-value faktor *predisposing* (10,82), *enabling* (7,20) dan *need* (9,11) >1,96. Sedangkan nilai *loading factor predisposing* 0,89, *enabling* 0,96 dan *need* 0,93 \geq 0,5. Artinya faktor *predisposing*, *enabling* dan *need* berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Puskesmas Kabupaten Pesawaran. Ada beberapa faktor indikator yang digunakan yaitu kenyamanan, ketersediaan, karakteristik penyedia pembiayaan, *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*. Adapun hasil uji analisis menggunakan aplikasi lisrel 8.80 yaitu sebagai berikut:

Variabel	Standardized Solution	Error Variance	t-value
Kenyamanan	0,80	0,36	14,69
Ketersediaan	0,68	0,53	11,41
Karakteristik Penyedia Pembiayaan	0,52	0,73	8,58
Reliability	0,72	0,48	12,94
Assurance	0,67	0,55	11,64
Tangible	0,67	0,56	11,70
Empathy	0,61	0,63	10,36
Responsiveness	0,60	0,64	10,28

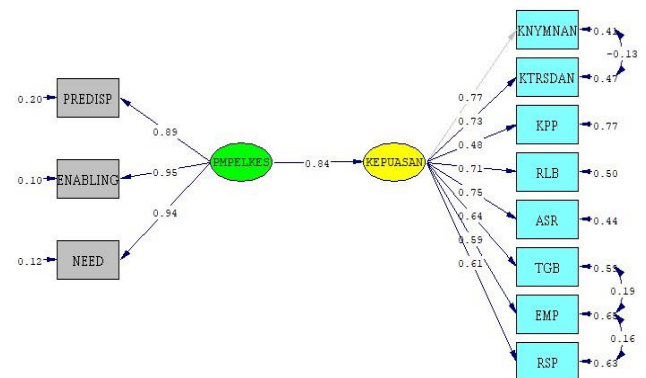
Berdasarkan hasil analisis faktor konfirmatori *first order* pada tabel 4 di atas diperoleh nilai t-value seluruh variabel lebih dari 1,96 sedangkan nilai *loading factor* seluruh variabel $\geq 0,5$. Artinya seluruh variabel memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta JKN. Variabel Kenyamanan memiliki nilai *loading factor* (0,80) dan t-value (14,69) tertinggi. Hal ini menunjukkan faktor kenyamanan yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan peserta JKN.

Hubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta JKN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara pemanfaatan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Kabupaten Pesawaran. Untuk mengetahui hubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta JKN, peneliti menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM). Variabel Laten yang digunakan dalam analisa ini adalah Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Peserta JKN. Adapun faktor yang dianalisa pada variabel laten pemanfaatan pelayanan adalah faktor *predisposing*, faktor *enabling* dan faktor *need*. Sedangkan faktor yang dianalisa pada variabel laten kepuasan adalah faktor kenyamanan, ketersediaan, karakteristik penyedia pembiayaan, *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*.

Dalam penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan program *Lisrel* yang bertujuan untuk menguji

secara bersama-sama suatu model yang terdiri dari variabel eksogen dan variabel endogen. Pada analisis SEM terlebih dahulu dilakukan analisis terhadap uji kecocokan model untuk mengetahui apakah model yang kita hasilkan merupakan model fit atau tidak. Uji kecocokan model berkaitan terhadap *Goodness of fit* (GOF) statistic yang dihasilkan oleh program *Lisrel*. Berdasarkan hasil uji tersebut dihasilkan bahwa terdapat kecocokan keseluruhan fit baik variabel Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan maupun variabel Kepuasan Peserta JKN.



Chi-Square=79.31, df=40, P-value=0.00021, RMSEA=0.060

Gambar 2. Model Persamaan Struktural

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti, hubungan-hubungan yang terjadi diantara tiap konstruk pada penelitian ini terbukti signifikan pada tingkat keyakinan 95% dengan t-value $> 1,96$. Hubungan antara pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas dengan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang terdaftar di puskesmas terbukti memiliki pengaruh positif dan memiliki hubungan yang signifikan

dengan t-value 12,27 (tingkat kepercayaan 95%).

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas memberikan pengaruh sebesar 0,84 (84%) terhadap kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang terdaftar di puskesmas. Pengaruh yang sangat besar ini dapat terjadi karena adanya dukungan pengaruh *predisposing* (0,89), *enabling* (0,95) dan *need* (0,94) pada pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas. Selain itu juga terdapat dukungan pengaruh kenyamanan (0,77), ketersediaan (0,73), reliability (0,71), assurance (0,75), tangible (0,64), empathy (0,59), dan responsiveness (0,61).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor *predisposing*, *enabling*, dan *need* berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas Kabupaten Pesawaran. Selanjutnya faktor kenyamanan, ketersediaan, karakteristik penyedia pembiayaan, *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di puskesmas Kabupaten Pesawaran. Kemudian hubungan antara pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas dengan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang terdaftar di puskesmas terbukti memiliki pengaruh positif dan memiliki hubungan yang signifikan dan memberikan pengaruh sebesar 84% terhadap kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di puskesmas Kabupaten Pesawaran.

DAFTAR PUSTAKA

Banjarnahor, Donald. (2020). Penyesuaian Iuran, Indeks Kepuasan Peserta JKN-KIS Meningkat [Internet]. CNBC Indonesia. 2020. Available from: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20201204113412-4-206830/penyesuaian-iuran-indeks-kepuasan-peserta-jkn-kis-meningkat> BPJS Kesehatan. (2020). Penyesuaian Iuran

Diiringi Peningkatan Kepuasan Peserta dan Fasilitas Kesehatan Mitra BPJS Kesehatan [Internet]. bpjs-kesehatan.go.id. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1748/Penyesuaian-Iuran-Diiringi-Peningkatan-Kepuasan-Peserta-dan-Fasilitas-Kesehatan-Mitra-BPJS-Kesehatan>

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2014 Tentang Penggunaan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Jasa Pelayanan Kesehatan Dan Dukungan Biaya Operasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). PMK No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Vol. Nomor 43, PMK No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2004–2006 p.

Kesehatan B. (2019). Kepesertaan, Faskes, dan Utilisasi [Internet]. BPJS Kesehatan. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/jumlahPeserta>

Kesehatan Daerah Pesawaran K. (2020). Profil kesehatan. Pesawaran : Dinas Kesehatan.

Lampung DKP. (2019). Profil Kesehatan Provinsi Lampung 2019.(62):4437–9.

Lovelock C, Gummesson. (2011). Pemasaran Jasa. Seventh ed. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi R, Hamdani A. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Salemba.

Lupiyoadi R. (2004). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek. Jakarta: PT Salemba Empat.

Octavianus C. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pindah

- Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Denai.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2012). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional. 2012;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2014). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah. Jakarta: Peraturan Presiden Republik Indonesia. 1–7 p.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2016). Perpres Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Vol. 3 56 p.
- Philip K. (2005). Manajemen Pemasaran, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Philip K. (2011) Manajemen Pemasaran Jilid 2. Jakarta: Erlangga..
- Priyoto. (2014). Teori sikap dan perilaku dalam kesehatan : dilengkapi contoh kuesioner. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Shannon CE, Indira T, Somakim S, Susanty E, Alamiah US, Afriansyah EA, et al. (2018). Penyebab perpindahan FKTP pada Peserta JKN Mandiri Di Kota Denpasar tahun 2018. *Math Educ J* ;1(1):75.
- Sunyoto D. (2012) Konsep dasar riset pemasaran dan perilaku konsumen. Yogyakarta CAPS.
- Tjiptono F, Gregorius C. (2011) *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono F. (2001) *Strategi pemasaran edisi pertama*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono F. (2002). *Manajemen Jasa Edisi Kedua Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono F. (2004). *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono F. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Edisi Revisi)*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Undang-Undang RI. (2009). *Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. 111p.