

PENGARUH KINERJA PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN MALCOLM BALDRIGE TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BATAM

Heryenzus, Suali
Universitas Putera Batam
e-mail: heryenzus@gmail.com

Abstract

The hospital is a form of organization engaged in health services. This health service is always demanded to always improve. This is not easy, because there is increasing competition. One of the key success factors in improving organizational performance begins with the patient's own patient satisfaction. This study uses the Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) criteria. MBCfPE is one method of improving organizational performance as a whole and continuously. MBCfPE. As for the purpose of this research is to test and analyze the effect of each of the six MBCFPE criteria (leadership, strategic planning, focus on customers, measurement, analysis and management knowledge, focus on employees, process management.) on BPJS health patient satisfaction at Batam Regional General Hospital. This research is a descriptive analytical study with the method mixed method approach with sequential explanatory design. The number of samples used was 200 respondents. The results in this study indicate that the six MBCFPE criteria: leadership, strategic planning, focus on customers, measurement, analysis and knowledge management, focus on employees, process management have a positive and significant effect on BPJS patient satisfaction Batam Regional General Hospital means the better the variable results this will increase BPJS hospital patient satisfaction.

Keywords: *Performance, Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence, Satisfaction*

Abstrak

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan inilah yang selalu dituntut agar selalu bertambah baik. Hal ini tidak mudah, karena terdapat persaingan yang semakin ketat. Salah satu faktor kunci keberhasilan dalam meningkatkan kinerja organisasi diawali dari kepuasan pasien Rumah Sakit itu sendiri. Penelitian ini menggunakan kriteria Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence(MBCfPE). MBCfPE merupakan salah satu metode peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan dan terus-menerus.MBCfPE. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisa mengenai pengaruh masing-masing keenam kriteria MBCFPE (kepemimpinan, perencanaan strategis, focus pada pelanggan, pengukuran,analisa dan manajemen pengetahuan, focus pada karyawan, manajemen proses.) terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam. Penelitian ini merupakan penelitian dengan deskriptif analistik dengan pendekatan metode mix method dengan sequential explanatory design. Jumlah jumlah sampel yang digunakan sebanyak 200 responden. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keenam kriteria MBCFPE :kepemimpinan, perencanaan strategis, focus pada pelanggan, pengukuran,analisa dan manajemen pengetahuan, focus pada karyawan, manajemen proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Batam artinya semakin baik hasil variabel tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS kesehatan rumah sakit.

Kata Kunci : *Kinerja, Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence, Kepuasan*

1. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah kebutuhan yang sangat penting bagi manusia, dan merupakan modal utama dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Untuk mewujudkan suatu masyarakat yang mempunyai derajat kesehatan yang tinggi, maka pelaksanaan pembangunan di sektor kesehatan menjadi prioritas. Pembangunan di sektor kesehatan meliputi memperbaiki dan memperbanyak sarana kesehatan, baik itu sarana kesehatan milik pemerintah maupun swasta.

Jaminan kesehatan Nasional (JKN) merupakan sistem jaminan kesehatan yang melindungi setiap warga negaranya dan diharapkan dapat dirasakan oleh masyarakat luas secara adil dan merata. Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan UU no. 24 tahun 2011, karena berdasarkan UU tersebut BPJS di tunjuk sebagai pelaksana JKN dan juga menggantikan lembaga jaminan sosialnya yang ada di Indonesia, yaitu PT Askes sebagai lembaga asuransi jaminan kesehatan dan PT Jamsostek sebagai lembaga asuransi jaminan ketenagakerjaan. Selanjutnya PT Askes berubah menjadi BPJS kesehatan pada awal tahun 2014 kemudian PT Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerjaan. Pemerintah berharap dengan pelaksanaan BPJS dapat menjamin seluruh peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan sebagai pelindung dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Sejak pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional tersebut sudah 162.780.976 peserta yang terdaftar, yang tentunya akan terus bertambah dari hari ke hari, sampai akhirnya seluruh rakyat Indonesia diwajibkan untuk mendaftar sebagai peserta BPJS pada tahun 2019. Dalam operasionalnya BPJS kesehatan bekerja sama dengan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan Rumah Sakit.

Rumah sakit perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Untuk itu rumah sakit harus menciptakan kinerja yang unggul. Kinerja yang unggul atau Performance Excellence merupakan salah satu faktor utama yang harus diupayakan oleh setiap organisasi untuk memenangkan persaingan global, begitu juga oleh perusahaan penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Untuk menghasilkan mekanisme pengelolaan mutu yang bagus, perusahaan perlu menerapkan metode pengukuran yang efektif untuk dapat menganalisis dan menemukan dimensi mutu yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk mencapai mutu yang tinggi. Salah satu model pengukuran yang sudah dikenal luas dan terbukti secara efektif membantu keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu adalah sistem *Malcolm Baldrige National Quality Award*. *Malcolm Baldrige National Quality Awards* (MBNQA) merupakan sistem manajemen yang sangat efektif untuk menghasilkan loyalitas pelanggan dan kinerja tinggi bila diterapkan dengan tepat (Hardiansyah, 2013).

Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan harus dapat berkompetisi dalam era bisnis yang demikian itu. Salah satunya, rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan peralatan yang modern, melihat bahwa segmen pasar bagi rumah sakit adalah seluruh lapisan masyarakat, tidak memandang golongan atau status masyarakat sehingga diharapkan semua masyarakat mendapatkan pelayanan rumah sakit yang memuaskan. Kepuasan pasien sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja katual yang dirasakan setelah pemakaian. Harapan berbanding lurus dengan keinginan pasien untuk bisa menikmati pelayanan dengan memuaskan. Apabila jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan maka kualitas diinterpretasikan baik dan memuaskan demikian pula sebaiknya. (Abidin, 2016)

Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pasien terhadap apa yang ia terima setelah menggunakan jasa dari rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan respons pemenuhan yang dianggap memuaskan pendapat lain tentang kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditujukan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakanannya.

Rumah Sakit Umum Daerah Embun Fatima adalah satu-satunya rumah sakit negeri yang ada di Batam, memiliki program-program yang memberikan nilai tambah lebih bagi pelanggan, karyawan dan masyarakat serta mendukung pertumbuhan ekonomi daerah maupun nasional. Untuk menilai

keberhasilan program-program yang dijalankan perlu dilakukan penilaian. Terutama didalam kepuasan pasien misalnya dalam pelayanan pasien BPJS yang tidak dibedakan dengan pasien umum serta kinerja pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pelayanan dengan pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam”

2. METODE

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Pengertian desain penelitian deskriptif menurut Sanusi (2011: 13) adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambar secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Sedangkan pengertian kuantitatif menurut Sugiyono (2012: 7) dapat diartikan sebagai metode yang sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian, metode yang berlandaskan pada filsafat positivise, metode yang telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkret/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis, metode yang dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru, dan metode yang data penelitiannya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Pada penelitian ini, yang menjadi target populasi adalah semua pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan yang berobat pada saat peneliti datang ke lokasi pengambilan data. Keseluruhan populasi tidak mungkin diteliti karena keterbatasan waktu dan tenaga, oleh karena itu diambil sampel yang dapat mewakili semua populasi.

Menurut Adik wibowo (2006) sampel adalah dokumen dan orang, dan teori sampel yang dipakai adalah dengan menentukan orang dan dokumen yang dianggap sesuai dan penting contohnya pasien. ukuran sampel dalam penelitian harus memiliki jumlah sampel minimum lima kali jumlah pertanyaan yang di analisis. Misal pada penelitian ini terdapat 25 pertanyaan, maka minimum jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 200 responden. kriteria sampel adalah pasien peserta BPJS kesehatan mandiri yang sedang berada di RSUD Batam.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini telah disebarluaskan sebanyak 200 kuesioner. Dimana responden penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan RSUD Batam. Karakteristik yang dibahas dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, status, usia dan pendidikan. Responden tersebut diolah menggunakan SPSS versi 20 untuk mendapatkan persentase karakteristik responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari para responden. Dalam mengisi kuesioner, responden diminta memberikan identitas diri sebagai penunjang data.

Uji Validitas Data

Pengujian untuk membuktikan valid tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *product moment pearson*. Dalam menentukan kelayakan suatu item yang digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada tingkat 0,05 (Wibowo, 2012:37).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X1 (*Leadership*)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X1.1	0,777	0,1463	0,000	Valid
2	X1.2	0,844	0,1463	0,000	Valid
3	X1.3	0,859	0,1463	0,000	Valid
4	X1.4	0,750	0,1463	0,000	Valid
5	X1.5	0,724	0,1463	0,000	Valid
6	X1.6	0,701	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X2 (*Strategic Planning*)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X2.1	0,866	0,1463	0,000	Valid
2	X2.2	0,826	0,1463	0,000	Valid
3	X2.3	0,837	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X3 (*customer focused*)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X3.1	0,825	0,1463	0,000	Valid
2	X3.2	0,884	0,1463	0,000	Valid
3	X3.3	0,860	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X4 (*Information and Analysis*)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X4.1	0,841	0,1463	0,000	Valid
2	X4.2	0,774	0,1463	0,000	Valid
3	X4.3	0,769	0,1463	0,000	Valid
4	X4.4	0,876	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel X5 (*Human Resources Focus*)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X5.1	0,822	0,1463	0,000	Valid
2	X5.2	0,859	0,1463	0,000	Valid
3	X5.3	0,782	0,1463	0,000	Valid
4	X5.4	0,796	0,1463	0,000	Valid
5	X5.5	0,812	0,1463	0,000	Valid
6	X5.6	0,806	0,1463	0,000	Valid
7	X5.7	0,794	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel X6 (*process management*)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X6.1	0,830	0,1463	0,000	Valid
2	X6.2	0,875	0,1463	0,000	Valid
3	X6.3	0,846	0,1463	0,000	Valid

4	X6.4	0,878	0,1463	0,000	Valid
---	------	-------	--------	-------	-------

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Kerja Karyawan)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	Y.1	0,753	0,1463	0,000	Valid
2	Y.2	0,791	0,1463	0,000	Valid
3	Y.3	0,889	0,1463	0,000	Valid
4	Y.4	0,798	0,1463	0,000	Valid
5	Y.5	0,797	0,1463	0,000	Valid
6	Y.6	0,795	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Leadership</i> (X1)	0,901	Reliabel
<i>Strategic planning</i> (X2)	0,921	Reliabel
<i>Customer focused</i> (X3)	0,918	Reliabel
<i>Information and analysis</i> (X4)	0,910	Reliabel
<i>Human resources focus</i> (X5)	0,913	Reliabel
<i>Process management</i> (X6)	0,912	Reliabel
Kepuasan Kerja Karyawan(Y)	0,908	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Uji Kolmogorov-Smirnov

Tabel 8. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	,98687033
	Absolute	,148
Most Extreme Differences	Positive	,119
	Negative	-,148
Kolmogorov-Smirnov Z		1,597
Asymp. Sig. (2-tailed)		,112

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel diatas diperoleh nilai Kolmogorov Smirnov memiliki nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,112. Jika nilai Asymp.Sig lebih besar dari 0,05 maka distribusi data adalah normal. Jika nilai Asymp.Sig lebih kecil dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Maka dapat disimpulkan bahwa data diatas berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 9 di bawah ini :

**Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a**

	Model	Collinearity Statistics		Kesimpulan
		Tolerance	VIF	
(Constant)				
1	Leadership	,603	1,658	Tidak Terjadi Multikoliniearitas
	strategic planning	,494	2,024	Tidak Terjadi Multikoliniearitas
	customer focused	,934	1,070	Tidak Terjadi Multikoliniearitas
	information and analysis	,992	1,008	Tidak Terjadi Multikoliniearitas
	human resources focus	,852	1,174	Tidak Terjadi Multikoliniearitas
	process management	,379	2,642	Tidak Terjadi Multikoliniearitas

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber : Hasil penelitian yang diolah 2018

**Tabel 10 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	s		
(Constant)		3,140	,753		4,170	,000
1	Leadership	,078	,027	,110	2,901	,004
	strategic planning	,124	,055	,095	2,266	,025
	customer focused	,092	,034	,081	2,673	,008
	information and analysis	,050	,023	,064	2,170	,031
	human resources focus	,062	,026	,076	2,378	,019
	process management	,955	,061	,747	15,668	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Berdasarkan Tabel 10 di atas, dapat diketahui persamaan hasil uji analisis regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y^2 = 3,140 + 0,078 X_1 + 0,124 X_2 + 0,092 X_3 + 0,050 X_4 + 0,062 X_5 + 0,955 X_6$$

Tabel 11. Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,923 ^a	,853	,848	1,145

a. Predictors: (Constant), process management , information and analysis , customer focused , human resources focus , leadership, strategic planning

Tabel 12. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,140	,753		4,170	,000
leadership	,078	,027	,110	2,901	,004
strategic planning	,124	,055	,095	2,266	,025
customer focused	,092	,034	,081	2,673	,008
information and analysis	,050	,023	,064	2,170	,031
human resources focus	,062	,026	,076	2,378	,019
process management	,955	,061	,747	15,668	,000

a. Dependent variable: kepuasan pasien

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kepuasan pasien rumah sakit Umum Daerah Batam dapat dijelaskan oleh enam kriteria MBCfPE, yaitu *leadership*, *strategic planning*, *customer focused*, *information and analysis*, *human resources focus*, dan *process management*, hasil ini sesuai dengan hasil hipotesis yang diajukan. Dari hasil determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,848. Hasil ini menunjukkan bahwa *leadership*, *strategic planning*, *customer focused*, *information and analysis*, *human resources focus*, dan *process management* mampu menjelaskan sebesar 84,8% terhadap variabel kepuasan pasien pada rumah sakit Umum Daerah Batam. Sedangkan sisanya 15,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh antara *leadership* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.
2. Terdapat pengaruh antara *strategic planning* kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.
3. Terdapat pengaruh antara *customer focused* kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.
4. Terdapat pengaruh antara *information and analysis* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.

5. Terdapat pengaruh antara *human resources focus* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.
6. Terdapat pengaruh antara *human resources focus* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1].Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal Mkmi*, 12(2), 70–75. <Https://Doi.Org/10.30597/Mkmi.V12i2.922>
- [2].Arijanto, S., & Harsono, A. R. (2010). *Pengukuran Kinerja Fakultas Di Perguruan Tinggi "X" Menggunakan Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (Education Criteria)*. Proceeding Seminar Nasional Iv Manajemen Dan Rekayasa Kualitas.
- [3].Eka, Eka. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir. *Jurnal Niara*, 9(2), 109-114. <Https://Doi.Org/10.31849/Nia.V9i2.2104>
- [4].Hardiansyah. (2013). Analisis Pengaruh Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence Terhadap Kinerja Pt Trakindo Utama Cabang Medan.
- [5].Kunst, Paul, & Lemink, J. (2000). *No Titlequality Management And Business Performance In Hospital: A Research For Success Parameter*. Taylor & Francis Ltd.
- [6].Lee, & Sunhee. (2002). Assessing The Faktor Influencing Continuous Quality Improvement Implementation, Experience In Korean Hospital, International Journal For Quality In Health Care. *Oxford University Press*.
- [7].Davis, Robert A. & Stading, Gary L. (2005). *Linking Firm Performance To The Malcolm Baldrige National Quality Award Implementation Effort Using Multriattribute Utility Theory*. Journal Of Southwest Texas State University And University Of Houston , Volume 31 Number 3.
- [8].Cazzel, Brian & Ulmer, Jeffrey M. (2009). *A Closer Look At Malcolm Baldrige National Quality Award Winners In The Manufacturing Category*. Journal Of University Of Central Missouri, Volume 4, Issue 1.
- [9].Giunta, Et.Al. (2006). *The Significance Of The Malcolm Baldrige National Quality Award (Mbnqa) As Key Competencies For Human Resource Business Professionals*. *Journal Of Capella University*
- [10].Imballo S. Pohan 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Egc
- [11].Mulyadi. 2007. Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen. Jakarta: Salemba Empat
- [12].Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

- [13].Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional
- [14].Rivai Veihzal, Dan Fawzi Ahmad. 2005. Performance Appraisal. Pt. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- [15].Saputra, T. (2018). Capaian Pelayanan Kesehatan Dasar Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Sosial*, 16(1), 47-57.
- [16].Saputra, Trio, Marlinda, Pebriana, & Sufi, Wasiah. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 9(1), 10-17. <Https://Doi.Org/10.31849/Nia.V9i1.2012>
- [17].Soekidjo Notoatmodjo 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- [18].Supranto,J 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- [19].Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Keduabelas, Alfabeta: Bandung.
- [20].Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjjs).
- [21].Wibowo, Adik. 2014. Kesehatan Masyarakat Indonesia. Pt. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- [22].Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. Pt. Raja Grafindo Parsada: Jakarta