

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN CABANG SORONG**

**Jalmijn Tindage**

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Victory Sorong  
Jalmjntindage@gmail.com.id

***Abstract:** Abstract: The cause of the poor health aspects in Indonesia is the uneven quality of health services for all Indonesian people. Equity in the health aspect is very difficult to achieve in Indonesia given the geographical conditions of Indonesia which are islands that make the construction of health facilities in certain areas still very lacking. This is exacerbated by the economic inequality of the Indonesian people, making only high-income communities able to reach health costs that tend to be expensive. Based on the background that has been described, then the formulation of the problem in this study is; how much influence does the quality of service have on the satisfaction of social security participants (BPJS) at the Sorong Branch Office. In this study the population was participants of the Sorong Branch BPJS Health totaling 102 participants, the sample technique was taken by 40 people, this study will be analyzed qualitatively and quantitatively with the help of the respondent's response table about service quality and participants satisfaction and product moment analysis.*

***Keywords:** Quality, Service, Satisfaction, BPJS Participants*

## **PENDAHULUAN**

Masyarakat yang berpenghasilan rendah tidak dapat menjangkau biaya layanan kesehatan sehingga muncul diskriminasi pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah pada tahun 2004 mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU Nomor 40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. salah satu program dari SJSN adalah Jaminan kesehatan nasional (JKN) melalui suatu Badan penyelenggara Jaminan sosial

(BPJS). Program Jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar rakyat Indonesia dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah puskesmas yang mana puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama.

salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya puskesmas. puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). tujuan utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Menurut Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1, setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Peraturan Presiden tentang Jaminan Kesehatan mengatur secara komprehensif mengenai besaran Iuran, tambahan Iuran dan tata cara pembayaran Iuran, penahanan pendaftaran peserta, kepesertaan Jaminan Kesehatan bagi pekerja yang terkena pemutusan hubungan kerja, manfaat Jaminan Kesehatan, pelayanan kesehatan dan iuran biaya, kewajiban BPJS Kesehatan memberikan kompensasi, jenis pelayanan kesehatan yang tidak dijamin, kerjasama dengan fasilitas kesehatan dan lain-lain. Sebagai peraturan pelaksanaan, Peraturan Presiden tentang Jaminan Kesehatan harus bersifat operasional dan dirumuskan secara jernih (*clear*) dan efektif, agar program Jaminan Kesehatan dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Peraturan Presiden tentang Jaminan Kesehatan harus bersifat operasional dan dirumuskan secara jernih (*clear*) dan efektif, agar program Jaminan Kesehatan dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Peraturan Presiden tentang Jaminan Kesehatan harus secara konsisten menjabarkan ketentuan Undang-Undang SJSN dan Undang-Undang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang memberi pendelegasian, agar tujuan penyelenggaraan Jaminan Kesehatan dapat dicapai yaitu untuk menjamin peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Kualitas**

Tjiptono (1995:51) berkaitan dengan konsep kualitas mengemukakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan sebuah produk barang atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran tentang seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Goetsch dan Davis (1995:51) mendefinisikan kualitas sebagai: "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Mengamati kedua defenisi tersebut terlihat bahwa walaupun terdapat perbedaan, namun secara implicit juga terdapat kesamaan. Kesamaan tersebut terletak pada konsepsi kualitas sebagai kondisis yang dapat memenuhi apa yang seharusnya. kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan atau cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Tampak bahwa disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. menunjukkan bahwa kualitas berkaitan erat dengan pencapaian standart atau target yang diharapkan atau tuntutan dari pihak pelanggan yang dilayani.

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu“. Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”. (Sedarmayanti 1999:195). Pelayanan umum, telah disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, adalah sebagai berikut : Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Kepmenpan No.81 tahun 1993 : Pendahuluan). Mengenai hak dan kewajiban pemberi maupun penerima pelayanan umum telah dijelaskan dalam pasal 4 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan umum harus memperhatikan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. (Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999).

### **Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Hal ini juga dinyatakan oleh tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seseorang yang jika puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerjanya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Irawan, 2003). Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah

pemakaiannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya. Dari penjabaran di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah sebagai perspektif pengalaman seseorang setelah mengkonsumsi atau menggunakan atau menikmati suatu produk atau jasa. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup. Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka ada kepuasan, sebaliknya ekspektasi tidak terpenuhi maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Adrianus, Leunupun dan Pattinama, 2018).

### **Peraturan Presiden Tentang Sistem Jaminan Sosial**

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial :

- a. Bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur
  - a. Bahwa untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh, Negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf d.
  - d. Perlu membentuk Undang-Undang tentang Sistem Jaminan Sosial Tenaga Kerja
- Pasal 5 ayat (1), Pasal 20, Pasal 28 H ayat (1), ayat (2), dan Ayat (3), dan Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan :
1. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.
  2. Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggaraan jaminan sosial.
  3. Asuransi sosial adalah suatu mekanisme pengumpulan dana yang bersifat wajib yang berasal dari iuran guna memberikan perlindungan atas resiko sosial ekonomi yang menimpa peserta dan/atau anggota keluarganya.
  4. Tabungan wajib adalah simpanan yang bersifat wajib bagi peserta program jaminan sosial.
  5. Bantuan iuran adalah iuran yang dibayar oleh Pemerintah bagi fakir miskin dan orang mampu sebagai peserta program jaminan sosial.
  6. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.

7. Dana Jaminan Sosial adalah dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial untuk pembayaran manfaat kepada peserta dan pembiayaan operasional penyelenggaraan program jaminan sosial.
8. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.
9. Manfaat adalah faedah jaminan sosial yang menjadi hak peserta dan/atau anggota keluarganya.
10. Iuran adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh peserta, pemberi kerja, dan/atau Pemerintah.
11. Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain.
12. Pemberi kerja adalah orang perseorangan, pengusaha, badan hukum atau badan - badan lainnya yang mempekerjakan pegawai negeri dengan membayar gaji, upah atau imbalan dalam bentuk lainnya.
13. Gaji atau upah adalah hak pekerja yang diterima dan dinyatakan dalam bentukuang sebagai imbalan dari pemberi kerja kepada pekerja ditetapkan dan dibayar menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi pekerja dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan /atau jasa yang telah atau akan dilakukan.

Pembangunan sosial ekonomi sebagai salah satu pelaksanaan kebijakan pembangunan nasional telah menghasilkan banyak kemajuan, diantaranya telah meningkatkan kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan tersebut harus dapat dinikmati secara berkelanjutan, adil, dan merata menjangkau seluruh rakyat. Dinamika pembangunan bangsa Indonesia telah menumbuhkan tantangan berikut tuntutan penanganan berbagai persoalan yang belum terpecahkan. Salah satunya adalah penyelenggaraan jaminan sosial bagi seluruh rakyat, yang diamanatkan dalam Pasal 28 ayat (3) mengenai hak terhadap jaminan sosial dan Pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Jaminan sosial juga dijamin dalam Deklarasi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Hak asasi Manusia Tahun 1948 dan ditegaskan dalam Konvensi ILO Nomor 102 Tahun 1952 yang menganjurkan semua negara untuk memberikan perlindungan minimum kepada setiap tenaga kerja. Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia dalam TAP Nomor X/MPR/2001 menugaskan Presiden untuk membentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional dalam rangka memberikan perlindungan sosial yang menyeluruh dan terpadu.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada peserta BPJS kesehatan Cabang Sorong Kota Sorong sehingga populasinya adalah peserta BPJS Kesehatan Cabang Sorong yang berjumlah

102 orang peserta yang diambil selama 4 hari kerja yang ditentukan oleh peneliti yaitu sebanyak 40 orang peserta BPJS. Data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dengan mengadakan observasi serta melalui wawancara langsung dengan responden. Dan Penelitian kepustakaan untuk memperoleh peralatan analisis data dan dukungan teori dari berbagai buku yang ada relevansinya dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. dalam penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif dengan bantuan table tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dan kepuasan peserta serta analisis *product moment*.

Variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan dengan indikator : ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, atribut pendukung pelayanan lainnya masih kurang, Akurasi pelayanan. Variabel terikat (Y) kepuasan peserta BPJS dimana untuk mengukur variabel ini digunakan indikator : kepuasan terhadap hasil pelayanan, efektivitas kerja pegawai, optimun kepuasan peserta, nilai kepuasan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel digunakan analisis tabulasi frekwensi sederhana dengan berpedoman pada :

1. Setiap jawaban memiliki bobot sesuai Skala Likert :
  - a. Skor nilai “3” diberikan bagi responden jawaban kategori “a”
  - b. Skor nilai “2” diberikan bagi responden jawaban kategori “b”
  - c. Skor nilai “1” diberikan bagi responden jawaban kategori “c”
2. Hasil penjumlahan tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel korelasi *product moment*
3. Tingkat keterhubungan antara kedua variabel ditentukan melalui dan sesuai dengan pedoman penilaian (Surjaweni dan Endrayanto, 2012 : 61) sebagai berikut :
  - a. 0,00 - 0,20 = korelasi yang rendah sekali
  - b. 0,21 - 0,40 = korelasi yang rendah
  - c. 0,41 - 0,70 = korelasi yang sedang
  - d. 0,71 - 0,90 = korelasi yang tinggi
  - e. 0,91 - 1,00 = korelasi yang tinggi sekali

Tabel 1  
Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan

No	Indikator	F	%	Ket
1	Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses			N = 40
	a. Puas	11	27,5	
	b. Kadang-Kadang	18	45	
	c. Diam	11	27,5	
2	Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan yang baik			
	a. Ada	10	25	
	b. Kadang-Kadang	20	50	
	c. Diam	10	25	
3	Atribut dan fasilitas pendukung pelayanan lainnya masih kurang			
	a. Puas	8	20	
	b. Kadang-Kadang	16	40	
	c. Diam	16	40	
4	Tingkat kepekaan pegawai			
	a. Objektif	11	27,5	
	b. Kurang Objektif	18	45	
	c. Diam	11	27,5	

Sumber : Data diolah 2015

Tabel 2  
Tanggapan Responden Kepuasan Peserta

No	Indikator	F	%	Ket
1	Kepuasan terhadap hasil pelayanan			N = 40
	a. Puas	10	25	
	b. Kadang-Kadang	18	45	
	c. Diam	12	30	
2	Efektivitas kerja pegawai			
	a. Puas	10	25	
	b. Kadang-Kadang	18	45	
	c. Diam	12	30	
3	Optimum kepuasan peserta			
	a. Puas	12	30	
	b. Kurang Puas	12	30	
	c. Diam	16	40	
4	Nilai kepuasan			
	a. Puas	10	25	
	b. Kurang Puas	18	45	
	c. Diam	12	30	

Sumber : Data diolah 2015

Berdasarkan pedoman analisis yang dikemukakan, maka angka-angka total pada tabel diperoleh masing-masing responden untuk kedua variabel yang kemudian dilakukan analisis korelasi *product moment*. Untuk mendapatkan angka korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka angka-angka penjumlahan pada tabel, dimasukkan ke dalam rumus korelasi *Product Moment* yang perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$R_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n(\sum X^2) - (\sum X)^2} \sqrt{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

$$R_{XY} = \frac{40(2.600) - (312)(310)}{\sqrt{40(2.738) - (312)^2} \sqrt{40(2.621) - (310)^2}}$$

$$R_{XY} = \frac{7.290}{10.315} = 0,71$$

Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* menunjukkan bahwa ada hubungan yang cukup antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS. Hubungan yang cukup ini tersebut diketahui dari hasil analisis yang memperoleh nilai korelasi sebesar 0,71 hubungan yang demikian menunjukkan bahwa :

1. Apabila terjadi peningkatan sebesar, 0,71 pada variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, maka peningkatan yang sama akan terjadi pada variabel bebas yaitu kepuasan peserta.
2. Apabila terjadi penurunan sebesar 0,71 pada variabel bebas yaitu, maka penurunan yang sama akan terjadi pada variabel terikat yaitu kepuasan peserta.

## KESIMPULAN

Melalui berbagai tahapan penelitian dan pembahasan, maka akhir dari penulisan ini adalah menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Sorong merupakan salah satu kantor yang berada pada kota sorong dengan program peserta BPJS kesehatan dan memberikan kontribusi terhadap pembangunan dan masyarakat.
2. Kualitas pelayanan yang dilihat merupakan kontribusi bagi peserta kurang berjalan sesuai dengan yang diharapkan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan.
3. Untuk mengetahui hubungan kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dengan, kepuasan digunakan analisis tabulasi frekwensi dan korelasi *product moment*. Hasil analisis memperhatikan bahwa antara kedua variabel terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan dengan angka korelasi 0,71
4. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka dapat dikatakan bahwa hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya sekaligus permasalahan yang dihadapi dapat terjawab.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianus Denci, Leunupun Pieter, Pattinama Gwenn Louida Lee. Sistem Antrian *Single Snake* Dalam Kaitan Dengan Kepuasan Nasabah Perbankan. Jurnal Peluang Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia Maluku Vol. 12 No.1, Maret 2018 : 165 – 186.
- Dorothea Wahu Ariani, (2000). Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif Dalam Manajemen Kualitas). Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta
- Irawan, H. (2003). Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial.
- Nurbaiti, Susmono H, Dkk (2008), Bagian A Mengintegrasikan Penyelenggaraan dan Pemb Pelayanan Kesehatan, PAMJAKI (Perhimpunan Ahli Manajemen Jaminan dan Ahli Asuransi Kesehatan Indonesia), Jakarta.
- Tjiptono, (1996), Kualitas Pelayanan, Edisi Kedua, Bandung.