

Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Puskesmas Mantang Kabupaten Lombok Tengah

Suswinda Yuli Sutomo¹⁾, Akhmad Fanani¹⁾, Sastrawan Sastrawan²⁾

1. *Fakultas Kesehatan, Universitas Qamarul Huda Badaruddin*

2. *Program Studi Magister Administrasi Kesehatan UNIQHBA*

DOI : 10.37824/pai.v3i1.102

Abstrak

Kepuasan pelayanan pasien BPJS di ruang Rawat Inap Puskesmas Mantang Kabupaten Lombok Tengah. Rumusan masalah : Bagaimanakah kepuasan pelayanan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap di Puskesmas Mantang?. Unit kerja Rekam Medis dipimpin oleh seorang kepala dengan latar belakang pendidikan minimal D3 Rekam Medis dan pengalaman yang sesuai, serta kualitas staf harus diupayakan sesuai dengan tugas yang dilaksanakan, kebijakan mutu merupakan penjabaran dari komitmen mutu, yang dimulai dari pimpinan dan akhirnya menjadi komitmen seluruh karyawan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat *Nonprobability* atau *accidental sampling*. Penelitian yang pengumpulan datanya sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Variabel yang akan diteliti yaitu pelayanan pasien BPJS Kesehatan, sedangkan variabel independen adalah kepuasan pasien BPJS di ruang Rawat Inap. Penelitian ini dilakukan di ruang Rekam Medik yaitu dibagian ruangan Rawat Inap. Selama penelitian tersebut telah dilakukan wawancara kepada pasien tentang pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan apakah sudah puas dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di ruangan Rawat Inap di Puskesmas Mantang, dari 50 sampel yang sudah diteliti, menunjukkan bahwa pasien pengguna layanan BPJS merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan Puskesmas Mantang Kabupaten Lombok Tengah. Saran : Puskesmas Mantang harus lebih memperhatikan tentang sikap pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS agar Puskesmas Mantang semakin berkembang. Untuk petugas di bagian pendaftaran harus mengetahui tugas yang ada di pendaftaran dan Puskesmas Mantang harus menambahkan petugas ahli perekam medis sesuai peraturan pemerintah. Untuk petugas pelayanan yang ada di Puskesmas Mantang petugas tidak membanding-bandingkan pasien BPJS dan Non BPJS.

Korespondensi:

Suswinda Yuli Sutomo

*Fakultas Kesehatan UNIQHBA
BAGU*

*Universitas Qamarul Huda
Badaruddin*

*E-mail:
Suswindasutomo@gmail.com*

Kata Kunci : Kepuasan pelayanan, pasien bpjs rawat inap

Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup yang layak, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya, kualitas dan sebagai penunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan, tanpa dukungan suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, maka tata tertib administrasi tidak akan berhasil. Rekam Medis di Puskesmas merupakan salah satu sumber data yang paling penting yang nantinya akan diolah menjadi informasi, aspek dan kegunaan Rekam Medis antara lain: Aspek administrasi, aspek medis, aspek hukum, aspek keuangan, aspek penelitian, aspek pendidikan, dan aspek dokumentasi. Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dan selain itu dalam pasal 28 ayat (1) yang berbunyi "Setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan." Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik.

Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien yang merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang ketika suatu yang diharapkan telah terpenuhi jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan. Mutu pelayanan kesehatan, menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin tinggi kepuasan pasien tersebut, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2008). Kepuasan pasien adalah salah satu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan

dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2006: 156)

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu dasar fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan di Puskesmas secara menyeluruh meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (upaya pencegahan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitative (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut di berikan kepada masyarakat dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. (Makhfudli, 2009: 101).

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya, kegiatan pokok Puskesmas harus sesuai dengan kemampuan tenaga maupun fasilitas yang berbeda-beda, maka kegiatan pokok yang dapat dilaksanakan oleh sebuah Puskesmas akan berbeda pula. Namun demikian kegiatan pokok Puskesmas yang harus dilaksanakan adalah : KIA, KB, Usaha Perbaikan Gizi, Kesehatan Lingkungan, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular, Pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan, Penyuluhan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan dan keselamatan Kerja, Kesehatan Gigi dan Mulut, dll. (Sharon, 2007)

Pemerintah mengeluarkan suatu jaminan kesehatan yaitu BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang diharapkan mampu memberikan kemudahan serta jaminan pelayanan kesehatan seumur hidup yang dapat memberikan ketenangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu program dari BPJS adalah sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 yang dimulai pada 1 Januari 2014, seluruh jaminan kesehatan masyarakat yang terdiri dari Jamkesmas, Jampersal, Jamsostek dan Askes di bebaskan pada BPJS. Tiap anggota BPJS diwajibkan untuk membayar iuran bulanan kepada BPJS, sedangkan masyarakat yang kurang mampu iurannya dibayarkan oleh

pemerintah. Melalui kartu BPJS ini pemerintah berharap tidak ada lagi masyarakat yang tidak memeriksakan kesehatannya ketika sakit dengan alasan tidak mampu untuk membayar biaya pengobatan.

Seiring perkembangannya BPJS memberikan banyak manfaat kepada masyarakat, namun masih banyak keluhan muncul dari masyarakat mengenai pelayanan yang diterima. Hal ini terjadi karena adanya kelemahan-kelemahan dalam pelayanan BPJS yang dirasakan oleh masyarakat. Kelemahan dari BPJS ini adalah proses yang semakin panjang karena dalam BPJS berlaku sistem jenjang yaitu peserta BPJS yang berobat tidak bisa serta merta langsung berobat ke Rumah Sakit namun harus ke fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas, Klinik atau Dokter keluarga yang telah ditunjuk oleh BPJS. Puskesmas akan mendiagnosis dan jika harus dirujuk ke Rumah Sakit maka Puskesmas yang akan memberikan rujukan kepada peserta. Kelemahan yang kedua yaitu banyaknya jumlah peserta BPJS yang mengakibatkan peserta harus antri lama ketika ingin berobat. Hal ini terjadi karena peserta BPJS berasal dari semua kalangan baik itu pegawai Negeri, swasta, bekerja maupun tidak bekerja serta keluarganya dan tambahan biaya premi yang murah sehingga menyebabkan masalah yang besar ketika ada dalam keadaan darurat. Kelemahan yang ketiga tidak semua fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit atau Dokter yang bekerja dengan BPJS. Kelemahan yang keempat yaitu biaya tidak semuanya ditanggung oleh BPJS karena hal ini BPJS telah menetapkan biaya awal saat seorang datang berobat.

Pelayanan kesehatan BPJS bekerja sama dengan berbagai fasilitas terutama Puskesmas untuk dapat membuka pintu pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah. BPJS memfokuskan kepada kegiatan pelayanan jasa kesehatan pengguna BPJS di Puskesmas karena merupakan fasilitas tingkat pertama didatangi oleh pasien jika ingin berobat. Namun dari segi mutu sarana Puskesmas justru tidak siap menerima pasien BPJS terutama yang menderita penyakit berat.

Banyak aspek yang harus dibenahi seperti tenaga medis, ketersediaan obat, alat kesehatan dan juga sarana dan prasarana sehingga dapat mengurangi kunjungan pasien ke Rumah Sakit karena pasien bisa ditangani di puskesmas.

Puskesmas Mantang Kecamatan Batukliang adalah salah satu Puskesmas induk di Desa mantang Kecamatan Batukliang yang menjadi pusat pelayanan yang ada di desa Mantang dan lokasi cukup strategis yaitu di jantung Ibu Kota Kecamatan Batukliang, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Puskesmas Mantang memberikan pelayanan publik bagi masyarakat di wilayah kerjanya, pelayanan yang terdapat di Puskesmas Mantang di bagi menjadi dua bagian yaitu pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap. Unit Rawat Jalan merupakan pelayanan untuk pasien yang akan berobat ataupun pasien kontrol ke Puskesmas. Sedangkan pelayanan Rawat Inap bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan untuk pasien yang akan dirawat inap dan memastikan setiap pasien dilayani dengan standar yang telah ditetapkan oleh masing-masing instansi kesehatan. Selanjutnya yang dimana Puskesmas Mantang mempunyai 10 kapasitas tempat tidur disertai dengan WC pada setiap kamar tidur di instalasi Rawat Inap. Untuk salah satu produk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mantang adalah pelayanan jasa kesehatan yang di berikan kepada pasien Rawat Inap pengguna kartu BPJS, Puskesmas Mantang merupakan salah satu puskesmas yang cukup banyak didatangi oleh pasien Rawat Inap peserta BPJS.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Mantang melalui wawancara dan melakukan observasi tentang pelayanan pasien BPJS di ruang Rawat Inap pada tanggal 17 Januari 2019 sampai dengan tanggal 21 Januari 2019 selama 4 hari, dengan dilakukan wawancara kepada 10 pasien BPJS yang ada di ruang rawat inap di Puskesmas Mantang. 7 dari 10 pasien yang diwawancarai yang mengatakan sedikit tidak puas akan fasilitas dan kualitas yang ada di pelayanan rawat inap di Puskesmas Mantang. Maka dari 7 pasien tersebut 70% pasien BPJS yang merasa sedikit tidak puas

akan fasilitas dan kualitas yang tersedia di ruang Rawat Inap yang ada di Puskesmas Mantang, sedangkan 3 atau 30% pasien BPJS yang dirawat di ruang Rawat Inap merasa sudah cukup puas akan fasilitas dan kualitas yang ada di puskesmas Mantang. Dan sedangkan untuk pelayanan penerimaan pasien BPJS di bagian loket Administrasi Rawat Inap, sebagian besar menyampaikan cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Dan prosedur penerimaan pasien BPJS Rawat Inap juga tidak berbelit-belit pada saat pasien atau keluarga pasien mendaftar ke loket Rawat Inap.

Puskesmas Mantang merupakan puskesmas yang cukup banyak didatangi oleh pasien Rawat Inap BPJS, pada tahun 2016 terdapat pasien BPJS yang telah dirawat inap di Puskesmas Mantang sebanyak 502 orang, sedangkan berdasarkan jenis kelamin pasien laki-laki sebanyak 243 orang dan untuk pasien perempuan sebanyak 259 orang, yang telah di Rawat Inap di puskesmas Mantang selama satu tahun.

Pada hakikatnya tingkat kepuasan pasien hanya dapat diketahui oleh masing-masing pasien yang bersangkutan, karena mereka telah mendapatkan dan merasakan pelayanan selama dirawat di Puskesmas Mantang. Kualitas inilah yang nanti akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima sehingga akan berujung pada kepuasan pasien tersebut. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima akan berdampak positif bagi Puskesmas yang menyediakan produk atau jasa pelayanan. Ketika terjadi kepuasan maka pasien akan menggunakan lagi produk atau jasa pelayanan ditempat yang sama. Pasien akan memberikan pengalaman kepada orang-orang atau keluarga terdekat tentang pelayanan yang sangat memuaskan dari pelayanan yang telah diperolehnya sehingga akan tercipta pelayanan yang baik dan berpotensi besar untuk memunculkan pelanggan yang baru.

Dari hasil wawancara masih banyak keluhan dari pasien rawat inap khususnya pengguna BPJS mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas Mantang. Sehingga peneliti merasa tertarik untuk meneliti

tentang “Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Di Puskesmas Mantang Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2019”

Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka yang jadi masalah pokok permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan yaitu “Bagaimanakah kepuasan pelayanan pasien BPJS di ruang rawat inap di Puskesmas Mantang?”

Tujuan

Untuk mengetahui kepuasan pelayanan pasien BPJS di ruang Rawat Inap di Puskesmas Mantang Kabupaten Lombok Tengah.

Metode

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan (Sugiyono, 2012:137).

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat Deskriptif. Penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan selama satu periode pengumpulan data. Variabel yang akan diteliti yaitu pelayanan pasien BPJS Kesehatan, sedangkan variabel independen adalah kepuasan pasien BPJS di ruang Rawat Inap (Notoatmodjo, 2005:146).

Hasil

Puskesmas Mantang telah dinyatakan memenuhi syarat dan kemampuan pelayanan sebagai Puskesmas kelas C. Berlaku sejak tanggal 21 Februari 2014. Puskesmas Mantang berada di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah

Puskesmas Mantang memiliki visi Menjadi Puskesmas yang mandiri dan menjadi Pilihan Masyarakat Kecamatan Batukliang tahun 2019. Kegiatan pelayanan Puskesmas Mantang berlangsung 24 jam kecuali pelayanan Poli Umum hanya buka sesuai jam kerja yaitu jam 07.00- 14.00 wita.

Puskesmas Mantang mempunyai ruang Rawat Inap untuk kelas III yaitu ruang Tunjung. Tunjung mempunyai 4 tempat tidur, yang bangsal masing masing antara laki-laki dan perempuan terpisah. Di ruang Tunjung terdapat cukup ventilasi sehingga cukup pencahayaan di ruangan, tempat tidur sudah memakai pengaman sehingga pasien safety terjaga dan memiliki kebijakan untuk berkunjung yang datang agar datang sesuai dengan jam berkunjung yang telah ditetapkan, serta ketetapan jumlah pengunjung yang harus dibatasi. Di dalam ruangan Rawat Inap Tunjung kurang adanya fasilitas dengan poster kesehatan seperti poster bahaya merokok, pentingnya cuci tangan, dll.

Deskripsi Responden

Gambaran tentang deskripsi responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada bagian data responden yang meliputi menurut umur yang disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 1 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	<20	6	12,0
2	20-29	17	34,0
3	30-39	12	24,0
4	40-49	9	18,0
5	>50	6	12,0
	Jumlah	50	100,0

Tabel diatas menunjukan bahwa terdapat responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 6 orang (12,0%), usia 20-29 tahun sebanyak 17 orang (34,0%), usia 30-39 tahun sebanyak 12 orang (24,0%), usia 40-49 tahun sebanyak 9 orang (18,0%) dan usia >50 tahun sebanyak 6 orang (12,0%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Kuesioner Ketelitian

No	Ketelitian	N	%
1	SP	10	15.2
2	P	10	18.2
3	TP	27	63.6
4	STP	3	3.0
	Total	50	100

Ukuran tingkat pertama kepuasan pasien berdasarkan kuesioner Ketelitian. Tabulasi data pada tabel 1 ditemukan bahwa 10 responden (15,2%) mengatakan sangat puas karena petugas melayani dengan teliti dan hati-hati menjalankan tugasnya, pasien puas 10 responden (18,2%), pasien tidak puas 27 responden (63,6%), pasien sangat tidak puas 3 responden (3,0%). Menurut peneliti banyak responden yang mengatakan ragu karena pada waktu pelayanan dengan pasien petugas masih ada yang belum teliti dalam menjalankan tugasnya serta dalam menanggapi keluhan pasien terutama pasien BPJS, sehingga pasien merasa belum yakin dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Mantang.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Kehandalan

No	Kehandalan	N	%
1	SP	10	17.2
2	P	15	29.0
3	TP	27	45.3
4	STP	3	8.5
	Total	50	100

Ukuran tingkat kepuasan pasien yang kedua adalah kehandalan. Tabulasi data pada tabel 2 ditemukan bahwa pasien sangat puas 10 responden (17.2%), pasien puas 15 responden (29.0%), pasien tidak puas 27 responden (45.3%), dan pasien sangat tidak puas 3 responden (8.5%). Dikarena pada waktu pelayanan dengan pasien petugas masih ada yang belum profesional, menurut peneliti faktor

kenyaman mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, jika pasien merasakan kehandalan petugas dalam melayani pasien sangat baik maka pasien yang puas akan memberitahu teman, keluarga, tetangga, sehingga akan menguntungkan Puskesmas tersebut.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi responden berdasarkan daya Tanggap

No	Daya Tanggap	N	%
1	SP	10	19.7
2	P	15	30.2
3	TP	23	41.0
4	STP	7	9.1
	Total	50	100

Ukuran tingkat pasien yang ketiga adalah daya tanggap. Berdasarkan tabel 3 ditemukan bahwa pasien sangat puas 10 responden (19.7%), pasien puas 15 responden (30.2%), pasien tidak puas 23 responden (41.0%), dan pasien sangat tidak puas 7 responden (9.1%). Menurut peneliti banyaknya responden mengatakan ragu dikarenakan petugas sangat lambat dalam menanggapi keluhan pasien terutama pasien yang memakai BPJS kelas tiga. Sehingga pasien belum yakin dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Mantang.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Perhatian

No	Perhatian	N	%
1	SP	10	16.7
2	P	20	43.3
3	TP	18	36.5
4	STP	2	3.5
	Total	50	100

Ukuran tingkat yang keempat adalah perhatian. Berdasarkan tabel ditemukan bahwa pasien sangat puas 10 responden (16.7%), pasien puas 20 responden (43.3%), pasien tidak puas 18 responden (36.5%), dan pasien sangat tidak puas 2 responden (3.5%). Menurut peneliti banyaknya responden mengatakan puas dikarenakan

petugas sudah melakukan peraturan dalam menanggapi keluhan pasien terutama pasien yang memakai BPJS. Sehingga pasien yakin dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Mantang.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Ketepatan Waktu

No	Waktu	N	%
1	SP	10	14.6
2	P	10	14.6
3	TP	23	61.8
4	STP	7	9.0
	Total	50	100

Ukuran tingkat yang kelima adalah ketepatan waktu. Berdasarkan tabel ditemukan bahwa pasien sangat puas 10 responden (14.6%), pasien puas 10 responden (14.6%), pasien tidak puas 23 responden (61.8%), dan pasien sangat tidak puas 7 responden (9.0%). Menurut peneliti banyaknya responden mengatakan ragu dikarenakan petugas masih belum tepat waktu baik itu dalam pendaftaran maupun pelayanan pasien.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Kepuasan

No	Kepuasan	N	%
1	SP	10	18.7
2	P	15	27.3
3	TP	27	45.5
4	STP	3	8.5
	Total	50	100

Ukuran tingkat yang keenam adalah kepuasan pasien. Berdasarkan tabel ditemukan bahwa pasien sangat puas 10 responden (18.7%), pasien puas 15 responden (27.3%), pasien tidak puas 27 responden (45.5%), dan pasien sangat tidak puas 3 responden (8.5%). Menurut peneliti banyaknya responden mengatakan tidak puas dikarenakan petugas masih belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan

harapan pasien, tentang kinerja petugas saat memberikan pelayanan kepada pasien.

Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu dari perspektif pasien apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien (Bahrudin dkk, 2022). Dengan pendapat ini maka ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu hanya mengacu pada penerapan kode etik standar pelayanan profesi yang baik saja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pasien merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas di ruang Rawat Inap Puskesmas Mantang Kabupaten Lombok Tengah. Dan telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 16 s/d 26 agustus 2019 dapat diketahui bahwa:

1. Sikap petugas belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien
2. Petugas yang melayani pasien masih sangat lambat terutama waktu tunggu pasien pada saat mendaftar di pelayanan Rawat Inap
3. Kurangnya petugas ahli perekam medis di Puskesmas Mantang.

Oleh karena itu dapat mempengaruhi ketidak puasan pasien dan belum sesuai yang ada diteori karena petugas tidak sepenuhnya menjalankan prosedur pelayanan pasien BPJS yang sudah ditetapkan.

Saran

1. Bagi Puskesmas
 - a. Puskesmas Mantang harus lebih memperhatikan tentang sikap pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS agar Puskesmas Mantang semakin berkembang.
 - b. Untuk petugas pelayanan dibagian pendaftaran alangkah baiknya petugas

lebih cepat dan sigap dalam melayani pasien terutama saat pasien atau keluarga mendaftar di ruang Rawat Inap Puskesmas Mantang Kabupaten Lombok Tengah.

- c. Untuk ahli tenaga Rekam Medis di Puskesmas Mantang Kabupaten Lombok Tengah alangkah baiknya lebih dari 1 orang agar kinerja lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

1. Suharsimi, A, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
2. Azrul. Azwar, 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara.
3. Bahrudin, L., Sastrawan, S., & Setiawan, S. (2022). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjung. *Media Bina Ilmiah*, 16(8), 7165-7172.
4. Burhan, B. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu sosial lainnya. Jakarta. Prenada Media.
5. Bustami MS, MQIH. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akses tabilitasnya. Jakarta. Erlangga.
6. Departemen Kesehatan RI. 2009. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
7. Efendi & Makhfudli, 2015, Keperawatan Kesehatan Komunitas, Salemba Medika, Jakarta
8. Hartono, Bambang. Manajemen Pemasaran untuk RumahSakit. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2010.
9. Kemenentrian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.

10. Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, (2011). Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jakarta
11. Muninjaya, Gde A.A, (2011). Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC
12. Nursalam, 2008, Konsep dan Penerapan Metodologi Keperawatan Penelitian Ilmu Keperawatan, Salemba Medika, Jakarta
13. Pohan, 2007. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan Penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
14. _____, 2016. Profil Puskesmas Mantang Kabupaten Lombok Tengah. Mantang : Puskesmas Mantang Kabupaten Lombok Tengah.
15. Setiadi. 2007. Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta: Graha Ilmu
16. Sharon Gondodiputro. Rekam Medis Dan Sistem Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan Primer (PUSKESMAS). Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran Bandung.
17. Simamora, R. 2013. Faktor Mempengaruhi Kepuasan. Jember: Jember University Press
18. Sugiyono. 2012. Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung: Alfabeta
19. Sujarweni, Wiratna. Metodologi Penelitian Keperawatan. Jakarta : Gava Media, 2014.
20. Tjipto, F., dan Chandra, M. 2011. Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
21. Undang-Undang RI nomor 04 tahun 2014 tentang Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
22. Undang- Undang, RI, 2011, Pengertian BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
23. Wijono, Djoko. 2014. Asuransi Dalam Konteks Kesehatan. Jakarta. Grafindo Persada.
24. Winarto, Guntur, B. 2013. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan. Cetakan Pertama. Magetan : Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES)
25. Zahruli. 2006. Pendekatan Mutu dan Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan Medan: UNHAS.