IJHIMR: Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records
Vol. 2, No. 1, Maret 2025, hlm. 122 - 128
EISSN: 3047-695X
URL : https://ojs.poltekkes-malang.ac.id/index.php/ijhimr

Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN Di Puskesmas Candi Sidoarjo

Aprillia Sandra[1*], Ngesti W. Utami[1], Bernadus Rudy Sunindya[1]

[1]Program Studi D-3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang

aprilliasandrae@gmail.com

Keywords:

JKN,
Overview,
Primary health care,
Quality,
Service,

ABSTRACT

Service quality is a form of consumer assessment of the level of service provided at the level of perfection of health services in meeting the needs and demands of each patient. The purpose of this study was to determine the quality of health services based on the assessment of JKN participants at the Candi Sidoarjo Health Center. The research method used in this study is quantitative. Data collection techniques by filling out a questionnaire. The results showed that the quality of service for JKN participants at the Candi Sidoarjo Health Center with a value of 86%, while each dimension, namely the Reliability dimension obtained as many as 100 people who felt good, the Responsiveness dimension obtained as many as 99 people, the Empathy dimension obtained 100 people who felt good, the Assurance dimension obtained 91 people who felt good, the Tangible dimension obtained as many as 96 people.

Kata Kunci

Gambaran,
JKN,
Kualitas,
Pelayanan,
Puskesmas

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diberikan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk adalah mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan penilaian peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara mengisi kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo dengan nilai 86%, sedangkan masing-masing dimensi yaitu dimensi Reliability diperoleh sebanyak 100 orang yang merasa baik, dimensi Responsiveness diperoleh sebanyak 99 orang, dimensi Empathy diperoleh 100 orang yang merasa baik, dimensi Assurance diperoleh 91 orang yang merasa baik, dimensi Tangible diperoleh sebanyak 96 orang .

Korespondensi Penulis:

Aprillia Sandra Etika
Alifiasi, Poltekkes Kemenkes Malang
Alamat alifiasi, Jl. Besar Ijen No. 77C, Malang Jawa Timur, Indonesia (03141)551893
Telepon : +628883083297
Email: aprilliasandrae@gmail.com

Tanggal submisi : 18-02-2025; Tanggal penerimaan : 25-03-2025; Tanggal publikasi : 29-03-2025

licensed by Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari. Undang-Undang kesehatan No. 23 tahun 1992 yakni kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Menurut Undang-Undang No 23 Tahun 1992 yakni kesehatan mencakup empat aspek yaitu fisik, mental, sosial dan hanya bebas dari penyakit dan cacat. Setiap warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi UUD 1945 Pasal 27 ayat dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi manusia. Termasuk didalamnya berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Negara berkewajiban menjamin kesehatan warga negarannya.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. 24 Tahun 2011 juga menetapkan Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk JKN akan diselenggarakan oleh BPJS kesehatan yang dimulai 1 Januari 2014 secara operasional, pelaksaan JKN dituangkan dalam peraturan Pemerintah, antara lain Peraturan Pemerintah No 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran , Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, dan Peta Jalan JKN

Jaminan Sosial Nasional . UU No. 40 Tahun 2004 ini mengamatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk JKN melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial UU No 24 Tahun 2011 juga menetapkan Jaminan Sosial Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri dari BPSJ Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan dimulai dari 1 Januari 2014. Pelaksanaan JKN dituangkan dalam peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain Peraturan Pemerintah No, 101 Tahun 2012 tentang Peraturan Penerima Bantuan Iuran , Peraturan Presiden No 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, dan Peta Jalan JKN, Puskemas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota. Jumlah sumber daya manusia yang cukup itu memang penting, tetapi yang lebih penting adalah kualitas dan perilaku SDM.

Puskemas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota. Secara umum mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik upaya kesehatan perorangan atau upaya kesehatan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, karena kesehatan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan. Salah satu upaya mengatisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diberikan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas institusi pelayanan kesehatan harus diantisipasi oleh pemberi layanan kesehatan dengan meningkatkan pemahaman dan keterampilan tenaga medis karena pelayanan berkualitas yang diterima oleh pengguna pelayanan akan berpenggaruh secara signifikan terhadap minat

kembali untuk menggunakan layanan tersebut. Kualitas pelayanan di institusi kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan pasien yang bisa terpenuhi dan sesuai dengan yang mereka harapkan.

SDM yang tidak berkompeten mengakibatkan pasien tidak mendapatkan manfaat pelayanan yang diharapkan. Dampak dari tenaga kesehatan yang masih kurang dan belum sesuai standart yaitu memperlambat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pasien yang mengeluh dan terjadi antiran yang lama dan panjang sehingga banyak pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Pelayanan kesehatan dihasilkan oleh SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan profesional yang berbeda. Penyedia pelayanan kesehatan harus menjamin reputasi dokter dan petugas lainnya. Dokter dan petugas kesehatan menjadi faktor utama yang zkan menentukan hasil pelayanan kesehatan termasuk tingkat kepuasan peserta.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pasien peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo dengan hasil 4 dari 14 pasien mengatakan cukup baik dengan pelayanan Puskesmas Candi Sidoarjo. Ketidakpuasan ini karena antrian yang panjang sehingga pelayanan di Puskesmas tidak maksimal. Untuk pasien peserta JKN 10 dari 14 pasien mengatakan baik dengan pelayanan di Puskesmas Candi Sidoarjo karena dilayani baik oleh pegawai Puskesmas. Ruang tunggu yang kurang memadai sehingga masih ada pasien yang berdiri. Berdasarkan latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo".

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan Kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah peserta JKN di Puskeasmas Candu Sidoarjo yang berjumlah 29.276 (peserta untuk bulan oktober-desember 2023). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling.* Hasil perhitungan sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Candi Sidoarjo, waktu pelaksanaan penelitian pada bulan Februari 2024.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini antara lain pasien peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas Candi Sidoarjo, berusia 17-59 tahun (pra lansia), bisa berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden. Adapun kriteria ekslusi meliputi pasien peserta JKN yang menolak mengisi kuesioner dan orang yang datang berkunjung ke puskesmas namun tidak berobat. Analisis data dibahas secara analisis deskriptif dari kualitas pelayanan Puskesmas candi Sidoarjo bagi peserta JKN. Analisis data didasarkan pada hasil kuesioner yang diberikan oleh responden. Analisis hasil pengolahan kuesioner dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Perhitungan diperoleh dengan rumus skor yang diperoleh dibagi skor maksimal dikali 100 persen. Kemudian skor dikategorikan menjadi tidak baik jika 0-40%, cukup baik apabila 41-70%, dan baik jika 71-100%.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Candi secara administrasi terletak di Kecamatan Candi sekitar 5 kilometer (km) dari ibukota Kabupaten Sidoarjo. Luas wilayah kerja Puskesmas Candi Kabupaten Sidoarjo adalah 30,99 km. Wilayah Puskesmas Candi sebagian besar merupakan dataran rendah dan bagian sebelah timur merupakan daerah pertambakan. Berdasarkan hasil pembahasam gambaran umum responden Puskesmas Candi Sidoarjo sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Presentase %
Jenis Kelamin		
Perempuan	57	57,0%
Laki-Laki	43	43,0%
Usia		
< 20 Tahun	5	5.0%
21-30 Tahun	22	22,0%
31-40 Tahun	20	20,0%
>40 Tahun	53	53,0%
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	15	15,0%
PNS	8	8,0%
Wirausaha	10	10,0%
Karyawan Swasta	36	36.0%
Tidak Bekerja	31	31,0%
Total	**100**	**100,0%**

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 1 diatas, Deskripsi gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh 57 orang (57,0%) perempuan dan 43 orang (43,0%) laki-laki. Deskripsi gambaran umum responden berdasarkan usia diperoleh 5 orang (5,0%) berusia <20 tahun, 22 orang (22,0) berusia 21-30 tahun, 20 orang (20,0%) berusia 31-40 tahun, dan 53 orang (53,0%) berusia >40 tahun. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh 15 orang (15,0%) sebagai pelajar/mahasiswa, 8 orang (8,0%) sebagai pns, 10 orang (10,0%) sebagai wirausaha, 36 orang (36,0%) sebagai karyawan swasta, dan 31 orang (31,0%) tidak bekerja.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo. Berikut ini merupakan pembahasan dari peneliti mengukur tingkat kualitas pelayanan dari 5 dimensi yaitu dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Empathy* (Empati), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 2. Kualitas pelayanan peserta JKN Puskesmas Candi Sidoarjo

Variabel	N	%
Reliability		
Baik	100	100.0
Cukup Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Responsiveness		
Baik	99	99.0
Cukup Baik	1	1.0
Tidak Baik	0	0
Empathy		
Baik	100	100.0
Cukup Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Assurance		
Baik	91	91.0

Cukup Baik	9	9.0
Tidak Baik	0	0
Tangible		
Baik	96	96.0
Cukup Baik	4	0
Tidak Baik	0	0

1. Dimensi Reliability

Dimensi Reliability (kehandalan) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo. Berdasarkan tabel 2 bahwa hasil presentase dalam dimensi Reliability sebesar 100.0% yang merupakan 100 responden merasa baik dan tidak ada responden merasa cukup baik di dimensi ini.

Menurut (Triwardani,2017) kehandalan yang berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk menampilkan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pentingnya dimensi Reliability terhadap pelayanan kesehatan telah dijelaskan oleh Parasuraman et al (1988).

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa Puskesmas Candi Sidoarjo dalam memberikan pelayanan dengan tepat, akurat dan memuaskan harus dipertahankan dan ditingkatkan. Karena pelayanan yang cepat, tepat dan akurat dapat membuat pasien sering berkunjung berobat.

2. Dimensi Responsiveness

Dimensi Responsiveness dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo. Berdasarkan tabel 2 bahwa hasil presentase kepuasan dalam dimensi Responsiveness sebesar 99.0% yang merupakan 100 responden merasa baik dan terdapat 1.0% responden merasa cukup baik dalam dimensi Responsiveness.

Menurut (Ismainaar, 2015) Responsiveness atau daya tanggap meliputi sikap tanggap pagawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan menyelesaikan dengan cepat. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Responsiveness pada pelayanan kesehatan diantaranya adalah sikap, penanganan dengan segera atau lama waktu tunggu, komunikasi, kenyamanan, ketertiban pasien dalam pengambilan keputusan, dan kebebasan memilih fasilitas.

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan dimensi daya tanggap dalam penanggana pasien, petugas dan dokter tulus mendengarkan keluhan pasien, dan memberikan informasi dengan baik dalam pelayanan di Puskesmas Candi Sidoarjo sudah baik dan harus ditingkatkan kembali dan dipertahankan.

3. Dimensi Empathy

Dimensi Empathy dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan pasien peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo. Berdasarkan tabel 2 bahwa hasil presentase kepuasan dalam dimensi Responsiveness sebesar 100.0% yang merupakan 100 responden merasa baik dan tidak ada responden merasa cukup baik.

Menurut (Ningrum R, Huda N, 2014) Empathy merupakan kemampuasn para tenaga kesehatan yaitu perawat untuk memberikan pelayana secara individu, memberikan bantuan, perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab atas kenyamanan pasien, memberikan pelayanan dengan tanggap hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pasien.

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dimensi empathy dalam tenaga medis dan dokter yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dan sangat memahami kebutuhan pasien dan melayani pasien dengan terbaik pada Puskesmas Candi Sidoarjo sudah sangat baik dan lebih ditingkatkan kembali dan dipertahankan.

4. Dimensi Assurance

Dimensi Assurance dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kualitas pelayanan pasien peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo. Berdasarkan tabel 2 bahwa hasil presentase dalam dimensi Responsiveness sebesar 91,0% yang merupakan 100 responden merasa baik dan merasa cukup baik berjumlah 9 orang (9,0%) dalam dimensi assurance

Menurut Suparta.Hayono (2018), dimensi assurance sangat penting pada jasa layanan kesehatan karena pasien membutuhkan kepercayaan atau keyakinan yang cukup tinggi. Dimensi assurance meliputi pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan, sehingga pasien merasa aman dan terjamin atas pelayanan kesehatan.

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dimensi assurance berupa jaminan yang terdiri dari dokter memliki kemampuan dan pengetahuan tentang diagnosa yang ditetetapkan, dan tenaga medis mampu memberikan penjelasan terhadap diagnosa yang ditetapkan kepada pasien pada Pasien, dan mampu meyakinkan pasien saat dilayani dengan baik. Hal ini harus ditingkatkan agar pasien merasa aman saat menerima pelayanan dari Puskesmas Candi Sidoarjo.

5. Dimensi Tangible

Dimensi Tangible dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo. Berdasarkan tabel 2 bahwa hasil presentase kepuasan dalam dimensi Responsiveness sebesar 96,0% yang merupakan 100 responden merasa baik dan merasa cukup baik berjumlah 4 orang (4,0%) dalam dimensi tangible.

Menurut (Jasmalinda, 2021) Pengertian bukti fisik (tangibles) dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pelayanan yang diberikan

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dimensi tangible memiliki fasilitas yang memadai hal itu dapat berpengaruh positif pada kualitas pelayanan pasien, ruang pemeriksaan yang lengkap, gedung yang bersih, dan memiliki fasilitas peralatan yang memadai. Hal ini Puskesmas Candi Sidoarjo sudah bagus dan lebih ditingkatkan lagi terhadap kualitas pelayanan pasien yang berkunjung.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitin yang dilakukan pada kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo mengenai kualitas pelayanan kesehatan dalam 5 dimensi yaitu yang terdiri dari *Reliability, Resposiveness, Empathy, Asssurance, dan Tangible* dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut Gambaran kulaitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo secara keseluruham memiliki kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehtan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo dalam dalam dimensi *Relibility* (kehandalan) memiliki kategori baik, dalam dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki kategori baik dan 1 orang mengatakan cukup baik, dalam dimensi *Assurance* (jaminan)

memiliki kategori baik dan 9 responden mengatakan cukup baik, dalam dimensi *Empathy* (empati) memiliki kategori baik, dalam dimensi *Tangible* (bukti fisik) memiliki kategori baik dan 4 responden mengatakan cukup baik. Puskesmas Candi Sidoarjo disarankan agar lebih memperhatikan dan meningkatkan saat memberikan pelayanan kesehatan pada semua dimensi diutamakan untuk pasien yang merasa cukup baik. Pada dimensi yang masih dalam kategori cukup baik terhadap jam saat memberikan pelayanan kepada pasien kurang tepat waktu tidak sesuai dengan jam yang dijanjikan oleh petugas dan dokter atau perawat tidak memberitahu lebih jelas mengenai sesuatu hal yang dilarang demi perawatan pasien sebaiknya ada perbaikan dan peningkatan agar petugas mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Sehingga kualitas pelayanan yang terdapat di Puskesmas Candi Sidoarjo dapat terjaga dan paseien peserta JKN yang mendatangi Puskesmas akan merasa baik terhadap pelayanan yang diberikan.

REFERENSI

1. Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
2. Azwar, A. 1996. *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Bermutu*. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI.
3. Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan.* Jakarta: Bina Rupa Aksara.
4. Denawati, T. 2015*. "Upaya Peningkatan Akses Pelayanan".aProsiding*. Jakarta.
5. Ginting, T. 2012*. "Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas*
6. Hatta, Gemala R. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: UI press.
7. Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam sistem jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
8. Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
9. Lemeshow et al. 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Penerjemah oleh gadjah mada university press. Yogyakarta: gadjah mada university press.
10. *Kesehatan*. Jakarta Nazir, M. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghaliya Indonesia.
11. Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
12. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75. 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*.
13. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71. 2013. *Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.*
14. Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta.
15. Siswandi. 2014. "Peran BPJS Kesehatan dalam Penjaminan Kesehatan Dasar". Tidak Diterbitkan. *Prosiding*. Yogyakarta.
16. Tjipno. F dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3.*
17. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).