

PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI OPTIK KOTA PADANG

FEBRY CORINA*, ALVIA WESNITA
Akademi Refraksi Optisi YLPTK Padang
*corinafebry@gmail.com

Abstract: *In Indonesia, visual impairment has increased by 1.5% and is the highest compared to other Southeast Asian regional countries. The Indonesian government participates in realizing optimal eye health by issuing a BPJS health insurance policy. Realizing the implementation of optimal eye health in the form of optical facilities in collaboration with BPJS. The number of similar businesses is increasingly making a lot of competition, optical is expected to be able to provide good satisfaction to patients to maintain and improve the business itself. Patient satisfaction is obtained from many factors, one of which is service and product quality. discusses Service and Product Quality on BPJS Health Patient Satisfaction at Optics in Padang City. The research was conducted in two optics namely: Access Optic and Dian Optic in Padang City. This study aims to : (1) Find out about optical services on patient satisfaction of BPJS health at bach Optik in Padang , (2) Know the quality of optical products on patient satisfaction from BPJS health at bach Optik in Padang, (3) Find out whether there is an influence of service and quality optical products on patient satisfaction BPJS health at Optics in Padang City. The research was carried out with a quantitative research type with a descriptive analytical research design with a cross sectional approach. Sampling was 50 BPJS health patients at Optics in Padang , consisting of 14 men and 36 women. The data collection of this research is got by a questionnaire. While the technique of data collection was carried out by statistical tests using the SPSS data processor. Based on the results and discussion, it shows that, on average, 3.43 (86%) are satisfied with service to patient satisfaction BPJS health at Optics in Padang Full City, on average 3.41 (86%) are satisfied with product quality on patient satisfaction. BPJS health in Optics of Padang City, and there is a jointly significant influence (63.3%) that service and product quality have an effect on patient satisfaction of BPJS health in Optics of Padang City.*

Keywords: *Services, Product Quality, Health BPJS Satisfaction, Optics and Optometry.*

Abstrak: Di Indonesia gangguan penglihatan meningkat 1,5% dan masuk tertinggi dibandingkan negara-negara regional Asia Tenggara lainnya. Pemerintah Indonesia berpartisipasi dalam mewujudkan kesehatan mata yang optimal dengan mengeluarkan kebijakan jaminan kesehatan BPJS. Mewujudkan terselenggaranya kesehatan mata yang optimal dengan bentuk sarana optikal yang bekerja sama dengan BPJS . Banyaknya usaha yang sejenis semakin membuat banyak persaingan, optikal diharapkan mampu memberikan kepuasan yang baik kepada pasiennya untuk mempertahankan juga meningkatkan usaha itu sendiri. Kepuasan pasien didapat dari banyak faktor, salah satunya pelayanan dan kualitas produk. membahas tentang Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang. Penelitian dilakukan didua Optik yakni : Optik Akses dan Optik Dian di Kota Padang. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Mengetahui pelayanan optik terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan di Optik Kota Padang, (2) Mengetahui kualitas produk optik terhadap kepuasan pasien bpjs kesehatan di Optik Kota Padang, (3) Mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pelayanan dan kualitas produk optik terhadap kepuasan pasien bpjs kesehatan di Optik Kota Padang. Penelitian dilakukan dengan jenis penelitian Kuantitatif dengan desain penelitian Deskriptif Analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Mengambil sampel sebanyak 50 pasien bpjs kesehatan di Optik Kota Padang yang terdiri dari 14 orang laki-laki dan 36 orang perempuan. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner. Sedangkan teknik analisa data penelitian dilakukan dengan uji statistik menggunakan pengolah data SPSS. Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa, rata-rata 3,43 (86%) merasa puas akan pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan di Optik Kota Padang Penuh, rata-rata 3,41 (86%) merasa puas akan kualitas produk terhadap kepuasan pasien BPJS

kesehatan di Optik Kota Padang, dan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (63,3%) bahwa pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan di Optik Kota Padang.

Kata kunci: Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan BPJS Kesehatan, Optik dan Optometri

A. Pendahuluan

Aspek kehidupan manusia yang sangat penting merupakan salah satu menunjang kelangsungan kehidupan manusia adalah indera yang menjadi garda terdepan alur jalur informasi utama dalam kehidupan sehari-hari sejak dilahirkan sampai usia tua (Permenkes, 2016). Kesehatan mata merupakan salah satu syarat penting untuk menyerap berbagai informasi visual yang digunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan, namun gangguan terhadap penglihatan masih menjadi masalah kesehatan di dunia termasuk Indonesia (Sidarta, 2004). Berdasarkan data global mengenai gangguan penglihatan yang dikeluarkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia, World Health Organization (WHO) saat ini diperkirakan sebanyak 180 juta orang di dunia mengalami gangguan penglihatan (WHO, 2013). Gangguan penglihatan dan kebutaan di Indonesia terus mengalami peningkatan dengan prevalensi 1,5% dan tertinggi dibandingkan dengan negara-negara regional Asia Tenggara (Depkes RI, 2009). Untuk itu diperlukan upaya penanggulangan gangguan penglihatan yang optimal pada setiap masyarakat dapat ditunjukkan dengan partisipasi pemerintah Indonesia, salah satu bentuk upayanya yaitu menunjang pelayanan kesehatan mata kepadamasyarakat secara umum dengan mengeluarkan kebijakan jaminan kesehatan untuk segala usia berupa pemberian Kartu BPJS (Meutia, D., 2016).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (UU RI, 2004). BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan) yang dikelola oleh PT. Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS akhirnya Askes berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014 (Sabrie, H. Y., 2019). Didalam BPJS terdapat prosedur pelayanan dimana pasien yang sakit atau memiliki keluhan mendapatkan pelayanan sebagai pasien terdaftar dengan membawa kartu BPJS Kesehatan ketika berobat dengan prosedur yang telah ditetapkan (Ningrum, M. Rinda, 2014). Dengan adanya BPJS diharapkan dapat membantu terselenggaranya pelayanan kesehatan mata yang optimal. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata yang optimal dapat diwujudkan dengan salah satu bentuk sarana yaitu Optik. Optik diartikan sebagai pelaku usaha. Optik merupakan tempat usaha yang memberikan pelayanan kesehatan dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan refraksi, pelayanan optisi, dan atau pelayanan lensa kontak (Permenkes RI, 2016).

Banyaknya usaha yang sejenis semakin membuat banyak pesaing, untuk dapat memenangkan persaingan dalam usaha, pelaku usaha harus merancang strategi-strategi pemasaran yang dapat memuaskan keinginan pelanggan (Kotler dan Keller, 2009). Setiap pelaku usaha selalu berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya, karena memberi kepuasan kepada pelanggan sama artinya dengan mempertahankan juga meningkatkan usaha dari bisnis itu sendiri. Untuk itu diharapkan pelaku usaha (Optikal) dapat memberikan kepuasan yang baik kepada setiap konsumen/pelanggannya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pasien akan merasa tidak puas dan jika kinerja memenuhi harapan maka pasien merasa puas (Kotler, 2009). American Marketing Association (1985) Dalam hal kepuasan konsumen atau pasien terhadap pelaku usaha maka dibentuk lima faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, situasi, dan faktor pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2016) disimpulkan bahwa pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, empati, dan daya tanggap, kehandalan, dan jaminan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor lain yang memengaruhi

kepuasan pasien yaitu kualitas produk. Kualitas produk yang mencerminkan kemampuan produk untuk menjalankan tugasnya yang mencakup daya tahan, kehandalan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan juga reparasi produk (Kotler dan Amstrong, 2007). Kualitas produk akan mempengaruhi minat beli bagi para pelanggan yang sedang membutuhkan suatu produk yang diinginkan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, pelaku usaha memberikan kualitas produk yang bagus, pelayanan yang baik untuk dapat mempertahankan pelanggan. Dalam penelitian (Irianti, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui tentang pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan, penulis akan melakukan penelitian dan membandingkan hasil penelitian pada Optik Kota Padang yang diteliti. Karena ingin mencapai sampel yang dibutuhkan dan keterbatasan waktu penulis, maka penelitian dilakukan pada 2 Optik Kota Padang yang telah menjalin kerja sama dengan BPJS yakni Optik Akses dan Optik Dian.

B. Metodologi Penelitian

Hasil dari penelitian tentang Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang yang dilaksanakan bulan September sampai Oktober 2022. Penelitian dilakukan di dua Optik di Kota Padang yang telah menjalin kerjasama dengan BPJS Kesehatan yakni Optik Akses dan Optik Dian Kota Padang. Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi sebanyak 100 pasien di Optik Kota Padang dengan sampel sebanyak 50 responden yang terdiri dari 14 orang laki-laki dan 36 orang perempuan yang menggunakan BPJS Kesehatan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kriteria responden sebagai pasien BPJS Kesehatan serta arahan dari peneliti.

C. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian tentang pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang yang dilaksanakan pada September sampai Oktober 2022. Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan angket berupa kuesioner mengambil sampel sebanyak 50 responden dimana responden merupakan pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang. Berikut pembahasan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya.

Pelayanan Optik Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang

Pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah pelaku usaha untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Pelayanan yang baik tentu akan menghasilkan rasa nyaman dan kepuasan tersendiri bagi pasien. Karena pelayanan yang baik pada umumnya menjadi harapan setiap konsumen. Tiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda atas pelayanan yang diberikan. Semakin sempurna kepuasan pasien, tentu semakin baik pula pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan hasil pengolahan dan pengujian data untuk rumusan masalah pertama disimpulkan bahwa pelayanan di Optik Kota Padang bagus dan menimbulkan kepuasan pasien yang pada kategori dalam penelitian ini masuk pada kategori Puas dengan tingkat capaian responden (86%). Dari hasil nilai signifikansi yaitu 0,026 yang $\leq 0,05$ diketahui bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang.

Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan yang baik serta bagus yang diberikan akan menghasilkan kepuasan pasien dan menjadi salah satu daya tarik untuk membuat pasien ingin berkunjung kembali. Semakin baik dan bagus suatu pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan. Penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Yulianti (2016) disimpulkan bahwa pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, empati, dan daya tanggap, kehandalan, dan jaminan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Selly (2016) yang meneliti mengenai pelayanan dan kepuasan pasien dimana hasil penelitiannya

menunjukkan bahwa pelayanan yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian Syahputra (2015) tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Kualitas Produk Optik Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang

Pada hakikatnya seseorang membeli barang atau produk untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan. Orang memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka dengan produk. Biasanya, kata produk menunjukkan suatu pengertian yang berkaitan dengan objek dan fisik yang nyata. Kualitas produk adalah keseluruhan barang dan jasa yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pasien yang secara keunggulan produk sudah layak diperjualkan dan dipakai sesuai harapan untuk memuaskan kebutuhan dari pelanggan. Kualitas produk dibentuk oleh beberapa indikator antara lain kemudahan penggunaan, daya tahan, kesesuaian, fitur, kinerja dan lain-lain.

Berdasarkan hasil pengolahan dan pengujian data untuk rumusan masalah kedua disimpulkan bahwa kualitas produk di Optik Kota Padang secara keseluruhan bagus dan menimbulkan kepuasan pasien yang pada kategori dalam penelitian ini masuk pada kategori Puas dengan tingkat capaian responden (86%). Dari hasil nilai signifikansi yaitu 0,000 yang $\leq 0,05$ diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas produk yang bagus dan menarik yang diberikan akan menghasilkan kepuasan pasien dan menjadi salah satu daya tarik untuk membuat pasien ingin memakai produk yang disediakan oleh pelaku usaha. Semakin bagus dan menarik suatu kualitas produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

Pada penelitian ini juga ditemukan ada segelintir pasien yang tidak merasa puas dari produk yang dipakai. Karena beberapa alasan seperti frame yang disediakan dari segi warna dan model tidak terlalu menarik, lensa yang diberikan terkadang mudah gores, dll. Ditemukannya pasien yang merasa kurang puas karena beberapa alasan yang telah disebutkan dilatarbelakangi oleh identitas pasien seperti usia dan pekerjaan. Kebanyakan pasien dengan usia muda menginginkan bentuk frame yang lebih menarik baik itu dari segi model juga pasien yang banyak beraktivitas menggunakan kacamata adanya daya tahan terhadap produk yang dipakainya akan tetapi keseluruhan produk yang disediakan optik sudah dimaksimalkan sesuai dengan standar per kelas BPJS Kesehatan dan kebanyakan pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang enggan menambah biaya untuk kualitas produk yang bagus yang diinginkannya.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Irianti (2016) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Rinawati (2009) yang berjudul Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan faktor emosi terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berkaitan terhadap kepuasan pasien.

Ada Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Optik Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang

Pada umumnya seseorang ketika mengunjungi dan ingin memakai sebuah produk dari suatu perusahaan tentunya hal pertama yang dinilai dan diinginkan yaitu pelayanan dari si pelaku usaha tersebut barulah setelah itu faktor kedua yang dilihat adalah kualitas dari produk yang disediakan oleh pelaku usaha. Pada optik yang telah menjalin kerjasama dengan BPJS Kesehatan tentu banyak dikunjungi oleh pasien BPJS Kesehatan yang berbeda-beda tingkat kepuasannya atas pelayanan dan produk yang disediakan oleh optik tersebut. Pelayanan dan kualitas produk yang baik dan bagus serta menarik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang baik tentu akan menghasilkan rasa nyaman dan kepuasan tersendiri bagi pasien, begitu jugadengan produk yang apabila kualitas produk bagus dan menarik tentu pasien akan berminat untuk memakai produk yang disediakan optik dan tercapainya kepuasan

pasien. Karena pelayanan dan kualitas produk yang baik dan bagus pada umumnya menjadi harapan setiap konsumen dan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi konsumen.

Berdasarkan hasil pengolahan dan pengujian data untuk rumusan masalah ketiga disimpulkan bahwa ada pengaruh sebesar (63,3%) yang artinya kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang sebagian besar dipengaruhi oleh faktor pelayanan dan kualitas produk. Dilihat dari nilai signifikansi (F Hitung) 0,000 yang $\leq 0,05$ diketahui bahwa Pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang. Hal ini sesuai dengan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pelayanan dan kualitas produk yang baik dan bagus akan membuat pasien merasakan kepuasan yang baik dan bagus pula sesuai dengan harapan optik dan pasien. Kepuasan pasien juga dilakukan penelitian dengan beberapa pertanyaan dan secara keseluruhan didapat hasil kepuasan pasien masuk dalam kategori sangat puas dengan tingkat capaian responden (90%) atas pelayanan dan kualitas produk yang diterima pasien di Optik Kota Padang.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang: Berdasarkan jenis kelamin, dari 50 responden terdapat responden berjenis kelamin laki-laki 14 responden (28%) dan berjenis kelamin perempuan 36 responden (72%). Berdasarkan usia, dari 50 responden terdapat responden dengan usia ≤ 17 tahun 1 responden (2%), usia 17-25 tahun 5 responden (10%), usia 26-45 tahun 20 responden (40%), usia 46-65 tahun 22 responden (44%), dan usia ≥ 65 tahun 2 responden (4%). Berdasarkan pekerjaan, dari 50 responden terdapat responden dengan pekerjaan berstatus sebagai pelajar/mahasiswa/i 6 responden (12%), pegawai negeri/swasta 10 responden (20%), wiraswasta 7 responden (14%), dan pekerjaan lainnya 27 responden (54%). Berdasarkan kelas BPJS, dari 50 responden terdapat responden dengan golongan kelas I sebanyak 22 responden (44%), kelas II sebanyak 5 responden (10%), dan kelas III sebanyak 23 responden (46%). Dari 50 responden, disimpulkan bahwa rata-rata tingkat capaian responden atas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang masuk dalam kategori pasien merasa puas (86 %) dan ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien dibuktikan dari nilai signifikan $\leq 0,05$ yaitu 0,026. Dari 50 responden, disimpulkan bahwa rata-rata tingkat capaian responden atas kualitas produk terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Optik Kota Padang masuk dalam kategori pasien merasa puas (86 %) dan ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pasien dibuktikan dari nilai signifikan $\leq 0,05$ yaitu 0,000.

Daftar Pustaka

- American Marketing Association. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing* Vol. 49 No. 4
- Apriyani, D. Aliyyah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 51 No. 2 Universitas Brawijaya Malang.
- Azwar, Azrul. (1996). Menuju Pelayanan Kesehatan yang Bermutu. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI.
- Anggriani, Silvia. et al. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 19, No. 1 Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Aguswina, 2011. Karakteristik Pasien dan Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kronik yang Menjalani Terapi. Skripsi. Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia. Hal. 1
- BPJS Kesehatan. (2014). Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan. Jakarta: Visi Media Pustaka
- Eboli, et al. (2007). Service Quality Attribute Affecting Customer Satisfaction For Bus Transit. *Journal Of Public Transportation*. Vol. 10 No. 3
- Fitriya. (2017). Cara Beli Kacamata yang Ditanggung BPJS Kesehatan. 15 Juli 2020 [Online] <https://www.cermati.com/artikel/cara-beli-kacamata-yang-ditanggung-bpjs-kesehatan>

- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi ke 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ilyas, Sidarta. (2004). Ilmu Penyakit Mata Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Penerbit FKUI.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2007). Dasar – Dasar Pemasaran. Edisi Kesembilan Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, F. et al. (2016). Skrining Kelainan Refraksi Mata Pada Siswa Sekolah Dasar Menurut Tanda Dan Gejala (Hal. 79) (Depkes RI, 2009). *UnnesJournal of Public Health* 1 (1) Universitas Negeri Semarang.
- Meutia, Dewi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.5, No.2 Universitas Samudra.
- Maulana, S. Ade. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi. *Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2 Universitas Esa Unggul Jakarta*.
- Muninjaya, A.A.G. (2004). Manajemen Kesehatan. Jakarta: EGC
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta Nuviana, W. et al. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Volume 6, Nomor 4 Universitas Mulawarman.
- Permenkes (2016). Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Mata di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Permenkes
- Permenkes RI. (2016). Tentang Penyelenggaraan Optikal. Jakarta: Permenkes Permenkes RI. (2014). Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Jakarta: Permenkes
- Hardani, S.Pd., M.Si., dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Cetakan I. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Rinda, M. Ningrum et al. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Skripsi Keperawatan Stikes Hang Tuah Surabaya.
- Sabrie, H. Y. et al. (2019). Pendampingan Bagi Para Tenaga Kerja Sebagai Peserta BPJS Ketenagakerjaan Di Kediri. *Article history: Submitted 19 Media Iuris Vol. 2 No. 3 Universitas Airlangga*.
- Sekaran, Uma. (2006). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Erlangga.
- Soeparmanto, Sri Astuti. (2007). Program Akselerasi Peningkatan Gizi Masyarakat. Jakarta: Depkes RI.
- Sugiyono. (2009). Memahami Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2004). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi. UU RI No. 40. (2004). Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Pasal 1 (Point 6). Jakarta: UU RI
- WHO. (2013). Global Magnitude of Visual Impairment Caused by Uncorrected Refractive Errors. *Data Vision 2020 di Indonesia*. 15 Juli 2020 [Online] Available from <https://perdami.id/vision-2020-indonesia/>
- Wilhamda. (2011). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan. Skripsi Program Studi Diploma III Keperawatan Haji Medan.