Zaitun
Jurnal Ilmu Kesehatan
Vol. x No. x (2022)

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. H. ALOEI SABOE KOTA GORONTALO

Lianti Tui[1], Sabirin B. Syukur[2] , Fadli Syamsudin[3]
Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo
e-mail : -

ABSTRAK

BPJS sangat bermanfaat bagi masyarakat salah satunya sebagai pelayanan kesehatan medis di fasilitas kesehatan. Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit salah satunya pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang mendapat penilaian secara instan dari pasien, sehingga kepuasan pasien akan langsung dirasakan saat itu juga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan. Desain penelitian ini deskriptif kuantitatif untuk mengetahui gambaran 5 dimensi yaitu *responsivines*, *reliability*, *assurance*, *tangible*, *dan empathy*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dengan 100 responden. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Hasil penelitian yang didapatkan ini menunjukkan nilai kepuasan baik dengan jumlah responden 89 dan Kepuasan cukup dengan jumlah 11 responden dari 100 sampel yang ditentukan. Hasil penelitian pada 5 dimensi yaitu tangible terdapat 93 responden berkepuasan baik dan 7 responden berkepuasan cukup, pada reliability terdapat 92 responden berkepuasan baik dan 8 responden berkepuasan cukup, pada ketanggapan terdapat 91 responden berkepuasan baik dan 9 responden yang berkepuasan cukup, pada asuransi jaminan terdapat 96 responden berkepuasan baik dan 4 responden berkepuasan cukup, pada empaty terdapat 94 responden berkepuasan baik dan 6 responden berkepuasan cukup. Kesimpulannya kepuasan baik ini didapatkan dari pelayanan baik dan maksimal yang telah diberikan oleh para tenaga keshatan sehingga pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang ada.

Kata Kunci : BPJS, Kepuasan, Rawat Jalan, Pasien

ABSTRACT

BPJS is very useful for the community, including medical health services at health facilities. One of the health services provided by the hospital is outpatient services. Outpatient services are one of the services that receive an instant assessment from patients, so that patient satisfaction will be felt immediately. This study aims to determine the satisfaction of BPJS patients with outpatient services. This research design is quantitative descriptive to determine the description of 5 dimensions: responsiveness, reliability, assurance, tangible, and empathy. Sampling using a Simple Random Sampling technique with 100 respondents. Data collection using a questionnaire sheet. The research results show a good satisfaction value with 89 respondents and sufficient satisfaction with 11 respondents from the 100 samples determined. The research results on five actual dimensions. There were 93 respondents with good satisfaction and seven with sufficient satisfaction. On reliability, there were 92 respondents with good satisfaction and eight with sufficient satisfaction. On responsiveness, there were 91 respondents with good satisfaction and nine with sufficient satisfaction. There were 96 respondents with good satisfaction with assurance insurance and four with sufficient satisfaction. On empathy, there were 94 respondents with good satisfaction and six respondents with sufficient satisfaction. In conclusion, this good satisfaction is obtained from good and maximum service provided by health workers so that BPJS patients feel satisfied with the existing services.

Keywords: BPJS, Satisfaction, Outpatient, Patient.

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial (Roza & Wulandini, 2018). BPJS sangat bermanfaat bagi masyarakat salah satunya sebagai pelayanan kesehatan medis di fasilitas kesehatan baik berupa pelayanan laboratorium, penunjang diagnostik, tindakan medis, tindakan operasi, dan termasuk pelayanan obat. Sebagian besar masyarakat menggunakan BPJS untuk berobat ke Rumah Sakit agar dapat meringankan biaya layanan pengobatan pasien.

Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap. Pelayanan rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang mendapat penilaian secara instan dari pasien karena pasien dilayani dalam beberapa jam saja, sehingga kepuasan pasien akan langsung dirasakan saat itu juga.

Kepuasan pasien merupakan suatu tujuan yang harus dicapai dalam sebuah Rumah Sakit. Sehingga sudah sepatutnya agar pihak Rumah Sakit dapat mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien agar dapat menjadi acuan untuk meningkatkan prosedur pelayanan kedepannya agar lebih baik lagi.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

Pelayanan kesehatan yang paripurna Kepuasan pasien merupakan suatu tujuan yang harus dicapai dalam sebuah Rumah Sakit. Sehingga sudah sepatutnya agar pihak Rumah Sakit dapat mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien agar dapat menjadi acuan untuk meningkatkan prosedur pelayanan kedepannya agar lebih baik lagi.

Dari hasil pengumpulan data awal yang dilaksankan di di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe, terdapat 49.835 pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta BPJS pada tahun 2019 dan 34.136 pasien rawat jalan tahun 2020. Dengan jumlah pasien tersebut, maka tentunya akan ada perbedaan dalam tingkat kepuasan pelayanan disebabkan oleh perbedaan karakter pasien masing-masing serta bagaimana pelayanan pasien BPJS pada rumah sakit tersebut.

Penelitian ini berfokus pada pelayanan rawat jalan dan pada saat observasi awal ditemukan masih belum maksimal karena jumlah pasien yang banyak. Hal ini disebabkan oleh kurangnya salah satu dimensi pelayanan yaitu Responsivines atau Daya Tanggap sehingga mengakibatkan antrian yang panjang dan membuat pasien tidak nyaman. Perasaan tentang kepuasan pasien inilah yang akan diteliti untuk menghasilkan gambaran kepuasan pasien.

METODE

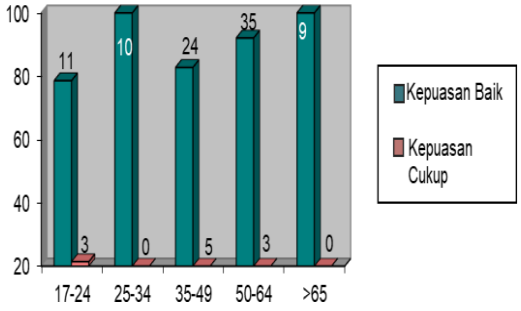
Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan agutus 2022 diRSUD DR. H. Aloei Saboe di pelayanan rawat jalan pasien BPJS. Adapun jumlah sampel yang telah ditentukan yaitu sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sample acak sederhanan (simple random sampling). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu lembar kueesioner dan wawancara. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisa data: analisa univariat. Dalam penyajian data pada penelitian ini menggunakan diagram batang.

HASIL

Karakteristik Responden

a. Umur

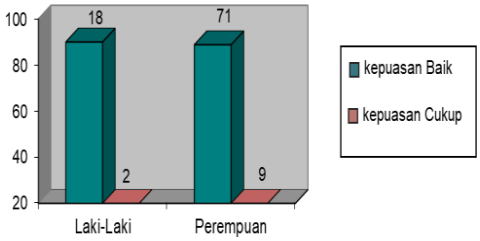
Gambar 3 : Distribusi Frekuensi Umur



Dari hasil penelitian 100 responden didapatkan umur 50-64 tahun dengan kepuasan baik berjumlah 35 responden (92.1%). Pada umur 35-49 tahun didapatkan kepuasan cukup berjumlah 5 responden (17.2%).

b. Jenis kelamin

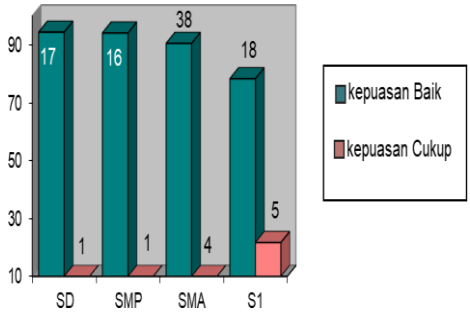
Gambar 4 : Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin



Dari hasil penelitian 100 responden didapatkan kepuasan baik dan kepuasan cukup yaitu pada responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 71 responden (88.8%) dan 9 responden merasa cukup.

c. Pendidikan

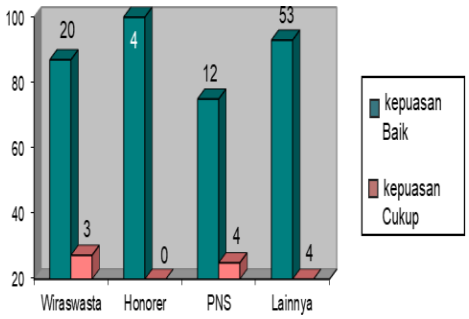
Gambar 5 : Distribusi Frekuensi Pendidikan



Dari hasil penelitian 100 responden didapatkan kepuasan baik terbanyak dengan pendidikan SMA yang berjumlah 38 responden (90.5%). Pada kepuasan cukup didapatkan pada tingkat pendidikan S1 dengan jumlah 5 responden (21.7%).

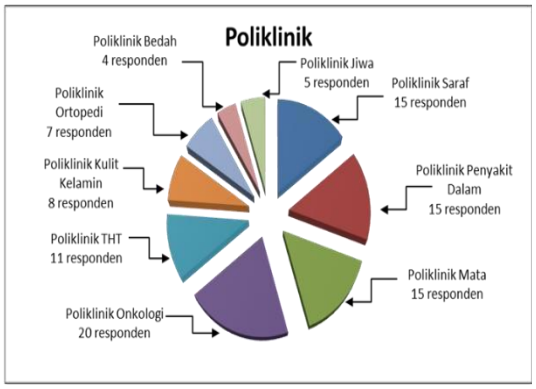
d. Pekerjaan

Gambar 6 : Distribusi Frekuensi Pekerjaan



Dari hasil penelitian 100 responden didapatkan kepuasan baik terbanyak yaitu pada pekerjaan lainnya yang berjumlah 53 responden (93.0%). Sedangkan kepuasan cukup terbanyak pada pekerjaan PNS yang berjumlah 4 responden (25.0%).

Karakteristik responden berdasarkan Poliklinik RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe



Gambar 7 : Distribusi Frekuensi Poliklinik

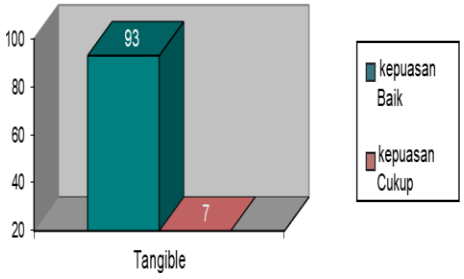
Pada saat penelitian, peniliti melakukan observasi dan membagikan lembar kuesioner pada 100 responden yang berada di Poliklinik antara lain poliklinik bedah, THT, kulit dan kelamin, ortopedi, syaraf, penyakit dalam, mata, onkologi dan jiwa. Pada poliklinik saraf, poliklinik penyakit dalam dan poliklinik mata memiliki jumlah responden yang sama yaitu terdapat 15 responden. Kemudian pada poliklinik onkologi sebanyak 20 responden. Pada poliklinik THT didapatkan jumlah responden yaitu 11 orang, kemudian pada poliklinik kulit kelamin terdapat 8 responden. Pada poliklinik ortopedi didapatkan jumlah responden yang ada yaitu berjumlah 7 responden, pada poliklinik bedah hanya terdapat 4 responden dan pada poliklinik jiwa hanya terdapat 5 responden saja.

Analisis Univariat

Adapun distribusi responden berdasarkan 5 dimensi yaitu, tangible,reliabilty, ketanggapan, jaminan asuransi dan empaty.

1. Tangible

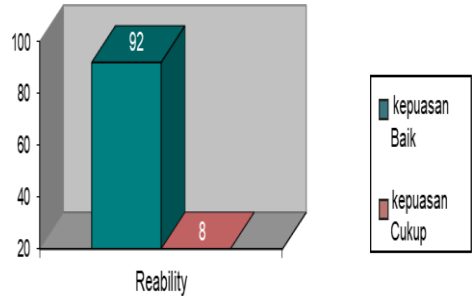
Gambar 8: Distribusi Frekuensi Tangible



Pada kualitas pelayanan tangibles didapatkan responden dengan kepuasan baik berjumlah 93 orang (93.0%) dan Kepuasan cukup berjumlah 7 responden (7.0%).

2. Reliability

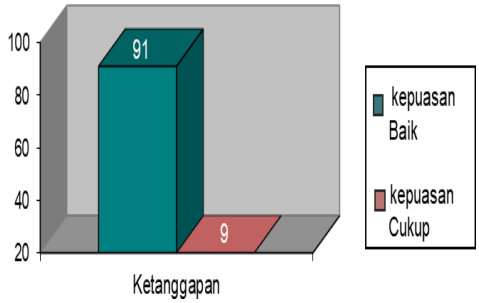
Gambar 9 : Distribusi Frekuensi Reliability



Pada kualitas pelayanan reliabilty didapatkan responden dengan kepuasan baik berjumlah 92 orang (92.0%) dan Kepuasan cukup berjumlah 8 responden (8.0%).

3. Ketanggapan

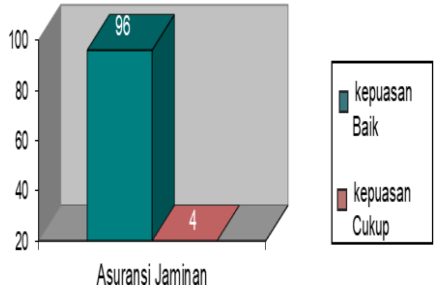
Gambar 10 : Distribusi Frekuensi Ketanggapan



Pada kualitas pelayanan ketanggapan didapatkan jumlah responden dengan kepuasan baik yaitu 91 responden (91%) dan Kepuasan cukup sebanyak 9 responden (9%).

4. Asuransi Jaminan

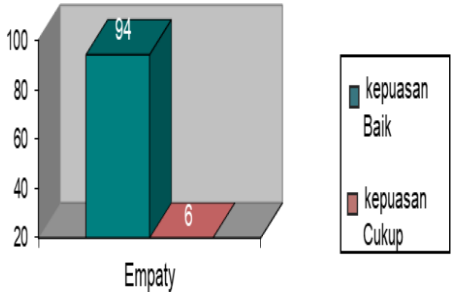
Gambar 11 : Distribusi Frekuensi Ketanggapan



Pada kualitas pelayanan asuransi jaminan didapatkan dari 100 responden yang kepuasan baik berjumlah 96 responden (96%) dan Kepuasan cukup sebanyak 4 responden (4%).

5. Empaty

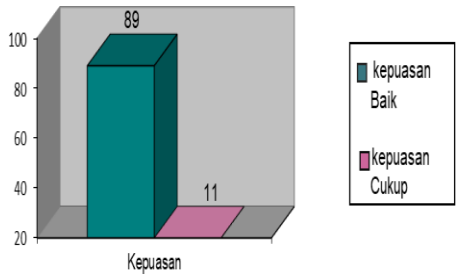
Gambar 12 : Distribusi Frekuensi Empaty



Pada kualitas pelayanan mengenai empaty didapatkan kepuasan baik berjumlah 94 responden (94%) dan Kepuasan cukup sebanyak 6 responden (6%).

6. Total keseluruhan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe

Gambar 13 : Total Kepuasan pasien BPJS di RSUD Aloe Saboe



Berdasarkan dari hasil penelitian dari 100 responden didapatkan kepuasan baik yang terbanyak yaitu berjumlah 89 responden (89.0%) dan Kepuasan cukup yang terbanyak yaitu berjumlah 11 responden (11.0%).

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Berdasarkan hasil peneltian dari 100 responden didapatkan umur 50-64 tahun dengan kepuasan baik terbanyak berjumlah 35 responden (92.1%).

Hal ini sejalan dengan penelitian (Nadia Rahmayanti & Ariguntar, 2017) bahwa Kelompok umur tersebut termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh.kelompok umur produktif merupakan umur yang cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan.

Menurut asumsi peneliti bahwa kelompok umur pasien 50-64 tahun merupakan pasien yang rutin melakukan pemeriksaan kesehatan maupun yang rutin dalam melakukan pengobatan di rumah sakit sehingga merupakan pasien yang sering memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada.

b. Jenis kelamin

Pada penelitian ini, didapatkan kepuasan baik dan kepuasan cukup yaitu pada responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 71 responden (88.8%) dan 9 responden merasa cukup.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Rahmawati et al., 2020) bahwa setiap pasien memiliki pandangan terhadap jasa atau pelayanan yang telah diterima. Pada penelitian ini bahwa pasien yang memilki kepuasan baik terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Prof. Dr. H. aloei Saboe yaitu pasien berjenis kelamin perempuan.

Dimana perempuan lebih sadar akan kebersihan dan keterampilan perawat yang kurang. Perempuan lebih kritis terhadap aspek kualitas perawatan ketika mengevaluasi kinerja staf.

Peneliti berasumsi bahwa perbandingan jumlah pasien yang dirawat di rumah sakit antara pasien laki-laki dengan pasien perempuan tidak jauh berbeda. Pasien perempuan lebih kritis dalam menilai mutu pelayanan keperawatan yang telah diberikan.

c. Pendidikan

Berdasarkan dari hasil penelitian 100 responden didapatkan lebih banyak kepuasan baik terbanyak dengan pendidikan SMA yang berjumlah 38 responden (90.5%) dengan Kepuasan cukup berjumlah 4 responden (9.5%)

sedangkan lebih banyak Kepuasan cukup didapatkan pada pendidikan S1 dengan jumlah 5 responden (21.7%) dengan kepuasan baik sebanyak 18 responden (78.3%).

Hal ini sejalan dengan penelitian (Hakim & Suryawati, 2019)menunjukkan bahwa terdapat pola hubungan yang negatif antara pendidikan dan layanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka ia akan semakin memanfaatkan layanan kesehatan, sedangkan pada orang yang pendidikannya rendah cenderung bertahan untuk tidak memanfaatkan layanan kesehatan. Sehingga pada yang berpendidikan tinggi akan lebih kritisi dalam menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya.

Menurut asumsi peneliti bahwa pasien dengan tingkat pendidikan SMA dan juga S1 memiliki tingkat kepuasan tersendiri terhadap pelayanan kesehatan yang ada dimana semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan pasien akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tuntutan, juga harapan yang lebih tinggi. Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka tingkat kepuasannya semakin rendah.

d. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden didapatkan kepuasan baik terbanyak yaitu pada pekerjaan lainnya yang berjumlah 53 responden (93.0%) dengan Kepuasan cukup berjumlah 4 responden (7.0%) sedangkan Kepuasan cukup terbanyak pada pekerjaan PNS yang berjumlah 4 responden (25.0%) dengan kepuasan baik berjumlah 12 responden (75.0%).

Hal ini sejalan dengan penelitian(Bitjoli& Buanasari, 2019)bahwa Kepuasan pasien dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor penting seperti kenyamanan di ruangan, hubungan pasien dengan staf RS, kompetensi dan biaya. Sebagian besar pasien BPJS dengan pekerjaan non pegawai negeri sipil merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan mulai dari tempat pendaftaran, pelaksanaan antrian fasilitas di ruang tunggu, kebersihan di ruang tunggu dan tempat duduk yang ada di ruang tunggu tempat pendaftaran.

Menurut asumsi peneliti bahwa pasien dengan pekerjaan non pegawai negeri cenderung lebih memanfaatkan pelayanan yang ada.

Analisis Univariat

Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu tangibles, reliability, ketanggapan, asuransi jaminan dan empaty.

1. Tangible

Pada kualitas pelayanan tangible terdiri dari 5 pernyataan dan didapatkanjawaban dari 100 responden bahwa yang memiliki kepuasan baik berjumlah 93 orang (93.0%) dan Kepuasan cukup berjumlah 7 responden (7.0%).

Hal ini didasari oleh kualitas pelayanan yang ada di RS Aloe Saboe bahwa mengenai loket pembayaran

maupun tempat tunggu dalam keadaan bersih dan nyaman.

2. Reliability

Pada kualitas pelayanan reliabilty terdiri dari 5 pernyataan dan didapatkan jawaban dari 100 responden bahwa yang memiliki kepuasan baik berjumlah 92 orang (92.0%) dan Kepuasan cukup berjumlah 8 responden (8.0%).

Kualitas pelayanan yang ada pada RS Aloe Saboe yaitu petugas bagian pendaftaran mampu menjelaskan prosedur pada tahapan pendaftaran.

3. Ketanggapan

Pada kualitas pelayanan ketanggapan didapatkan jumlah responden dengan kepuasan baik yaitu 91 responden (91.0%) dan Kepuasan cukup sebanyak 9 responden (9.0%).

Dalam kualitas pelayanan ketanggapan yang ada di RS Aloe Saboe mengenai petugas bagian pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama.

4. Asuransi Jaminan

Pada kualitas pelayanan asuransi jaminan didapatkan dari 100 responden yang kepuasan baik berjumlah 96 orang (96.0%) dan Kepuasan cukup sebanyak 4 orang (4.0%).

Dalam kualitas pelayanan asuransi dan jaminan yang ada di RS Aloe Saboe mengenai Petugas bagian pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya.

5. Empaty

Pada kualitas pelayanan mengenai empaty didapatkan kepuasan baik berjumlah 94 responden (94.0%) dan Kepuasan cukup sebanyak 6 responden (6.0%).

Dalam pelayanan kesehatan yang ada di RS Aloe Saboe mengenai empati tentang petugas bagian pendataran memberikan pelayan terhadap pasien tanpa pilih-pilih.

6. Total Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan total kepuasan pelayanan kepuasan dari 100 responden didapatkan kepuasan baik berjumlah 89 responden (89.0%) dan Kepuasan cukup yang terbanyak yaitu berjumlah 11 responden (11.0%).

Pada dasarnya pelayanan rawat jalan yang tertera pada RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe dengan kepuasan pelanggan yaitu memiliki nilai sebesar 80% yang dimana merupakan pelayanan yang baik terhadap melayani pasien dalam berobat mulai dari pelayanan pada pendaftaran, pelaksanaan antrian, fasilitas tempat tunggu dan pelayanan yang baik diberikan oleh perawat sehingga pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang ada. Pada penelitian ini didapatkan nilai kepuasan baik dari pasien dengan jumlah responden sebanyak 89 responden dari 100 sampel yang ada. Hal ini menunjukkan kepuasan pasien meningkat menjadi 89.0%.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Rahmawati et al., 2020)bahwa nilai dari kepuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan merupakan komponen utama dari rumah sakit yang bermutu. Pemberian pelayanan kesehatan harus berlaku bagi semua anggota masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan tanpa membedakan status ekonomi (termasuk pasien yang menggunakan pembayaran BPJS), sosial, geografis, dan agama pasien Menurut asumsi peneliti berdasarkan wawancara bahwa pelayanan yang ada di rumah sakit aloe saboe merupakan pelayanan yang baik dapat dilihat dari cara perawat dalam memberikan arahan dimana perawat menerapakan 3S yaitu senyum, salam, sapa dan juga memliki fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang bersih dan nyaman.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu tangible, reliabilty, ketanggapan, asuransi dan empaty.

Pada kualitas pelayanan tangible didapatkan hasil yang memiliki kepuasan baik yaitu 93 responden (93.0%) dan kepuasan cukup yaitu 7 responden (7.0%). Pada kualitas pelayanan reliabilty didapatkan hasil yang memiliki kepuasan baik yaitu 92 responden (92.0%) dan kepuasan cukup yaitu 8 responden (8.0%). Pada kualitas pelayanan ketanggapan didapatkan hasil yang memiliki kepuasan baik yaitu 91 responden (91.0%) dan kepuasan cukup yaitu 9 responden (9.0%). Pada kualitas pelayanan asuransi jaminan didapatkan hasil yang memiliki kepuasan baik yaitu 96 responden (96.0%) dan kepuasan cukup yaitu 4 responden (4.0%).

Pada kualitas pelayanan empaty didapatkan hasil yang memiliki kepuasan baik yaitu 94 responden (94.0%) dan kepuasan cukup yaitu 6 responden (6.0%). Pada penelitian ini didapatkan nilai total kepuasan baik dari pasien dengan jumlah responden sebanyak 89 responden dari 100 sampel yang ada. Hal ini menunjukkan kepuasan pasien meningkat menjadi 89.0%. Hal ini didasari oleh pelayanan rawat jalan yang tertera pada rumah sakit aloe saboe dengan kepuasan pelanggan yaitu memiliki nilai sebesar 80% yang dimana merupakan pelayanan baik yang telah diberikan oleh perawat sehingga pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang ada.

SARAN

Yang menjadi saran bagi rumah sakit yaitu Penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi pihak RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe dalam pemberian pelayanan khususnya pelayanan pasien BPJS yang lebih baik lagi dan bagi responden, keluarga dan masyarakat yaitu Penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam menambah wawasan terhadap pelayanan pasien BPJS di unit rawat jalan RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe. Dan bagi Peneliti Selanjutnya yaitu penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu acuan penambah pengetahuan dan dijadikan bagian refrensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Bitjoli, V. O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Di Rsud Tobelo. *E-Journal* Keperawatan, *7*(1), 1–8.

Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum "X" Manajemen Kesehatan Manajemen Kesehatan Indon. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, *7*(3), 157–162.

Nadia Rahmayanti, S., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. Jurnal *Medicoeticolegal* Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 61–65.

Rahmawati, K., Ardiana, A., & Kurniawan, D. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan (BPJS) terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Kabupaten Jember. Pustaka Kesehatan, 8(2), 112.

Roza, A., & Wulandini, P. (2018). Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap RSUD Pekanbaru. Jurnal Keperawatan Abdurrab, 54-60.

PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Penelitian	: Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo
Nama	: Lianti Tui
Nim	: C01418089
Program Studi	: Ilmu Keperawatan

Disetujui Pembimbing :

Pembimbing I	Pembimbing II
Ns. Sabirin B. Syukur, M.Kep	Ns. Fadli Syamsuddin, M.Kep.,Sp.Kep MB
NIDN : 0907108602	NIDN : 0924118701

Mengetahui

Pengelola Jurnal Prodi

Ns. Dewi Modjo, S.Kep, M.Kep

NIDN : 0903099102