



FAKTOR DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA JKN KIS DI PUSKESMAS BOJONGSARI

Lela Kania Rahsa Puji^{1*}, Dewi Fitriani², Nurzakiah Annisa³, Syaiful Bahri⁴, Ayatun Fil Ilmi⁵

¹STIKes Widya Dharma Husada, Kota Tangerang Selatan 15417, Indonesia

<p>ARTICLE INFORMATION</p>	<p>A B S T R A C T</p>
<p>*Corresponding Author Name E-mail: lelania@masda.ac.id</p>	<p><i>Puskesmas in the National Health Insurance (JKN) program have a big role, especially for BPJS health participants. People who have received information about the existence of a government program on JKN through BPJS health, the public's perception of a health program such as JKN-BPJS will be good which will encourage the use of health services at the Puskesmas. The purpose of this study was to determine the determinant factors that affect the utilization of health services for JKN KIS participants at the Bojongsari Health Center. It is a quantitative research and uses a cross sectional research design with the aim of knowing the cause and effect at the same time or time. Sampling was calculated using the lameshow formula with an unknown population and a sample size of 96 people. Based on research conducted at the Bojongsari Health Center, it showed that 83 people (86.5%) rated the perception of JKN KIS participants as lacking, then 70 people (72.9%) assessed that service access was still poor and the perception of health workers was sufficient 57 people (59.4 %). From the results of the study, it was obtained that Chi-square analysis of the variables showed a significant relationship between the perceptions of JKN KIS participants (p value = 0.000) and service access (p value = 0.039) with the utilization of health services, but there was no relationship between the perceptions of JKN KIS participants on the actions of officers. health with the use of health services (p value = 0.736). The conclusion of this study is that there are still many JKN KIS participants who have not utilized health service facilities due to several factors that consider JKN KIS services to be still not good, one of which is access to health services and the perception of JKN KIS participants themselves who feel that the health services provided are unsatisfactory.</i></p>
<p>Keywords: <i>Participant's perception Access to health service JKN KIS</i></p>	<p>A B S T R A K Puskesmas dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki peran yang besar khususnya kepada peserta BPJS kesehatan. Masyarakat yang sudah menerima informasi adanya program pemerintah tentang JKN melalui BPJS kesehatan maka persepsi masyarakat terhadap suatu program kesehatan seperti JKN-BPJS menjadi baik yang akan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor determinan yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN KIS di Puskesmas Bojongsari. Merupakan penelitian kuantitatif dan menggunakan desain penelitian <i>cross sectional</i> dengan tujuan untuk mengetahui sebab dan akibat pada saat atau waktu yang</p>
<p>Kata Kunci Persepsi peserta JKN KIS Akses layanan kesehatan JKN KIS</p>	

	<p>bersamaan. Pengambilan sampel dihitung dengan menggunakan rumus <i>lameshow</i> dengan populasi yang tidak diketahui dan besar sampel adalah 96 orang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Bojongsari menunjukkan bahwa 83 orang (86,5%) menilai persepsi peserta JKN KIS dirasa kurang, kemudian 70 orang (72,9%) menilai akses layanan masih buruk dan persepsi petugas kesehatan cukup 57 orang (59,4%). Dari hasil penelitian diperoleh analisis <i>Chi-square</i> variabel menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara persepsi peserta JKN KIS ($p\ value = 0,000$) dan akses layanan ($p\ value = 0,039$) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, namun tidak terdapat pengaruh antara persepsi peserta JKN KIS terhadap tindakan petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p\ value = 0,736$). Kesimpulan dari penelitian ini masih banyak peserta JKN KIS yang belum memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dikarenakan beberapa faktor yang menganggap pelayanan JKN KIS masih kurang baik salah satunya adalah akses ke layanan kesehatan dan persepsi peserta JKN KIS itu sendiri yang merasa pelayanan kesehatan yang diberikan kurang memuaskan.</p>
	<p>This is an open access article under the CC-BY-NC-SA license.</p> 
	<p>© 2020 Some rights reserved</p>

PENDAHULUAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di bidang Kesehatan diketahui bahwa sampai dengan tanggal 30 November 2020 jumlah peserta yang telah terdaftar didalam Program *JKN-KIS* telah mencapai sebesar 223.066.814 jiwa. Untuk wilayah Kota Depok, berdasarkan hasil data antara *BPJS* Kesehatan Cabang Depok dengan Pemerintah Daerah Kota Depok melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Depok, saat ini sekitar 77% penduduk Kota Depok telah terdaftar dalam program *JKN-KIS*.

Puskesmas Bojongsari merupakan puskesmas yang memiliki jumlah kepesertaan *JKN* di Kec. Bojongsari

Kota Depok sebesar 33667 peserta pada Bulan Januari tahun 2020 dengan presentase (10,90%).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Debra S.S. Rumengan (2015) di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado Terdapat pengaruh yang bermakna antara Persepsi, Akses Layanan, Persepsi terhadap tindakan petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara terhadap pihak puskesmas yaitu jumlah kunjungan peserta sakit pada tahun 2020 dengan 2021 mengalami penurunan, presentase jumlah pasien yang dilayani

pada tahun 2020 sebesar 8,63% mengalami penurunan pada tahun 2021 sebesar 4,74%. Akibat adanya peningkatan dan penurunan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “Faktor Determinan mempengaruhi pemanfaatan pelayanan bagi peserta JKN KIS di Puskesmas Bojongsari”.

METODE

Penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik yaitu jenis penelitian untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian dalam penelitian ini

menggunakan desain penelitian *cross sectional* yaitu dimana variabel independen dan variabel dependen diambil pada waktu yang bersamaan untuk mengetahui Faktor Determinan yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan bagi peserta JKN KIS di Puskesmas Bojongsari sebanyak 96 responden.

HASIL

Dari hasil dilakukannya analisis univariat yaitu untuk mengetahui variabel-variabel secara deskriptif menggunakan tabel distribusi frekuensi dan persentase masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Persepsi Peserta JKN KIS, Akses Layanan Kesehatan dan Persepsi Peserta JKN KIS pada Tindakan Petugas Kesehatan

Variabel	Kategori	N	%
Persepsi Peserta JKN KIS	Cukup	13	13,5
	Kurang Baik	83	86,5
Akses Layanan Kesehatan	Baik	26	27,1
	Buruk	70	72,9
Persepsi Peserta JKN KIS pada tindakan petugas Kesehatan	Cukup Baik	66	68,8
	Kurang	30	31,2
Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	Cukup Baik	13	13,5
	Kurang	83	86,5

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan hasil persepsi peserta JKN KIS di Puskesmas Bojongsari dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi peserta

JKN KIS di puskesmas Bojongsari diketahui bahwa responden merasa kurang pada Persepsi JKN KIS sebanyak 83 responden (86,5%) dan yang menjawab

cukup sebanyak 13 responden (13,5%). akses layanan di Puskesmas Bojongsari dapat diketahui bahwa sebagian akses layanan di Puskesmas Bojongsari diketahui bahwa responden yang merasa buruk pada akses layanan sebanyak 70 responden (72,9%), dan yang menjawab baik sebanyak 26 responden (27,1%). persepsi peserta JKN KIS pada tindakan petugas kesehatan di Puskesmas Bojongsari dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi petugas kesehatan

Sedangkan untuk hasil analisis bivariate dimana analisis ini ditujukan untuk melihat adanya pengaruh setiap

di Puskesmas Bojongsari merasa cukup baik sebanyak 66 responden (68,8%) yang menjawab kurang sebanyak 30 responden (31,2%). pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bojongsari dapat diketahui bahwa sebagian besar pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bojongsari yang merasa kurang sebesar 83 responden (86,5%) dan yang cukup sebanyak 13 responden (13,5%).

kategori variabel yang diteliti dengan variabel dependen ditampilkan dalam bentuk *crosstab* sebagai berikut :

Tabel 2. Pengaruh Antara Persepsi Peserta JKN KIS, Akses Layanan, Persepsi Peserta JKN KIS Pada Tindakan Petugas Kesehatan Terhadap Pemanfaatan Layanan Kesehatan di Puskesmas Bojongsari

Variabel	Kategori	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total		P.Value
		Tidak		Ya		N	%	
		N	%	N	%			
Persepsi Peserta JKN KIS	Cukup	1	12,5	12	1,0	13	13,5	0,000
	Kurang	82	1,0	1	85,4	83	86,5	
Akses Layanan	Baik	7	7,3	19	19,8	26	27,1	0,039
	Buruk	6	6,2	64	66,7	70	72,9	
Persepsi peserta JKN KIS pada tindakan petugas kesehatan	Cukup	10	10,4	56	58,3	66	68,8	0,749
	Kurang	3	3,1	27	28,1	30	31,2	

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel 2. Menunjukkan bahwa dari 96 responden Hasil Uji

statistik yang telah dilakukan menggunakan uji *Fisher Exact* diperoleh

nilai *P-value* 0,000 (*P-value* < 0,05) yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara peserta persepsi JKN KIS dengan Pemanfaatan pelayanan kesehatan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti adanya pengaruh persepsi peserta JKN KIS dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bojongsari.

Akses layanan kategori baik yaitu sebanyak 7 responden (26,9%) dibandingkan dengan responden akses layanan kategori buruk yaitu sebanyak 6 responden (8,6%). Pada responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan lebih banyak pada responden akses layanan kategori buruk yaitu sebanyak 64 responden (91,4%) dibandingkan dengan responden akses layanan kategori baik yaitu sebanyak 19 responden (73,1%). Hasil Uji statistik yang telah dilakukan

menggunkan uji *Fisher Exact* diperoleh nilai *P-value* 0,039 (*P-value* < 0,05) yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara akses layanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti adanya pengaruh akses layanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bojongsari. Hasil Uji statistik yang telah dilakukan menggunkan uji *Fisher Exact* diperoleh nilai *P-value* 0,749 (*P-value* < 0,05) yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara persepsi peserta JKN KIS terhadap tindakan petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti tidak pengaruh persepsi peserta JKN KIS terhadap tindakan petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bojongsari.

PEMBAHASAN

Persepsi peserta JKN KIS

Persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau pengaruh-pengaruh yang diperoleh. Dapat diketahui bahwa persepsi sehat dan sakit terkait bagaimana seseorang memaknai atau mengartikan sehat dan sakit itu tersendiri. Sehingga apabila seseorang memiliki persepsi sehat dan sakit positif maka akan cenderung mendorong seseorang untuk

memanfaatkan pelayanan kesehatan. (Karman, 2016)

Masyarakat yang memiliki persepsi baik lebih banyak menjadi peserta JKN karena menilai bahwa JKN mampu membiayai pembiayaan kesehatannya dengan iuran yang cukup terjangkau bagi masyarakat. Persepsi masyarakat yang baik akan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan di puskesmas. Perbedaannya dengan penelitian tersebut

adalah masalah yang diteliti adalah pada program pelayanan kesehatan yang diberikan tahun 2006 yakni program jaminan kesehatan masyarakat miskin (JKMM), namun pada penelitian ini pada program jaminan kesehatan nasional (JKN) khususnya BPJS kesehatan yang mulai diberlakukan tahun 2014. (Hidayat, 2014)

Jika persepsi masyarakat terhadap suatu program kesehatan seperti JKN BPJS adalah baik akan dapat mendorong masyarakat untuk memanfaatkan dengan memilih tempat layanan kesehatan yang diberikan misalnya Puskesmas. Peran Puskesmas sangat vital dalam meneruskan program pemerintah yang memiliki misi untuk peningkatan layanan kesehatan rakyat semesta karena puskesmas adalah unit yang paling dekat dengan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan dan tersebar diseluruh kecamatan yang ada di Indonesia.

Hasil Uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara peserta persepsi JKN KIS terhadap Pemanfaatan pelayanan kesehatan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti adanya hubungan persepsi peserta JKN KIS dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bojongsari. penelitian diatas menunjukkan bahwa

persepsi peserta JKN cukup cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan. Persepsi merupakan tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Naripah dkk (2016) dengan judul faktor faktor yang berhubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Wilayah kerja Puskesmas Tambarana, bahwa ada hubungan persepsi masyarakat tentang kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. (Naripah, et.all, 2016)

Akses Layanan Kesehatan

Akses pelayanan kesehatan seringkali dilihat hanya dari perspektif pemberi pelayanan saja, sementara akses dari sisi masyarakat sebagai pengguna kurang diperhatikan. Penelitian tentang akses pelayanan kesehatan dari perspektif pengguna dirasakan masih sangat kurang. Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dari sisi akses memerlukan perspektif yang lengkap dari dua sisi yang berbeda ini.

Perkembangan masyarakat kota saat ini begitu baik, dimana ketersediaan sarana transportasi yang sudah cukup mudah didapat, baik itu angkutan kota maupun motor sewaan, kemudian kondisi jalan penghubung ke tempat layanan sudah baik dan biaya transportasi yang mudah dijangkau serta kelancaran angkutan kota

yang tersedia membuat masyarakat yang mempunyai rumah yang jauh dengan puskesmas tidak merasakan halangan untuk datang ke puskesmas. (Kusuma, et.all, 2016)

Waktu tempuh ke puskesmas menjadi relatif singkat dengan adanya kemudahan sarana transportasi seperti kendaraan dan prasarana jalan yang baik sehingga masyarakat yang jauh dengan puskesmas dapat mengakses tempat layanan tersebut. Kesulitan akses layanan kesehatan dapat teratasi dengan tersedianya sarana dan prasarana penunjang transportasi dari wilayah penduduk yang berada jauh dari lokasi pelayanan puskesmas, untuk itu pembangunan jalan dan ketersediaan angkutan kota dapat menjadi cara untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. (Mundung, et.all, 2019)

Hasil Uji statistik yang telah dilakukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara akses layanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti adanya hubungan akses layanan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bojongsari.

Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian sebelumnya di Puskesmas

Sumbersari yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara akses pelayanan yang meliputi jarak dan kemudahan transportasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas. (Suci Ramadhani, 2017).

Persepsi Peserta JKN KIS pada Tindakan Petugas Kesehatan

Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan serta perawatan. Perilaku pelayanan oleh dokter dan petugas kesehatan lainnya harus ditunjukkan dengan baik kepada pasien. Tindakan atau cara petugas dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi pasien terkait dengan kesembuhan penyakitnya. Adanya perlakuan yang baik dan penuh perhatian menjadi suatu daya tarik tersendiri dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Hal ini memberikan kekuatan secara psikologis bagi pasien dan menumbuhkan motivasi untuk memanfaatkan layanan yang diberikan.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas perlu ditingkatkan dengan memberikan pelatihan khusus yang terus menerus terhadap tenaga kesehatan mengenai penyakit atau masalah kesehatan di masyarakat sehingga kesigapan dan kecepatan dalam penanggulangan masalah

kesehatan tersebut semakin baik. Adanya keterbatasan kemampuan dan ketrampilan tenaga kesehatan di Puskesmas dalam mengatasi penyakit memberi pengaruh terhadap kepercayaan masyarakat dalam berobat, untuk itu perlu dilakukan peningkatan kemampuan dan ketrampilan dalam pelayanan kesehatan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja petugas kesehatan. Faktor terpenting yang dapat meningkatkan permintaan terhadap pelayanan kesehatan adalah komunikasi dokter dengan pasien. Kepuasan terhadap jumlah dan kualitas informasi yang diberikan sebagai aspek kognitif dan perasaan pasien bahwa dokter itu mendengarkan, memahami dan tertarik pada keluhan-keluhannya sebagai aspek afektif dan aspek perilaku yaitu penilaian terhadap kemampuan berkonsultasi antara pasien dengan dokter. Tindakan atau cara petugas dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi pasien terkait dengan kesembuhan penyakitnya. Adanya perlakuan yang baik dan penuh perhatian menjadi suatu daya tarik tersendiri dalam pemberian pelayanan kepada pasien. (Mundung, et.all, 2019)

Berdasarkan persepsi petugas kesehatan di Puskesmas Bojongsari dapat diketahui bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara persepsi peserta JKN

KIS pada tindakan petugas kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa sikap petugas kesehatan cukup cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang baik adalah bersikap komunikatif, Masyarakat masih memilih untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bojongsari dikarenakan tidak mempunyai pilihan lain untuk memilih layanan kesehatan lainnya. Karena mereka telah menjadi peserta JKN yang biaya berobatnya ditanggung oleh pemerintah atau gratis.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian di Puskesmas Pakini yang menyimpulkan bahwa ada hubungan ada hubungan sikap prtugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN. (Debra S.S, 2015)

KESIMPULAN

Persepsi masyarakat yang baik akan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan di puskesmas selain itu ketersediaan sarana transportasi yang sudah cukup mudah didapat, baik itu angkutan kota maupun motor sewaan, kemudian kondisi jalan penghubung ke tempat layanan sudah baik dan biaya transportasi yang mudah dijangkau serta

kelancaran angkutan kota yang tersedia membuat masyarakat yang mempunyai rumah yang jauh dengan puskesmas tidak merasakan halangan untuk datang ke puskesmas. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas perlu ditingkatkan dengan memberikan pelatihan khusus yang terus menerus terhadap tenaga kesehatan mengenai penyakit atau masalah kesehatan di masyarakat sehingga kesigapan dan kecepatan dalam penanggulangan masalah kesehatan tersebut semakin baik. Dari penelitian ini masih banyak peserta JKN KIS yang belum memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dikarenakan beberapa faktor yang menganggap pelayanan JKN KIS masih kurang baik salah satunya adalah akses ke layanan kesehatan dan persepsi peserta JKN KIS itu sendiri yang merasa pelayanan kesehatan yang diberikan kurang memuaskan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1996) *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- BPJS (2014) *Peraturan badan Penyelenggara jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014, Peraturan badan Penyelenggara jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*.
- Emawati, C . T., Uswatun, D. (2019). *Hubungan kepesertaan JKN mandiri dengan Pendapatan, Pengetahuan, Persepsi, Akses, dan Kepercayaan Masyarakat suku Sukai di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2018*. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*.
- Hidayat, A.A.. (2014). *Metode penelitian keperawatan dan teknis analisis data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Karman, K., Sakka, A. and Saptaputra, S. (2016) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Pesisir Di Desa Bungin Permai Kecamatan Tinanggea kabupaten Konawe Selatan Tahun 2016', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2015) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat*

- Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Indonesia.*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2015) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Indonesia.*
- Kusuma, A. I., & Farid, M. (2016). *Pemahaman terhadap Informasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (Bpjs) Kesehatan dan Pemanfaatannya Dikalangan Masyarakat di Kabupaten Maros. KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi, 310-318.*
- Mundung, R., Wowor, R. and Maramisi, F. R. R. (2019) *'Pengaruh Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Motoling Barat', Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado, 53(9), pp. 1689–1699.*
- Napirah, M. R., Rahman, A. and Tony, A. (2016) *'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso' Jurnal Pengembangan Kota.*
- Notoatmodjo, S. (2012) *Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Penerbit Rineka cipta*
- Notoatmodjo, S. (2012) *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.*
- Rumengan, D. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. Jikmu, 5(2).*
- Sugiyono. 2014 *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Syafrudin. 2015 *Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Trans Info Media*