

The Effect of National Health Insurance Participant Satisfaction on the Behavior of Moving First Level Health Facilities in Tabanan Regency

Pengaruh Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Perilaku Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kabupaten Tabanan

Ni Made Ari Sukmawati¹, Ni Made Kurniati^{2*}, I Putu Dedy Kastama Hardy³

^{1,2,3}Program Prodi Kesehatan Masyarakat, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: nimadekurni@undhirabali.ac.id

Article info

<p>Keywords:</p> <p>National Health Insurance,, Satisfaction, First Level Health Facilities</p>	<p>Abstract</p> <p><i>JKN participants have the right to choose the first level health facility (FKTP) they want as their first place of treatment. This causes the phenomenon of FKTP switching. According to previous research, one of the factors that cause FKTP switching behavior is satisfaction. However, another study stated that satisfaction had no effect on the behavior of switching FKTP. This study aims to determine the effect of JKN participant satisfaction on FKTP switching behavior in the Tabanan Regency. The design of this research is cross-sectional. The analytical test used is the Chi-Square Test. The results of the analysis test obtained results of the Odds Ratio value of 5.62 and P Value of 0.019. The conclusions of this study are that 95% of JKN participants in FKTP Tabanan Regency are satisfied, 56% of JKN participants have never moved FKTP since they were first registered as JKN participants and 43.5% have moved FKTP, and JKN participant satisfaction has a significant effect on the behavior of switching FKTP in Tabanan Regency.</i></p>
<p>Kata kunci:</p> <p>JKN, Kepuasan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p>	<p>Abstrak</p> <p>Peserta JKN berhak memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang diinginkan sebagai tempat berobat pertama. Hal ini menyebabkan timbulnya fenomena berpindah FKTP. Menurut penelitian sebelumnya salah satu faktor penyebab perilaku berpindah FKTP adalah kepuasan. Namun penelitian lain menyatakan kepuasan tidak berpengaruh terhadap perilaku berpindah FKTP. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kepuasan peserta JKN terhadap perilaku berpindah FKTP di Kabupaten Tabanan. Design penelitian ini adalah <i>cross-sectional</i>. Uji analisis yang digunakan adalah <i>Chi Square Test</i>. Hasil uji analisis memperoleh hasil nilai <i>Odds Ratio</i> 5,62 dan <i>P Value</i> 0,019. Simpulan penelitian ini yaitu sebanyak 95% peserta JKN di FKTP Kabupaten Tabanan merasa puas, terdapat 56% peserta JKN tidak pernah melakukan perpindahan FKTP sejak pertama kali terdaftar menjadi peserta JKN dan 43,5% pernah melakukan perpindahan FKTP, dan kepuasan peserta JKN berpengaruh signifikan terhadap perilaku berpindah FKTP di Kabupaten Tabanan.</p>

PENDAHULUAN

Dalam mewujudkan *Universal Health Coverage* atau cakupan kesehatan semesta, Pemerintah Indonesia secara resmi mengoperasikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sejak tahun 2014 (Kemenkes RI, 2014). Melalui program Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN BPJS menyediakan perlindungan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Setiap fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS akan menerima dana atau anggaran untuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan tingkat lanjut (FKTL) akan menerapkan sistem INA-CBG's sedangkan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) akan menerima Dana Kapitasi JKN (Kemenkes RI, 2013).

Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan promotif, preventif, kuratif hingga rehabilitatif dasar bagi peserta JKN (Kemenkes RI, 2014). Dalam upaya mendukung peran FKTP sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan di Indonesia, pemerintah mendukung pembiayaan melalui Dana Kapitasi JKN. FKTP menerima dana kapitasi berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar. Dana Kapitasi JKN merupakan pendapatan yang sah yang dan dapat digunakan langsung untuk pelayanan kesehatan peserta JKN pada FKTP. (Indonesia, 2014).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 peserta JKN wajib mendaftarkan diri pada satu FKTP dan berhak untuk memilih FKTP yang diinginkan sebagai tempat berobat pertama. Melihat data dari BPJS Kesehatan Cabang Denpasar, pada tahun 2020 di Kabupaten Tabanan sejumlah 58.991 peserta JKN melakukan perpindahan FKTP (K. D. BPJS Kesehatan, 2020). Fenomena perpindahan FKTP berakibat tidak baik bagi FKTP. Perpindahan kepesertaan JKN mengakibatkan distribusi peserta JKN yang tidak merata sehingga terjadi ketimpangan pendapatan Dana Kapitasi JKN. FKTP yang memiliki peserta JKN yang banyak akan diuntungkan karena pendapatannya banyak. Sedangkan FKTP dengan jumlah peserta JKN sedikit maka pendapatannya juga sedikit. Jika pendapatan yang diterima FKTP berupa dana kapitasi berkurang, maka tidak akan mampu memenuhi ketersediaan fasilitas kesehatan.

Peneliti menemukan bahwa terjadi perbedaan hasil penelitian dari beberapa penelitian yang membahas hal-hal yang memengaruhi perilaku pindah FKTP. Berdasarkan hasil penelitian dari Wasita et.al (2018) dan Suandana et.al (2019) menunjukkan ada faktor-faktor yang berkaitan dengan perpindahan FKTP yaitu kepuasan pasien. Namun menurut penelitian dari Zega (2017) kepuasan pasien ternyata tidak berkaitan. Sehingga perlu dilakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh kepuasan terhadap perilaku berpindah FKTP.

Penelitian dilakukan di Kabupaten Tabanan karena jumlah FKTP khususnya Puskesmas yang ada di Kabupaten Tabanan adalah yang terbanyak di Provinsi Bali dengan jumlah 20 Puskesmas (Badan Pusat Statistik, 2020). Seperti dijelaskan di atas bahwa pendapatan dari Kapitasi JKN menentukan kemampuan Puskesmas untuk meningkatkan sarana dan prasarana, bahan medis, dan jasa layanan yang berujung pada peningkatan mutu layanan. Penelitian yang membahas hubungan antara kepuasan dan perilaku berpindah FKTP masih sedikit. Penelitian sebelumnya dilakukan di luar daerah sehingga belum diketahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Kabupaten Tabanan dan pengaruhnya terhadap perilaku berpindah FKTP.

METODE

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan peserta JKN terhadap perilaku berpindah FKTP di Kabupaten Tabanan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu analitik kuantitatif dengan *design* penelitian *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Tabanan yang berlokasi di Jalan Dr. Ir. Soekarno, Dauh Peken, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan.

Populasi penelitian ini menggunakan rata-rata angka kunjungan peserta JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Tabanan pada pertengahan tahun 2021. Penentuan jumlah

sampel menggunakan rumus Slovin. Penentuan sampel menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dan jenis pengambilan sampel yaitu Quota Sampling yaitu pengambilan sampel yang sesuai dengan ciri-ciri tertentu hingga memenuhi kuota sampel yang ditentukan (Sugiyono, 2013).

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017. Kuesioner ini terdiri dari sembilan butir pertanyaan dengan skala pengukuran Likert. Unsur biaya/tarif dikeluarkan dari kuesioner karena tidak relevan dengan kepesertaan JKN yang tidak dikenakan biaya/tarif pelayanan kesehatan secara langsung.

Peneliti mengelompokkan nilai persepsi tidak baik dan persepsi kurang baik ke dalam satu kategori yaitu tidak puas dan nilai persepsi baik dan persepsi sangat baik ke dalam satu kategori yaitu puas. Sehingga penilaian kepuasan responden dapat dinilai pada dua kategori kepuasan yaitu puas dan tidak puas.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara terstruktur. Pengolahan data menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2016 dan IBM SPSS 23. Analisis bivariat yang digunakan adalah Uji Analisis *Chi Square* untuk menganalisis pengaruh kepuasan peserta JKN terhadap perilaku berpindah FKTP di Kabupaten Tabanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	82	41
Perempuan	118	59
Pendidikan		
SD	3	1,5
SMP	5	2,5
SMA	60	30
Perguruan Tinggi	132	66
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	17	8,5
Mahasiswa	6	3
Buruh	4	2
Petani	4	2
Pelaut	1	0,5
Karyawan Swasta	65	32,5
Wiraswasta	30	15
Guru	14	7
Perangkat Desa	3	1,5
BUMN	1	0,5
PNS	55	27,5

Tabel 5.1 menjelaskan bahwa terdapat 200 orang yang menjadi responden. Jumlah responden laki-laki sebanyak 82 orang atau 41%. Di sisi lain, 118 responden perempuan, atau 59%.

Pada penelitian ini, responden yang berpendidikan SD berjumlah paling sedikit yaitu 3 (tiga) orang atau 1,5%, disusul responden yang memiliki pendidikan SMP sebanyak 5 (lima) orang atau 2,5%, responden berpendidikan SMA sebanyak 60 orang atau 30%. Dan yang paling banyak adalah responden dengan pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak

132 orang atau 66%. Dari 200 orang responden, pekerjaan yang paling banyak yaitu karyawan swasta sejumlah 65 orang atau 32,5%. Selanjutnya pekerjaan PNS sebanyak 55 orang atau 27,5%. Sementara pekerjaan paling sedikit adalah Pelaut sebanyak 1 orang atau 0,5% dan pekerja BUMN sebanyak 1 orang atau 0,5%.

Penilaian kepuasan dari setiap unsur kepuasan dapat diperoleh berdasarkan nilai rata-rata per unsur. Nilai rata-rata per unsur kemudian dikonversi sehingga dapat dinilai kategorinya. Kategori tersebut merupakan cerminan kinerja dari setiap unsur yang menentukan kepuasan. Nilai setiap unsur dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel Nilai Kepuasan pada Setiap Unsur

Unsur yang Dinilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi
Persyaratan	3,065	76,625
Sistem, mekanisme, dan prosedur	3	75
Waktu Penyelesaian	2,87	71,75
Produk spesifikasi	3,005	75,125
Kompetensi pelaksana	3	75
Perilaku pelaksana	3	75
Sarana prasarana	2,645	66,125
Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,335	83,375

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah total nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan setelah dikalikan dengan nilai penimbang (0,125). Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Nilai Tertimbang

Unsur yang Dinilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata x Nilai Penimbang (0,125)
Persyaratan	3,065	0,383
Sistem, mekanisme, dan prosedur	3	0,375
Waktu Penyelesaian	2,87	0,359
Produk spesifikasi	3,005	0,376
Kompetensi pelaksana	3	0,375
Perilaku pelaksana	3	0,375
Sarana prasarana	2,645	0,331
Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,335	0,417
Total Nilai		2,99
Total Nilai Konversi		74,75

Distribusi kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di FKTP Kabupaten Tabanan ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel Distribusi Kepuasan Peserta JKN di FKTP Kabupaten Tabanan

Tingkat Kepuasan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	190	95
Tidak Puas	10	5

Tabel di atas menjelaskan tentang tingkat kepuasan ini diperoleh dari perhitungan jumlah skor dari jawaban responden. Terlihat bahwa dari 200 orang responden sebanyak 190 orang atau 95% merasa puas dan sebanyak 10 orang atau 5% merasa tidak puas.

Distribusi perilaku berpindah FKTP peserta JKN di Kabupaten Tabanan tersaji dalam tabel berikut ini

Tabel Distribusi Perilaku Berpindah FKTP Peserta JKN di Kabupaten Tabanan

Perilaku Berpindah Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Pindah	113	56,5
Pindah	87	43,5

Pada tabel di atas terdapat data mengenai perilaku berpindah peserta JKN di Kabupaten Tabanan. Dari 200 orang responden, terdapat 113 orang atau 56% tidak pernah melakukan perpindahan FKTP sejak pertama kali terdaftar menjadi peserta JKN. Sementara 87 orang atau 43,5% pernah melakukan perpindahan FKTP sejak pertama kali terdaftar menjadi peserta JKN.

Perpindahan FKTP yang dilakukan oleh responden yang dibedakan berdasarkan jenis FKTP sebelum dan setelah melakukan perpindahan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel Distribusi Perpindahan FKTP berdasarkan jenis FKTP Awal dan FKTP Akhir

FKTP Awal	FKTP Akhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Dokter Praktik Mandiri	Dokter Praktik Mandiri	7	8
Dokter Praktik Mandiri	Puskesmas	17	20
Klinik Pratama	Dokter Praktik Mandiri	2	2
Klinik Pratama	Klinik Pratama	1	1
Klinik Pratama	Puskesmas	5	6
Puskesmas	Dokter Praktik Swasta	5	6
Puskesmas	Klinik Pratama	2	2
Puskesmas	Puskesmas	48	55

Dari 87 responden yang pernah pindah FKTP, perpindahan terbanyak adalah dari satu Puskesmas ke Puskesmas lain dengan jumlah 48 responden atau 55%. Kemudian disusul perpindahan dari Dokter Praktik Mandiri ke Puskesmas sebanyak 17 responden atau 20%. Perpindahan paling sedikit terjadi dari Klinik Pratama ke Klinik Pratama dengan jumlah 1 responden atau hanya 1%.

Distribusi perilaku pindah FKTP berdasarkan kepuasan dan jenis FKTP dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Distribusi Perilaku Pindah FKTP Berdasarkan Kepuasan dan Jenis FKTP

FKTP Awal	Puas n(%)	Tidak Puas n(%)
Dokter Praktik Mandiri	20 (25)	4 (50)
Klinik Pratama	8 (10)	0
Puskesmas	51 (65)	4 (50)

Responden yang berpindah FKTP paling banyak adalah responden pada FKTP Puskesmas dengan 51 orang atau 65% yang merasa puas dan 4 orang yang merasa tidak puas. Kemudian pada FKTP Dokter Praktik Mandiri yang berpindah sebanyak 20 orang atau 25% yang merasa puas dan 4 orang atau 50% yang tidak puas. Sedangkan sebanyak 8 orang atau 10% dari FKTP Klinik Pratama yang merasa puas dan tidak ada yang tidak puas.

Pembahasan

1. Kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan FKTP di Kabupaten Tabanan Keenam unsur masuk dalam kategori kurang baik. Hanya terdapat dua unsur kepuasan yang berada pada kategori baik yaitu unsur persyaratan dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Unsur sistem, mekanisme dan prosedur dirasakan kurang baik oleh peserta JKN di Kabupaten Tabanan dengan skor 75. Sistem pelayanan kesehatan merupakan prosedur pelayanan yang distandarkan untuk pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Kemudahan alur dan prosedur tidak lepas kaitannya dengan kualitas pelayanan. Semakin baik prosedur pelayanan maka semakin tinggi kualitas pelayanan (Mukhadiono dan Subagyo, 2011).

Waktu penyelesaian juga berada pada kategori kurang baik dengan nilai 71,75. Kecepatan pelayanan terlihat pada sikap pemberi layanan dalam bekerja dan waktu yang diperlukan oleh seorang petugas pelayanan dalam mengerjakan tugasnya (Kurniawati, 2018).

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki skor 75,125 dengan kategori Kurang Baik. Hal ini berarti rata-rata peserta JKN merasa bahwa jenis layanan yang disediakan belum sesuai dengan hasil yang diperoleh. Terjadi kesenjangan antara harapan dan hasil diperoleh.

Unsur kompetensi pelaksana berada pada kategori Kurang Baik dengan skor 75. Menurut Suhartina et.al., (2020) petugas medis wajib memberikan tindakan layanan yang akurat dalam menangani keluhan dan penyakit yang diderita pasien. Dalam mewujudkan keberhasilan pelayanan yang telah ditetapkan maka setiap petugas diwajibkan mempunyai standar kompetensi yang dibutuhkan (Noviana, 2018).

Unsur perilaku pelaksana memiliki skor 75 dengan kategori Kurang Baik. Perilaku ramah dan sopan ditunjukkan ketika dokter mampu memahami keluhan dan kondisi pasien, menunjukkan senyum dan salam ketika memberikan pelayanan kesehatan, dan mengerti dan mengetahui keinginan pasien (Anggraeni, 2021).

Kriteria atau unsur sarana dan prasarana berada pada kategori Kurang Baik dengan skor 66,125. Menurut Ulandari dan Yudawati (2019) Ada pengaruh signifikan antara infrastruktur (sarana) dan kepuasan pasien. Semakin tinggi skor infrastruktur (sarana), semakin tinggi skor kepuasan pasien dan sebaliknya. Menurut Ristiani (2017) jika sarana dan prasarana tersedia secara lengkap dan berfungsi dengan benar maka kepuasan pasien akan maksimal.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu 74,75. Jika dikategorikan maka nilai tersebut berada pada kategori Kurang Baik. Meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat memperoleh hasil yang Kurang Baik, jika dilakukan penilaian berdasarkan per individu responden, sebanyak 95% responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan 5% responden merasa tidak puas.

2. Perilaku berpindah FKTP peserta JKN di Kabupaten Tabanan

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat 113 orang atau 56% responden tidak pernah melakukan perpindahan FKTP sejak pertama kali terdaftar menjadi peserta JKN dan terdapat 87 orang atau 43,5% pernah melakukan perpindahan FKTP.

Pada Tabel 5.7 dari 87 orang yang berpindah FKTP tampak bahwa yang paling banyak adalah perpindahan responden dari Puskesmas dengan jumlah 55 orang. Dari 55 orang tersebut, 51 orang yang merasa puas dan 4 orang yang merasa tidak puas. Kemudian

pada FKTP Dokter Praktik Mandiri yang berpindah sebanyak 20 orang merasa puas dan 4 orang yang tidak puas. Sedangkan sebanyak 8 orang atau 10% dari FKTP Klinik Pratama yang merasa puas dan tidak ada yang tidak puas. Menurut Shah et.al., (2018) faktor-faktor yang memengaruhi perilaku berpindah adalah kegagalan layanan, kepuasan, harga, ketidaknyamanan, dan layanan pelanggan. Berdasarkan data di atas lebih banyak orang yang merasa puas tetap melakukan perpindahan FKTP. Fenomena perpindahan pada responden yang merasa puas dapat disebabkan oleh dimensi lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kegagalan layanan, harga, ketidaknyamanan, dan layanan pelanggan.

3. Pengaruh kepuasan peserta JKN terhadap perilaku berpindah FKTP di Kabupaten Tabanan

Dari 190 orang yang merasa puas, terdapat 111 orang atau 58,4% tidak melakukan pindah FKTP dan 79 orang atau 41,6% melakukan pindah FKTP. Berdasarkan persentase tersebut, terlihat bahwa lebih banyak orang yang merasa puas tidak melakukan perpindahan FKTP. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Astuti dan Keisuke (2014) yang menganalisis bahwa kepuasan berkaitan terhadap loyalitas. Pasien akan menunjukkan peningkatan loyalitas ketika mereka merasakan hubungan positif dengan fasilitas kesehatan. Hal tersebut sejalan pula dengan penelitian Amiroh dan Puspawati (2021) yang menerangkan bahwa adanya arah hubungan yang positif kepuasan pelanggan dan loyalitas.

Dari 10 orang responden yang tidak puas terdapat 2 orang atau 20% tidak melakukan pindah FKTP dan 8 orang atau 80% melakukan pindah FKTP. Data ini menunjukkan adanya selisih yang sangat jauh pada perilaku pindah FKTP akibat dari ketidakpuasan terhadap pelayanan. Tampak bahwa sebanyak 80% orang yang tidak puas telah melakukan perpindahan FKTP. Hal ini sesuai dengan teori Kotler dan Keller (2014) yang menyatakan bahwa saat konsumen merasakan ketidakpuasan, konsumen akan enggan untuk menggunakan kembali layanan masa lalu perusahaan. Mereka lebih cenderung mencari perusahaan lain yang mereka yakini akan memenuhi harapan mereka.

Hasil uji Chi Square yang dilakukan untuk mengetahui apakah kepuasan berpengaruh terhadap perilaku berpindah FKTP, menunjukkan nilai P Value sebesar 0,019. Oleh karena nilai P Value kurang dari nilai alpha, maka kepuasan berpengaruh signifikan terhadap perilaku berpindah FKTP. Hasil penelitian ini sejalan dengan penemuan dari Shah et.al., (2018) yang menyebutkan bahwa salah satu faktor penyebab terjadinya perilaku berpindah (brand switching) adalah kepuasan.

SIMPULAN

1. Sebanyak 95% peserta JKN di FKTP Kabupaten Tabanan merasa puas.
2. Sebanyak 56% peserta JKN tidak pernah melakukan perpindahan FKTP sejak pertama kali terdaftar menjadi peserta JKN dan sebanyak 43,5% pernah melakukan perpindahan FKTP di Kabupaten Tabanan.
3. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan Chi Square Test, kepuasan peserta JKN berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku berpindah FKTP di Kabupaten Tabanan dengan nilai *Odds Ratio* 5,62 dan *P Value* 0,019.

DAFTAR PUSTAKA

Amiroh, D. Z. dan Ni Wayan Sukmawati Puspitadewi. (2021). Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pelanggan Di Hypermart Gresik. *Jurnal Penelitian Psikologi Universitas Negeri Surabaya*, 8(1).

- Anggraeni, Ni Made. (2018). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara. *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik*, 1,
- Astuti, Herni Justiana dan Nagase Keisuke. (2014). Patient Loyalty to Healthcare Organizations: Relationship Marketing and Satisfaction. *International Journal of Management and Marketing Research*. 7(2).
- Badan Pusat Statistik (2020). *Banyaknya Sarana Kesehatan Menurut Kabupaten / Kota di Provinsi Bali Tahun 2020*. Denpasar.
- BPJS Kesehatan (2014) *Gate Keeper Concept Faskes BPJS Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan, K. D. (2020) Peserta JKN-KIS yang melakukan perpindahan FKTP di Kabupaten Tabanan Tahun 2020. Denpasar.
- Kemenkes RI, K. (2013) *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kemenkes Republik Indonesia.
- Kemenkes RI, K. (2014) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014*. Jakarta.
- Kurniawati, R. (2018). Pengaruh Ketelitian dan Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Galur Honda Motor.
- Mukhadiono., & Subagyo, W. (2011). Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 6(1)
- Noviana, L., & Eddy Supriyadinata Gorda, A. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(3), 118-134. <https://doi.org/10.38043/jmb.v15i3.610>
- Kotler, Philip dan Keller, K. K. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Ristiani, Ida Yunari. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Jurnal Coopetition*, 8 (2), 155-166.
- Shah, M.A.R., Husnain, M. and Zubairshah, A. (2018) Factors Affecting Brand Switching Behavior in Telecommunication Industry of Pakistan: A Qualitative Investigation. *American Journal of Industrial and Business Management*, 8, 359-372. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2018.82022>
- Suandana, I. A., Januraga, P. P. and Indrayathi, P. A. (2019) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keinginan Perpindahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Pada Peserta Jkn Mandiri Di Kota Denpasar Tahun 2017', *Archive of Community Health*, 6(1), p. 1. doi: 10.24843/ach.2019.v06.i01.p01.
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Cetakan Ke. Bandung: CV. ALFABETA.
- Suhartina., Ginting, T., Suyono, T dan Well A.S.(2020). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawatjalan Di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2)
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). 'Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien', *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2)
- Wasita, R. R. R., Nopiyani, N. M. S. and Januraga, P. P. (2018) 'Switching of primary health care providers among self-paid health insurance participants in Denpasar, Bali, Indonesia', *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 6(2),
- Zega, C. O. (2017) 'Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Denai Tahun 2017', *USU - Institutional Repository*.