

PENGARUH PERAN MANAJER DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BPJS PADA PUSKESMAS KESEHATAN LUBUK BUAYA PADANG

THE INFLUENCE OF ROLE MANAGER AND SERVICE QUALITY TO THE SATISFACTION OF BPJS MEMBERS ON PUBLIC HEALTH CENTER LUBUK BUAYA PADANG

Puryanto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Ekasakti

Email: puryantoyan@yahoo.com

INFO ARTIKEL

Koresponden

Puryanto

puryantoyan@yahoo.com

Kata kunci:

peran manajer, kualitas layanan, kepuasan anggota BPJS

hal: 65 - 73

ABSTRAK

Penelitian ini dimotivasi oleh peran manajer dan kualitas layanan di Puskesmas Lubuk Buaya yang masih relatif rendah dalam memberikan kualitas layanan publik di bidang kesehatan, sehingga tidak memuaskan anggota BPJS. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan peran manajer dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengaruh kepuasannya terhadap anggota BPJS di Puskesmas Lubuk Buaya, Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan empat variabel eksogen; Peran manajer interpersonal (X1), peran manajer informasi (X2), peran manajer putusan (X3), dan kualitas layanan (X4), selain satu variabel endogen, adalah kepuasan anggota BPJS (Y). Data ini dikumpulkan melalui kuesioner yang telah divalidasi dan dapat dipercaya pertama, tidak hanya dalam isinya, tetapi juga dalam itemnya. Partisipan dalam penelitian ini adalah sekitar 36.422 yang semuanya anggota BPJS di Puskesmas Lubuk Buaya, Kota Padang. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin, dengan standar kesalahan 5%, sehingga peserta dalam penelitian ini adalah 396. Sampel dalam penelitian ini dikumpulkan dalam dua cara: (1) teknik *cluster sampling*, dan (2) teknik pengambilan sampel stratified random proporsional. Analisis ini menggunakan regresi dan analisis jalur. Temuan menunjukkan bahwa model ini, kecuali pengaruh kepuasan interpersonal, dapat digunakan sebagai model baru dalam pelayanan publik, terutama di Puskesmas Lubuk Buaya, Kota Padang, dalam rangka meningkatkan kepuasan anggota BPJS untuk bidang layanan kesehatan mereka.

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Correspondent: Puryanto <i>puryantoyan@yahoo.com</i> Keywords: <i>manager role, service quality, atisfaction of BPJS members</i> <i>page: 65 - 73</i>	<i>This research is motivated by the manager role and service quality at Lubuk Buaya Public Health Center which is still relatively low in providing public service quality on health field, so it didn't satisfied BPJS members. The purpose of this research was to explain the manager role in improving the service quality and its satisfaction influence to BPJS members at Lubuk Buaya Public Health Center, Padang City. This research used a quantitative method with four exogenous variables; interpersonal manager role (X1), informational manager role (X2), decisional manager role (X3), and service quality (X4), besides one endogenous variable, was the satisfaction of BPJS members (Y). This data were gathered through the questionnaires that had validated and reliably first, not only in its contents, but also in its items. The participants of this research were about 36.422 who were all BPJS members at Lubuk Buaya Public Health Center, Padang City. This research used Slovin formula, with 5% standard error, so the participants in this research were 396. The sample in this research was collected in two ways: (1) cluster sampling technique, and (2) proportional stratified random sampling technique. This analysis used regression and path analysis. The findings showed that this model, except the interpersonal satisfaction influence, can be used as a new model in public service, especially at Lubuk Buaya Public Health Center, Padang City, in order to improve the satisfaction of BPJS members for their health service field.</i> <i>Copyright © 2018 UJSER. All rights reserved</i>

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah saat ini yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar dalam berbagai sektor pelayanan, kinerjanya belum sesuai dengan keinginan yang menjadi tuntutan masyarakat dan salah satunya di bidang kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dari mutu kehidupan dalam pembangunan nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk memberikan kesempatan yang seluas - luasnya bagi masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal yang diwujudkan antara lain dengan membangun Puskesmas di seluruh Indonesia (UU Kesehatan No.23 Tahun 1992;3). Dan Puskesmas Lubuk Buaya Padang dalam hal ini merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan Koto Tangah melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan yang sebelumnya dari PT. Asuransi Kesehatan ke Badan Penyelenggara Jaminan Sosial karena sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat (UU No.24 tahun 2011;1) Oleh karena itu, Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang dituntut untuk selalu

meningkatkan pelayanan. Pihak Puskesmas Lubuk Buaya Padang perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan atau keinginan dan untuk meningkatkan kepuasan peserta BPJS atas pelayanan yang diberikannya. Dalam penelitian ini, ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS yaitu peranan manajer dan kualitas pelayanan.

Pengamatan yang dilakukan ini untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan peranan manajer terhadap kepuasan peserta BPJS yang diberikan oleh Puskesmas Lubuk Buaya Padang, berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Rumusan masalah penelitian ini adalah : (1) apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer interpersonal terhadap kepuasan peserta BPJS; (2) apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer informasional terhadap kepuasan peserta BPJS; (3) apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer decisional terhadap kepuasan peserta BPJS; (4) apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS; (5) apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer interpersonal terhadap kualitas pelayanan; (6) apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer informasional terhadap kualitas pelayanan; (7) apakah terdapat pengaruh langsung peranan manajer decisional terhadap kualitas pelayanan; (8) apakah terdapat pengaruh tidak langsung peranan manajer interpersonal terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan; (9) apakah terdapat pengaruh tidak langsung peranan manajer informasional terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan; (10) apakah terdapat pengaruh tidak langsung peranan manajer decisional terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan.

(Henry Mintzberg, 1989; 15) menjelaskan bahwa ada 3 peranan utama yang dimainkan oleh setiap manajer yaitu (1) peranan interpersonal seperti peranan sebagai tokoh (melaksanakan kegiatan-kegiatan seremonial dan sosial, sebagai wakil organisasi yang bersangkutan); peranan sebagai pemimpin; peranan sebagai penghubung (*the liason role*) terutama dengan pihak luar. (2) peranan informasional yaitu peranan sebagai pihak penerima (menerima informasi tentang pengoperasian sebuah organisasi); peranan sebagai penyebar berita atau informasi (menyampaikan informasi kepada pihak bawahan); peranan sebagai juru bicara (meneruskan informasi kepada pihak yang berada di luar organisasi yang bersangkutan). (3) peranan decisional yaitu peranan sebagai wirausahawan; peranan yang mengatasi gangguan-gangguan; peranan sebagai pihak yang mengalokasikan sumber-sumber daya; peranan sebagai perantara (menghadapi berbagai macam orang dan kelompok-kelompok orang). Faktor lain yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik terutama pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut menurut (Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1990; 12-40) yaitu: (1) *tangibles* (bukti fisik) adalah kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah

bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa; (2) *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.; (3) *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; (4) *assurance* (jaminan dan kepastian) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi penyelenggara layanan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun; (5) *emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Kepuasan masyarakat menurut (Dasman Lanin 2010;228-237.), kepuasan adalah gambaran dari keseluruhan penilaian masyarakat berdasarkan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Pendapat lainnya dikemukakan oleh (Dasman Lanin 2014 ; 6), bahwa kepuasan masyarakat dari pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan dapat diartikan dengan menggunakan pernyataan kepuasan positif dan pernyataan kepuasan negatif dengan formula $K > H = \text{Puas}$ dan $K < H = \text{Tidak Puas}$, dan jika $K = H$ berarti netral. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam sebuah lembaga penyediaan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan pelanggan oleh karena itu, strategi kepuasan pelanggan haruslah didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang terdiri dari empat variabel eksogen yaitu variabel peranan manajer interpersonal (X1), peranan manajer informasional (X2), peranan manajer decisional (X3) dan kualitas pelayanan (X4), dan satu variabel endogen yaitu kepuasan peserta BPJS (Y). Data dikumpulkan melalui angket yang telah divalidasi dan direliabilitas terlebih dahulu baik kontennya maupun uji empirik itemnya di lapangan. Populasi penelitian ini adalah seluruh peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang yang berjumlah 36.422 jiwa. Dan jumlah sampel diperoleh melalui penggunaan rumus slovin, dengan standar *error* 5%, sehingga responden dalam penelitian ini berjumlah 396 jiwa. Sampel dalam penelitian ini ditarik dengan dua cara yaitu: (1) teknik *cluster sampling*; dan (2) teknik *proportional stratified random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi dan *path analysis*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Langsung Peranan Manajer Interpersonal terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil temuan penelitian tidak terdapat pengaruh antara peranan manajer interpersonal dengan kepuasan peserta BPJS karena ternyata taraf signifikansi yang dihasilkan sebesar 0.124 lebih besar dari 0.05, sehingga peranan manajer interpersonal tidak dapat diteruskan dengan analisis jalur (*path analysis*). Hal ini menunjukkan peranan manajer interpersonal tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya.

2. Pengaruh Langsung Peranan Manajer Informasional terhadap Kepuasan

Hasil penelitian yang dilakukan memiliki angka kontribusi atau besar pengaruh antara peranan manajer informasional terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang adalah sebesar 0.078 dan pengaruh secara langsung antara peranan manajer informasional terhadap kualitas pelayanan yaitu 0.006084 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa peranan manajer informasional dapat dipercayai 95% telah berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya. Hal ini berarti peranan-peranan manajer informasional seperti peranan sebagai penerima informasi, peranan penyebar informasi, dan peranan sebagai juru bicara adalah hal yang menentukan untuk menciptakan kepuasan karena ketiga peranan tersebut terbukti mampu mempengaruhi tingkat kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.

3. Pengaruh Langsung Peranan Manajer Decisional terhadap Kepuasan

Hasil penelitian yang dilakukan memiliki angka kontribusi atau besar pengaruh antara peranan manajer decisional terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang adalah sebesar 0.107 dan pengaruh secara langsung antara peranan manajer decisional terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang yaitu 0.01145 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa peranan manajer decisional dapat dipercayai 95% telah berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya. Hal ini berarti peranan-peranan manajer decisional seperti peranan sebagai wirausahwan, peranan yang mengatasi gangguan, peranan sebagai pengalokasi sumber-sumber daya dan peranan perantara adalah hal yang menentukan untuk menciptakan kepuasan.

4. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Hasil penelitian yang dilakukan memiliki angka kontribusi atau besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang adalah sebesar 0.027 dan pengaruh secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS yaitu 0.00073 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dipercayai 95% telah berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya, dengan indikator-indikator atau faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS di variabel kualitas layanan seperti jaminan atau keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), adalah hal yang menentukan untuk menciptakan kepuasan karena jaminan atau keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*) terbukti mampu mempengaruhi tingkat kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.

5. Pengaruh Langsung Peranan Manajer Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian yang dilakukan menghasilkan angka kontribusi atau besar pengaruh antara peranan manajer interpersonal terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang adalah sebesar 0.035 dengan pengaruh secara langsung antara peranan manajer interpersonal terhadap kualitas pelayanan yaitu 0.001225 dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa peranan manajer interpersonal dapat dipercaya 95% telah berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang. Hal ini berarti peranan peranan manajer interpersonal seperti peranan simbolik (*figurehead*), peranan pemimpin, peranan penghubung adalah hal yang menentukan untuk menciptakan kepuasan karena ketiga peranan tersebut terbukti mampu mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan.

6. Pengaruh Langsung Peranan Manajer Informasional terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian yang dilakukan memiliki angka kontribusi atau besar pengaruh antara peranan manajer informasional terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang adalah sebesar 0.080 dan pengaruh secara langsung antara peranan manajer informasional terhadap kualitas pelayanan yaitu 0.0064 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa peranan manajer informasional dapat dipercaya 95% telah berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang. Hal ini berarti peranan peranan manajer informasional seperti peranan sebagai penerima informasi, peranan penyebar informasi, dan peranan sebagai juru bicara adalah hal yang menentukan untuk menciptakan kepuasan.

7. Pengaruh Peranan Manajer Decisional terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian yang dilakukan memiliki angka kontribusi atau besar pengaruh antara peranan manajer decisional terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang adalah sebesar 0.100 dan pengaruh secara langsung antara peranan manajer decisional terhadap kualitas pelayanan yaitu 0.01 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa peranan manajer decisional dapat dipercaya 95% telah berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang. Hal ini berarti peranan-peranan manajer yang terkait dengan peranan decisional seperti peranan sebagai wirausahwan, peranan yang mengatasi gangguan, peranan sebagai pengalokasi sumber-sumber daya dan peranan perantara adalah hal yang menentukan untuk menciptakan kepuasan karena keempat peranan tersebut terbukti mampu mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan.

8. Pengaruh Peranan Manajer Interpersonal terhadap Kepuasan melalui Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil temuan penelitian dijelaskan bahwa tidak terdapat pengaruh antara peranan manajer interpersonal terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan karena taraf signifikansi yang dihasilkan sebesar 0.124 lebih besar dari 0.05, sehingga variabel peranan manajer interpersonal tidak dapat diteruskan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hal ini menunjukkan peranan manajer interpersonal tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya dengan kata lain, peranan manajer interpersonal seperti peranan sebagai tokoh (melaksanakan kegiatan-kegiatan seremonial dan sosial, sebagai wakil organisasi yang bersangkutan), peranan sebagai pemimpin, peranan sebagai penghubung (*the liason role*) terutama dengan pihak luar tidak bisa menjadi faktor penentu dari tingkat kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.

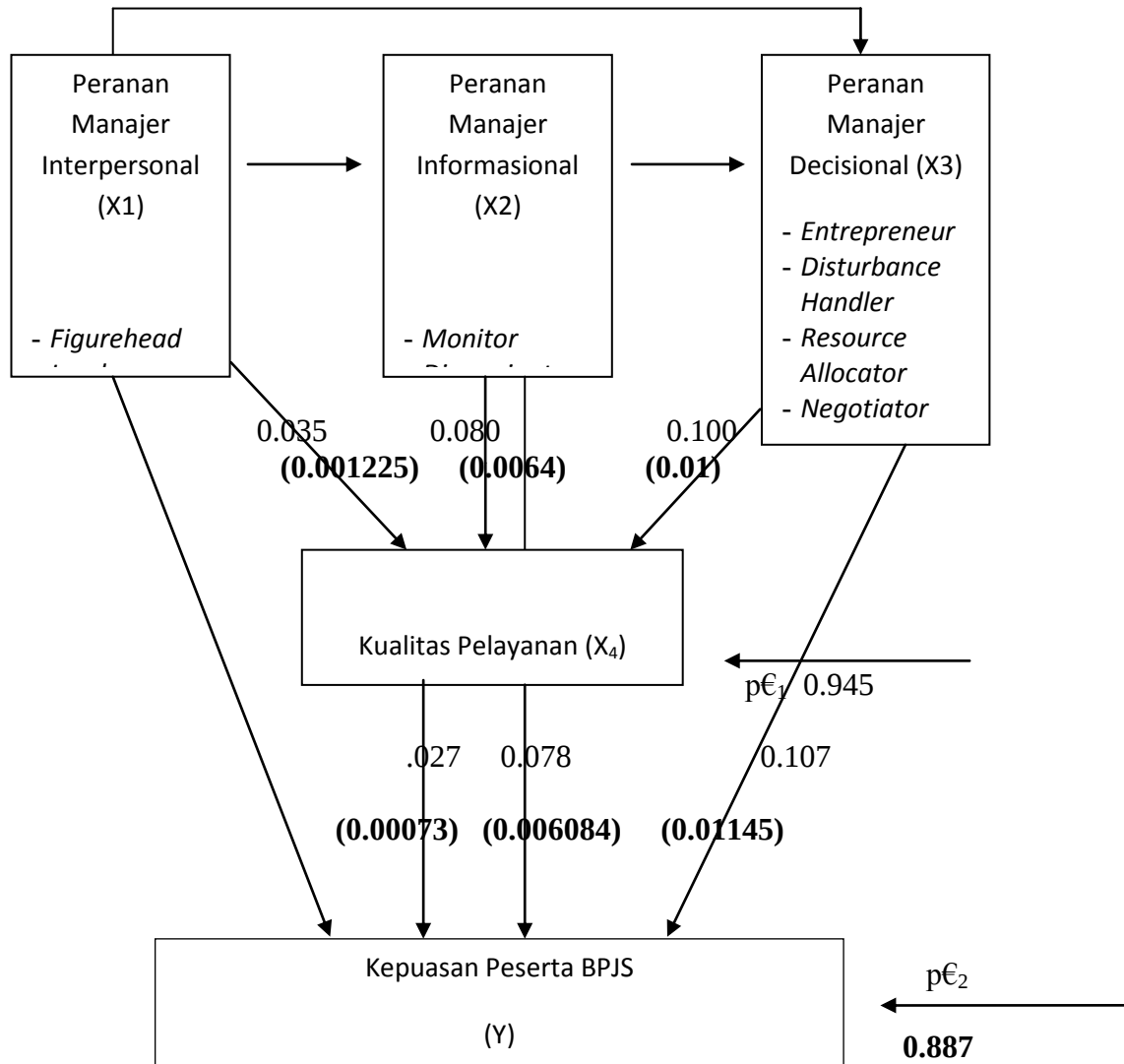
9. Pengaruh Peranan Manajer Informasional terhadap Kepuasan melalui Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan tidak langsung antara peranan manajer informasional terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan. Dari hasil perhitungan dan pengolahan data diketahui bahwa kontribusi tidak langsung peranan manajer informasional terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan adalah sebesar 0.00017. Peranan manajer informasional berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang. Hubungan tidak langsung ini juga dapat diartikan bahwa kepuasan peserta BPJS akan meningkat apabila kualitas layanan juga ditingkatkan. Selain memiliki hubungan langsung antara peranan manajer informasional terhadap kepuasan peserta BPJS, peranan manajer informasional juga memiliki pengaruh tidak langsung dengan kepuasan peserta BPJS dengan cara meningkatkan kualitas layanan pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.

10. Pengaruh Peranan Manajer Decisional terhadap Kepuasan melalui Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan tidak langsung antara peranan manajer decisional terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan. Dari hasil perhitungan dan pengolahan data diketahui bahwa kontribusi tidak langsung peranan manajer decisional terhadap kepuasan peserta BPJS melalui kualitas pelayanan adalah sebesar 0.00029. Peranan manajer decisional berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang. Hubungan tidak langsung ini juga dapat diartikan bahwa kepuasan peserta BPJS akan meningkat apabila kualitas layanan juga ditingkatkan. Selain memiliki hubungan langsung antara peranan manajer decisional terhadap kepuasan peserta BPJS, peranan manajer decisional juga memiliki pengaruh tidak langsung dengan kepuasan peserta BPJS dengan cara meningkatkan kualitas layanan pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang.

Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen di atas, serta model kajian analisis jalur (*path analysis*) yang digunakan peneliti, maka dapat disajikan gambaran hasil koefisien jalur sebagaimana tergambar Gambar 1.



Gambar 1. Hasil Koefisien Jalur (*path analysis*)

SIMPULAN

Hasil penelitian ini telah menemukan model hipotesis yang dapat dijadikan sebuah model baru dalam pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang yang mampu meningkatkan kepuasan peserta BPJS terutama dalam pelayanan di bidang kesehatan. Kepuasan peserta BPJS terbukti dapat ditingkatkan melalui peningkatan tiga variabel eksogen yaitu, peranan manajer informasional, peranan manajer decisional dan kualitas pelayanan serta kualitas pelayanan terbukti pula dapat ditingkatkan melalui peningkatan tiga variabel eksogen yaitu peranan manajer interpersonal, peranan manajer informasional, peranan manajer decisional. Akhirnya terbukti bahwa kerangka konseptual penelitian ini dapat dijadikan sebuah model

baru dalam manajemen pelayanan publik terutama untuk pelayanan kesehatan yang memuaskan pada Puskesmas Lubuk Buaya Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dasman Lanin. 2010. *The Effects of Bureaucracy Internal Politics towards Citizen Satisfaction. Journal of Administrative Sciences & Organization*. No. 3 Volume 17.
- Dasman Lanin. 2014. *Citizen Satisfaction with Local Governance Service. Jurnal Tingkap*. Vol 10, No 2.
- Dasman Lanin. 2014. *Politik Internal Birokrasi, Profesionalisme, Kepuasan dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Warga dengan Pelayanan Kota*. Penelitian Fundamental. Universitas Negeri Padang.
- Dasman Lanin. 2014. *Rekonstruksi Pelayanan Publik yang Memuaskan dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah Kabupaten dan Kota*. Penelitian Fundamental. Universitas Negeri Padang.
- Dasman Lanin dan Adil Mubarak. 2010. *Kepuasan Diskonfirmasi Warga pada Sektor Publik: Kasus Pelayanan Kebutuhan Dasar Pemerintahan Kota Padang Panjang. Jurnal Demokrasi*. Vol 9, No 2.
- Dasman Lanin dan Fachri Adnan. 2014. *Conceptualization Of Public Service Model on City Government. International Integration for Regional Public Management (ICPM) Bali Atlanta*.
- Mintzberg, Henry, 1989, *Mintzberg On Management. Inside Our Strange World of Organization* .London :Collir Macmillan Publisher.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L Berry. (1990). *A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing*, Vol. 64, No.1.
- Suharsimi, Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

=====