



Faktor Yang Berhubungan dengan Kemauan Membayar (*Willingness To Pay*) Pasien Rawat Jalan Poli Interna RSUD Kota Kendari Tahun 2019

Risa Atriyani R¹, La Ode Ali Imran Ahmad² Hilda Harun³

^{1,2,3} Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo

Correspondensi Author

La Ode Ali Imran Ahmad

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo

Kendari, Sulawesi Tenggara

Email: imranoder@gmail.com

Abstrak. *World Health Organization (WHO)* memberikan dukungan kepada negara-negara untuk mengembangkan sistem pembayaran kesehatan dengan tujuan untuk menyediakan *Universal Health Coverage* memastikan bahwa semua orang dapat menerima pelayanan tanpa adanya kesulitan keuangan. Kondisi perekonomian merupakan salah satu aspek yang diukur dalam menentukan kemauan membayar seseorang. Pelayanan kesehatan yang bermutu untuk mendapatkannya maka akan berdampak pada peningkatan pembiayaan pelayanan kesehatan. Salah satu masalah yang dihadapi masyarakat ketika jatuh sakit adalah besarnya beban biaya perawatan kesehatan khususnya pada rumah tangga kelompok miskin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kemauan membayar (*willingness to pay*) pasien rawat jalan poli interna Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat survei analitik, dengan desain *cross sectional*, yaitu penelitian ini hanya menganalisis masalah keadaan obyek penelitian pada waktu penelitian berlangsung. Populasi responden berjumlah 460 orang, dengan besar sampel 214 orang, uji statistik menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan terhadap kemauan membayar pasien ($p\text{-value} = 0.753$), ada hubungan antara tingkat pendapatan terhadap kemauan membayar pasien ($p\text{-value} = 0.000$), tidak ada hubungan antara akses tempat tinggal ke Rumah Sakit terhadap kemauan membayar pasien ($p\text{-value} = 0.788$), tidak ada hubungan antara manfaat pelayanan terhadap kemauan membayar pasien ($p\text{-value} = 0.212$), ada hubungan antara mutu pelayanan terhadap kemauan membayar pasien ($P\text{-value} = 0.048$). Oleh karena itu penelitian ini juga menyarankan perlu adanya peningkatan yang lebih baik lagi terhadap mutu layanan sehingga akan meningkatkan pula kemauan membayar pasien.

Kata Kunci: *Kemauan membayar, pasien rawat jalan, RSUD Kota Kendari*

Abstrac. *The World Health Organization (WHO)* provides support to countries to develop health payment systems with the aim of providing *Universal Health Coverage* to ensure that everyone can receive services without financial difficulties. Economic conditions are one aspect that is measured in determining one's willingness to pay. Quality health services to get it will have an impact on increasing health care funding. One of the problems faced by the

community when they fall ill is the high burden of health care costs, especially in poor households. This study aims to determine the factors associated with willingness to pay (outpatient willingness to pay) poly internal outpatients in the Kendari City Regional General Hospital in 2019. This research is a quantitative research that is analytic survey, with cross sectional design, this research only analyzes problem state of the object of research at the time the research took place. The population of respondents was 460 people, with a large sample of 214 people, the statistical test used the chi square test. The results showed that there was no relationship between the level of education with the patient's willingness to pay (p -value = 0.753), there was a relationship between the level of income with the patient's willingness to pay (p -value = 0,000), there was no relationship between access to the hospital to hospital patient's willingness to pay (p -value = 0.788), there is no relationship between the benefits of service to the patient's willingness to pay (p -value = 0.212), there is a relationship between the quality of service to the patient's willingness to pay (P -value = 0.048). Therefore, this study also suggests that there is a need for a better increase in service quality so that it will increase the willingness to pay of patients.

Keywords: Willingness to pay, outpatients, RSUD District Kendari

PENDAHULUAN

Kondisi perekonomian merupakan salah satu aspek yang diukur dalam menentukan kemauan membayar seseorang. Kemiskinan telah lama menjadi persoalan mendasar yang menjadi pusat perhatian pemerintah baik pusat maupun daerah dari berbagai kalangan. Jumlah penduduk miskin di Sulawesi Tenggara meningkat dari 66,41 orang atau dalam persentase penduduk miskin sebesar 6,56% pada bulan maret tahun 2018 menjadi 231,80 orang atau dalam persentase penduduk miskin sebesar 14,07% pada bulan september tahun 2018 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional, dalam pembangunan kesehatan tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Kenyataannya yang terjadi saat ini derajat kesehatan masyarakat masih rendah khususnya pada masyarakat miskin berdasarkan indikator Angka Kematian Bayi (AKB) dan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia, masih cukup tinggi, yaitu AKB sebesar 35 per 1000 kelahiran hidup dan AKI sebesar 307 per 100.000 kelahiran hidup. Sehingga salah satu penyebabnya, adalah karena mahalnnya biaya kesehatan sehingga akses ke pelayanan kesehatan pada umumnya masih rendah. Asuransi kesehatan adalah salah satu upaya untuk mengatasi masalah ketidakmampuan terhadap pembiayaan pelayanan kesehatan (Setyawan, 2015).

Dalam skenario elisitasi kemauan membayar, pencegahan klinis layanan digambarkan sebagai pemeriksaan medis, laboratorium tes, obat - obatan dan modifikasi gaya hidup yang dilakukan untuk deteksi dini dan pencegahan non-umum penyakit menular seperti kanker, hipertensi dan diabetes mellitus, dan komplikasinya pada pasien. Responden itu juga diberitahu bahwa layanan tersebut diakses ketika klien sehat dan tanpa gejala sakit kesehatan. Mereka juga diberitahu bahwa meskipun beberapa layanan sudah tersedia di berbagai titik layanan di internet di rumah sakit, pasien dapat mengakses semuanya satu titik layanan, mengikuti pembayaran dari biaya yang ditentukan (Funakpa Brisibe, 2015).

Data kunjungan pasien umum rawat jalan Poli Interna di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari pada tahun 2017 sebanyak 15.998 orang, tahun 2018 sebanyak 14.650 orang dan tahun 2019-bulan Juli sebanyak 7.303 orang. Pasien JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari pada tahun 2017 sebanyak 44131 orang, tahun 2018 sebanyak 49.525 orang dan tahun 2019-bulan Juli sebanyak 29.516 orang dan pasien Bahteramas di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari pada tahun 2017 sebanyak 79 orang, tahun 2018 sebanyak 49.525 orang, tahun 2019- bulan Juli sebanyak 14 orang. Data kunjungan pasien umum rawat jalan Poli Interna di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari pada tahun 2017 sebanyak 5597 orang, tahun 2018 sebanyak 5.965 orang, tahun 2019-

bulan Juli sebanyak 3.444 orang, biaya tarif pelayanan kesehatan pada Poli Interna sebanyak Rp.60.000 (Sekali Kunjungan) (RSUD Kota Kendari, 2018).

Berdasarkan fenomena yang terjadi dalam kehidupan masyarakat bahwa biaya hidup dari waktu ke waktu selalu meningkat, baik dari segi jumlah kebutuhan hidup maupun harga barang dan jasa yang selalu berubah. Meskipun demikian mahal harga barang dan jasa dikalangan masyarakat maka setiap individu selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Salah satu contoh adalah biaya pelayanan kesehatan yang semakin tinggi, khususnya biaya obat-obatan hingga melebihi harga barang-barang konsumsi lainnya, dimana pelayanan kesehatan adalah kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat yang sedang menderita sakit. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan tentunya harus mengeluarkan sejumlah uang tertentu.

Berdasarkan survei awal pada pasien umum rawat jalan, beberapa pasien mengatakan alasan menjadi pasien umum diantaranya adalah ada perbedaan sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pengguna BPJS, serta pasien merasa rugi apabila tiap bulan harus membayar angsuran BPJS tetapi hanya beberapa kali ke pelayanan kesehatan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional yaitu penelitian ini hanya menganalisis masalah keadaan obyek penelitian pada waktu penelitian berlangsung. Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil untuk diteliti dan dianggap dapat mewakili seluruh populasi. Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan Accidental Sampling yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih responden yang ada di lokasi penelitian. Berdasarkan rumus penentuan jumlah sampel tersebut maka besarnya sampel adalah 214 responden. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat (*variabel dependen*) dan variabel bebas (*variabel independen*). *Variabel dependen* adalah kemauan membayar. *Variabel independen* adalah tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, akses tempat tinggal ke Rumah Sakit (km), manfaat pelayanan dan mutu pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Umur

Responden dengan umur yang bervariasi, golongan umur 36-40 tahun sebanyak 20 responden (21.9%) merupakan responden terbanyak serta golongan umur 61-65 tahun sebanyak 1 orang (0.5%) merupakan responden yang paling rendah.

2. Jenis Kelamin

Responden paling banyak adalah responden kelamin perempuan yaitu sebanyak 131 responden (61.2%) dan responden yang paling rendah adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 83 responden (38.8%).

3. Pekerjaan

Responden yang paling banyak adalah berjenis pekerjaan wiraswasta sebanyak 92 responden (43.0%) dan yang paling rendah adalah berjenis pekerjaan nelayan sebanyak 4 responden (1.9%).

Hubungan Pendidikan dengan Kemauan Membayar di poli rawat jalan Poli Interna RSUD Kota Kendari

Pendidikan adalah proses yang terus menerus (abadi) dari penyesuaian yang lebih bagi makhluk manusia yang telah berkembang secara fisik dan mental, yang bebas dan sadar kepada Tuhan, seperti terwujud dalam alam sekitar intelektual, emosional dan kemanusiaan dari manusia. Tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan *willingness to pay* (kemauan membayar) dimana peran pendidikan tidak sebesar faktor lainnya yang mempengaruhi kemauan membayar.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hendriyanto, 2009) yang menyatakan bahwa lama pendidikan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar, karena 90% persepsi besarnya kerugian. Semakin responden telah menyelesaikan pendidikan formal minimal SD, dan terbanyak pendidikan SMA sehingga hal ini yang berpengaruh dengan pendidikan tinggi sebanyak 49 responden (41.9%) yang mau untuk membayar pelayanan kesehatan yang diterimanya dan yang tidak mau untuk membayar sebanyak 68 responden (58.1%). Dari 57 responden (100%) dengan pendidikan sedang sebanyak 20 responden (35.1%) mau untuk membayar pelayanan kesehatan yang diterimanya dan yang tidak mau untuk membayar

sebanyak 37 responden (64.9%). Dari 24 responden sebanyak 9 responden (37.5%) yang mau untuk membayar pelayanan kesehatan yang diterimanya dan yang tidak mau untuk membayar sebanyak 15 responden (62.5%).

Hal ini disebabkan karena persepsi pendidikan responden yang tinggi cenderung lebih memikirkan dampak atau risiko tanpa memikirkan manfaatnya terlebih dahulu artinya persepsi responden mengatakan bahwa seringkali pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atau di inginkan oleh responden. Jadi, ini menjadi dasar mengapa responden yang berpendidikan tinggi cenderung tidak mau membayar pelayanan kesehatan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Astuti, 2007) bahwa pendidikan mempengaruhi persepsi. Hasil uji statistik Chi Square pada taraf kepercayaan 95% (0.05) menunjukkan bahwa besarnya nilai ρ Value = 0.753, jadi ρ Value > 0.05, sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan kemauan membayar responden di Poli Interna RSUD Kota Kendari.

Hubungan Pendapatan dengan Kemauan Membayar di Poli Interna RSUD Kota Kendari

Pendapatan merupakan hasil yang diperoleh seseorang atas pekerjaan yang dilakukannya dengan sejumlah imbalan tertentu, baik berupa barang maupun uang. Uang merupakan salah satu alat pembayaran yang sah dimasyarakat dan bernilai ekonomi tinggi, sehingga dengan uang kita bisa membeli apa yang diinginkan. Begitu pula dalam dunia kesehatan, uang merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kemampuan dan kemauan kita untuk berobat atau membayar sejumlah pelayanan kesehatan yang kita peroleh (Jannah, 2012)

Rasa kurang puas pasien terhadap pelayanan dan hasil pemeriksaan kesehatan yang diperolehnya, Sedangkan dari 124 responden (100%) dengan pendapatan kurang, responden yang mau untuk membayar atas pelayanan kesehatan yang diterimanya sebanyak 29 responden (23.5%) dan 95 responden (76.6%) yang tidak mau untuk membayar. Hal ini, disebabkan karena jumlah pendapatan yang kecil.

Semakin besar pendapatan seseorang maka semakin besar pula kemampuan dan kemauan membayar atas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Akan tetapi responden yang berpendapatan rendah cenderung tidak mau membayar pelayanan kesehatan yang dikarenakan responden yang berpendapatan rendah lebih memikirkan kebutuhan sehari-harinya daripada kebutuhan kesehatan artinya masyarakat yang berpendapatan rendah terlebih dahulu akan memenuhi kebutuhan sehari-harinya seperti kebutuhan sandang, pangan dan papan daripada memikirkan kebutuhan kesehatannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Asfawa & Braun, 2012) yang menyatakan bahwa tingkat pendapatan merupakan variabel yang sangat penting yang mempengaruhi keputusan keluarga atau rumah tangga untuk memiliki kemauan membayar terhadap sejumlah dana yang digunakan untuk memperoleh pelayanan kesehatan, semakin tinggi tingkat pendapatan keluarga maka semakin tinggi pula dana/biaya yang mau dibayarkan untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Lopaying, 2010) menyatakan tingkat pendapatan merupakan salah satu parameter yang mempengaruhi kemauan membayar (*willingness to pay*).

Hubungan Akses Tempat Tinggal Ke Rumah Sakit dengan Kemauan Membayar di Poli Interna RSUD Kota Kendari

Harapan responden terhadap keluhan atas penyakit yang dideritanya belum terselesaikan oleh pihak Rumah Sakit, sehingga responden tidak mau membayar atas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut. Untuk akses tempat tinggal jauh sebanyak 77 responden yang mau membayar pelayanan kesehatan dan 124 responden tidak mau membayar. Hal ini terjadi karena pada akses ≥ 3 km responden merasa jauh dalam menempuh perjalanan dan pada saat berada di RSUD Kota Kendari Responden tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya, sehingga responden tidak mau membayar atas pelayanan tersebut.

Jarak tempat tinggal responden ke tempat berobat akan mempengaruhi kemauan responden untuk memilih dimana responden akan berobat. Semakin dekat jarak tempat tinggal responden ke Rumah Sakit maka akan semakin besar pula keinginan pasien tersebut untuk berobat. Hal ini terjadi karena ketika berobat responden tidak

perlu memikirkan biaya transportasi disebabkan jarak yang cukup dekat bisa ditempuh dengan berjalan kaki saja, sehingga yang perlu dikeluarkan hanya biaya berobat saja, yang tentunya hal ini akan mempengaruhi besarnya kemauan membayar pasien ketika berobat taraf kepercayaan 95% (0.05) menunjukkan bahwa besarnya nilai ρ Value = 0.788, jadi ρ Value > 0.05, sehingga H1 ditolak dan H0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap jarak tempat tinggal ke Rumah Sakit tidak ada hubungan yang bermakna antara persepsi jarak tempat tinggal ke Rumah Sakit dengan besarnya kemauan membayar pelayanan Poli Interna RSUD Kota Kendari. Artinya makin jauh jarak tempat tinggal responden dengan Poli Interna RSUD Kota Kendari maka makin besar pula kemauan tidak membayar atas pelayanan yang diterima di Poli Interna RSUD Kota Kendari. Hal ini dikarenakan dasar pertimbangan responden bahwa, untuk berobat di Poli Interna RSUD Kota Kendari mengeluarkan biaya tambahan yaitu transportasi karena jarak yang jauh dengan tempat tinggal responden, sehingga menyulitkan responden untuk melakukan kontrol terhadap penyakit yang diderita, dan juga responden tidak mengetahui sistem antrian dan waktu pelayanan yang disediakan oleh Poli Interna RSUD Kota Kendari, hal ini yang mempengaruhi responden sehingga tidak mau membayar atas pelayanan kesehatan. Namun, faktanya meskipun jarak tempat tinggal dengan Poli Interna RSUD Kota Kendari jauh, rata-rata responden membutuhkan pelayanan di Poli Interna RSUD tersebut disebabkan persepsi responden tentang mutu pelayanan yang disediakan baik. Sehingga, akses tempat tinggal dengan kemauan membayar tidak berhubungan.

Hubungan Manfaat Pelayanan dengan Kemauan Membayar di Poli Interna RSUD Kota Kendari

Rumah Sakit akan selalu berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, baik pelayanan medis maupun pelayanan fasilitas kesehatan lainnya. Dengan adanya pelayanan yang optimal tersebut, sehingga pasien akan merasakan nyaman dan manfaat yang baik atas pelayanan yang diterimanya.

Persepsi terhadap manfaat pelayanan rata-rata responden memberi penilaian bermanfaat atas pernyataan manfaat pelayanan Poli Interna

RSUD Kota Kendari dan yang mau membayar atas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas pelayanan yang diterimanya adalah baik. Responden akan merasakan manfaat pelayanan yang baik apabila semua kebutuhan dan keluhan yang dialaminya selama menerima pelayanan terealisasi dengan baik, sehingga tidak ada responden yang merasa kecewa dengan pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* didapatkan hasil yang tidak bermakna pada persepsi pasien terhadap manfaat pelayanan kesehatan dengan besarnya kemauan membayar di poli rawat jalan poli interna RSUD Kota Kendari. Hal ini ditunjukkan dengan nilai ρ Value 0.212 > 0,05 sehingga tidak ada hubungan yang bermakna antara persepsi manfaat terhadap manfaat pelayanan kesehatan, dimana rata-rata responden menyatakan setuju dan mau membayar terkait mutu pelayanan yang mereka rasakan selama berobat di poli rawat jalan poli interna RSUD Kota Kendari tergolong Rumah Sakit yang sudah cukup maju khususnya dalam peralatan medis yang tersedia baik di Laboratorium pemeriksaan maupun di ruang poli klinik, sehingga hal ini menjadikan suatu Rumah Sakit memiliki kualitas yang baik.

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kemauan Membayar di Poli Interna RSUD Kota Kendari

Mutu atau kualitas Rumah Sakit merupakan gambaran seberapa baik Rumah Sakit tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mutu atau kualitas Rumah Sakit juga sangat dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit tersebut. Rumah Sakit yang bermutu haruslah ditunjang oleh gedung dan sejumlah peralatan medis serta tenaga kesehatan yang ahli dan profesional pada bidang masing-masing. Rumah Sakit yang bermutu akan menjadi dambaan bagi setiap masyarakat yang akan berobat ke Puskesmas tersebut.

Rumah Sakit yang sudah cukup maju khususnya dalam peralatan medis yang tersedia baik di Laboratorium pemeriksaan maupun di ruang poli klinik, sehingga hal ini menjadikan suatu Rumah Sakit memiliki kualitas yang baik. Hasil uji statistik *Chi Square* pada taraf kepercayaan 95% (0.05) menunjukkan bahwa besarnya nilai ρ Value = 0.048, jadi ρ Value <

0.05, sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan kemauan membayar pasien di Poli Interna RSUD Kota Kendari. Dalam artian bahwa dalam berobat responden masih memperhatikan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian (Yulianti, 2013) menyatakan bahwa mutu atau kualitas layanan berhubungan dengan kesetiaan pelanggan pada layanan, artinya bawa mutu layanan yang baik akan meningkatkan keinginan membayar pelanggan atas layanan yang diterimanya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hendriyanto (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara besarnya kemauan membayar dengan mutu pelayanan poliklinik rawat jalan Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor. Variabel persepsi mutu pelayanan berpengaruh sebesar 11.3% terhadap kemauan membayar pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan terhadap kemauan membayar pasien rawat jalan Poli Interna di RSUD Kota Kendari, terdapat hubungan antara besarnya pendapatan pasien terhadap kemauan membayar pasien rawat jalan Poli Interna di RSUD Kota Kendari, tidak terdapat hubungan antara akses tempat tinggal pasien terhadap kemauan membayar pasien rawat jalan Poli Interna di RSUD Kota Kendari, tidak terdapat hubungan antara manfaat pelayanan terhadap kemauan membayar pasien rawat jalan Poli Interna di RSUD Kota Kendari, terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kemauan membayar pasien rawat jalan Poli Interna di RSUD Kota Kendari

Diharapkan kepada Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas mutu dengan mengefisienkan lama waktu tunggu pelayanan, antrian, kebersihan ruang tunggu dan jumlah toilet. Pasien diharapkan memiliki kesadaran untuk membayar atas pelayanan kesehatan yang diterimanya, meskipun mereka belum merasakan manfaat pelayanan secara maksimal. Diharapkan kepada pimpinan Rumah Sakit lebih aktif untuk meningkatkan kompetensi dan keahlian petugas kesehatan dengan cara mengadakan pelatihan dan evaluasi kinerja secara rutin.

DAFTAR RUJUKAN

- Asfawa, A., & Braun, J. V. (2012). Can Community Health Insurance Schemes Shield the Poor Against The Downside Health Effects of Economic Reforms, The Case of Rural Ethiopia. *Journal of Health Policy*, 70, 97–108.
- Astuti, H. Y. (2007). *Kemauan Keluarga dalam Pembayaran tarif rawat Jalan dibalai Pengobatan Umum Puskesmas Grobongan*. Universitas Halu Oleo.
- Funakpa Brisibe, S. (2015). Willingness to Pay for Clinical Preventive Services of Patients Attending the GENERAL Out- Patient Clinic of a Tertiary Hospital in South-South Nigeria. *European Journal of Preventive Medicine*, 3(1), 6–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.11648/j.ejpm.20150301.12>
- Hendriyanto. (2009). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pasien Instalasi Rawat Jalan Rsd Ciawi Kabupaten Bogor*. Universitas Indonesia.
- Jannah, M. (2012). *Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengetahuan, Jarak Tempat Tinggal dan Sikap Ibu Kepada Pelayanan Petugas Puskesmas Terhadap Frekuensi Kunjungan Ibu ke Posyandu di Kabupaten Lamongan*. Universitas Negeri Surabaya.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia 2018*.
- Lopaying, D. (2010). *Measuring Affordability and Willingness to Pay*. Bangkok.
- RSUD Kota Kendari. (2018). *Profil RSUD Kota Kendari 2018*. Kendari.
- Setyawan, F. E. (2015). Sistem Pembiayaan Kesehatan. *Sistem Pembiayaan Kesehatan*, 11, 119–126.
- Yulianti. (2013). *Analisis Kepuasan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok Tahun*. Universitas Indonesia.