

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN TAHUN 2024

### ANALYSIS OF BPJS PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF HEALTH SERVICES IN 2024

*Tri Handayani<sup>1</sup>, Chairil Zaman<sup>2</sup>, Dianita Ekawati<sup>3</sup>*  
<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang, Indonesia  
*e-mail korepondensi: trihandayanidr2403@gmail.com*

#### ABSTRAK

Kepuasan merupakan respons yang diterima, kemudian membandingkan dengan kinerja sesuai dengan harapan. kinerja pelayanan kesehatan yang diterima lebih dari harapan maka pasien tersebut merasa puas, sebaliknya apabila kinerja yang diterimanya tidak memenuhi dengan harapannya maka dapat dikatakan konsumen merasa tidak puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Muara Kulam tahun 2023 berjumlah 717 responden. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 88 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan *Purposive samplin* dengan menggunakan rumus slovin. Kriteria inklusi bersedia menjadi responden dengan mengisi lembar persetujuan.. Penelitian ini telah di laksanakan pada tanggal 28 Maret - 28 April 2024. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Analisis data bivariat menggunakan *uji Chi-Square*. Hasil penelitian *tangibles* (*p value* 0,005) ,*responsiveness* (*p value* 0,006) dan *empaty* (*p value* 0,05) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Kesimpulan ada hubungan *tangibles*, *responsiveness* dan *empaty* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Hendaknya pihak puskesmas melengkapi sarana dan prasarana di Puskesmas seperti peralatan pemeriksaan.

Kata kunci : Kepuasan, mutu pelayanan, puskesmas

#### ABSTRACT

*Satisfaction is a response received, then compared with performance according to expectations. The performance of the health services received exceeds expectations, so the patient feels satisfied, conversely, if the performance they receive does not meet their expectations, it can be said that the consumer feels dissatisfied. This study aims to determine factors related to BPJS patient satisfaction with the quality of health services at the Muara Kulam Community Health Center in 2024. The design of this research is quantitative with a cross-sectional approach. The population of this study was BPJS patients who received treatment at the Muara Kulam Community Health Center in 2023, totaling 717 respondents. The sample in this study amounted to 88 people. The sampling method uses purposive sampling using the Slovin formula. Inclusion criteria are willing to be a respondent by filling out a consent form. This research was carried out on March 28 - April 28 2024. Data was collected using a questionnaire. Bivariate data analysis used the Chi-Square test. The research results show a tangibles (*p value* 0.005), responsiveness (*p value* 0.006) and empathy (*p value* 0.05) with BPJS patient satisfaction at the Muara Kulam Community Health Center in 2024. Conclusion: there is a relationship between tangibles, responsiveness and empathy with BPJS patient satisfaction in Muara Kulam Community Health Center in 2024. The Community Health Center should complete the facilities and infrastructure at the Community Health Center such as examination equipment.*

*Keywords: Satisfaction, service quality, health centre*

## PENDAHULUAN

Menurut data WHO untuk Wilayah Asia Tenggara pada tahun 2018 menunjukkan bahwa sekitar 55% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan<sup>1</sup>.

Berdasarkan peraturan Kementerian Republik Indonesia tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% Apabila ditemukan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95% terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau dapat dikatakan tidak berkualitas<sup>2</sup>.

Pemerintah juga telah mendirikan jaminan kesehatan nasional. mulai berlaku sejak tanggal 1 Januari 2004. Pengaturannya dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Sistem jaminan sosial nasional merupakan sistem jaminan sosial yang didirikan di Indonesia sebagai bentuk perlindungan sosial yang dilaksanakan di Indonesia untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan hidup yang layak setiap warga Negara<sup>3</sup>.

Di Indonesia jumlah peserta JKN pada 7 Oktober 2022, Jumlah peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) meningkat menjadi 246.464.342 jiwa atau kurang lebih 89,35% dari seluruh penduduk Indonesia<sup>4</sup>. Pada bulan November 2022, kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah mencakup 89,7 persen dari total penduduk Indonesia yang mencapai sekitar 275 juta jiwa<sup>5</sup>

Di Provinsi Sumatera Selatan kepesertaan *JKN* di sebanyak 8.396.170 jiwa atau 95,90% dari total penduduk, sehingga masih ada penduduk

yang belum terdaftar di *JKN* sebanyak 358.904 jiwa. Sedangkan di Kabupaten Musi Rawas Utara , jumlah *JKN* di Kabupaten Musi Rawas Utara sendiri adalah sebesar 100,21 % dari jumlah total penduduk 195.220 jiwa (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kabupaten Musi Rawas Utara, 2023), Serta di wilayah kerja Puskesmas Muara Kulam kecamatan Ulu Rawas Jumlah Peserta *JKN* 2023 sendiri terjadinya penurunan januari 2023 (88,22%) namun menjadi 86,04% dari total penduduk 12.668 jiwa sehingga penduduk yang belum terdaftar di *JKN* sebanyak 1.788 jiwa<sup>6</sup>.

Kepuasan konsumen merupakan respons yang ditunjukkan terhadap pelayanan yang diterima, kemudian membandingkan kinerja dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja yang diterima lebih dari harapan maka konsumen tersebut merasa puas, begitu pula sebaliknya apabila kinerja yang diterimanya tidak memenuhi atau sama dengan harapannya maka dapat dikatakan konsumen merasa tidak puas<sup>7</sup>.

Berbagai studi menggunakan pendekatan QFD menyebut terdapat delapan prioritas utama, yakni prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, makanan yang diberikan rumah sakit, jam kunjung dokter, dokter yang berpengalaman, alat-alat yang digunakan bersih dan steril, kemudahan pelayanan dalam 3 memberikan informasi, kemampuan dokter mendengarkan keluhan pasien, dan perawat yang melayani dapat memberi respon dengan cepat<sup>8</sup>. Survey Kepuasan Pasien yaitu hasil evaluasi 2 (dua) tahun yaitu tahun 2013 dan tahun 2014, pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (*JKN*) masih terdapat keluhan peserta terhadap pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (*FKRTL*) khususnya di Rumah Sakit<sup>8</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Noviana, E.

& Wreksagung, H (2022), hasil penelitian yaitu didapatkan ada hubungan antara kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan<sup>9</sup>. Penelitian oleh Diniati, Batara, A. S. & Sundari. (2023), hasil penelitian adalah ada pengaruh kualitas pelayanan pada kehandalan terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh kualitas pelayanan pada interaksi pribadi terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh kualitas pelayanan pada pemecahan masalah terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh kualitas pelayanan pada kebijakan terhadap kualitas pelayanan<sup>10</sup>.

Berdasarkan hasil studi awal pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap Hasil Survei kepuasan Masyarakat di Puskesmas Muara kulam tahun 2023 masih terdapat pelayanan yang belum optimal dengan hasil 79,83 % dimana peneliti mendapatkan hasil beberapa masyarakat yang diberikan kuesioner memberikan jawaban bahwasannya masih terdapat masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan sehingga kurang tertarik untuk kembali ke Puskesmas Muara Kulam dikarenakan dilihat dari lima segi kepuasan pasien yaitu salah satunya *Emphaty* dan

*Responsive*. Maka dari itu *Emphaty* dan *Responsive* yang diberikan karyawan terhadap pelanggan/pasien kurang baik terutama layanan informasi dan pendaftaran sehingga mengakibatkan beberapa pasien enggan untuk kembali ke Puskesmas tersebut<sup>6</sup>.

## **METODELOGI PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Muara Kulam tahun 2023 berjumlah 717 responden. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 88 responden. Cara pengambilan sampel menggunakan *Purposive samplin* dengan menggunakan rumus slovin. Kriteria inklusi bersedia menjadi responden dengan mengisi lembar persetujuan. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 28 Maret - 28 April tahun 2024. Pengumpulan data primer dengan wawancara menggunakan kuisisioner penelitian. Analisis data bivariat menggunakan *uji Chi-Square*.

## **HASIL**

**Tabel 1.**  
***Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden***

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1.	<b>Kepuasan Pasien</b>		
	Tidak Puas	5	5,7
	Puas	83	94,3
2.	<b>Umur</b>		
	Lansia	44	50
	Dewasa	44	50
3.	<b>Jenis kelamin</b>		
	Laki-laki	32	36,4
	Perempuan	56	63,6
4.	<b>Pekerjaan</b>		
	Tidak bekerja	31	35,2
	Bekerja	57	64,8
5.	<b>Tangibles</b>		
	Kurang baik	8	9,1

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
6.	Baik	80	90,9
	<b>Reliabilitas</b> Kurang baik	15	17
7.	Baik	73	83
	<b>Responsiveness</b> Kurang baik	18	20,5
8.	Baik	70	79,5
	<b>Assurance</b> Kurang baik	5	5,7
9.	Baik	83	94,3
	<b>Emphaty</b> Kurang baik	1	1,1
	Baik	87	98,9
	Total	88	100

Dari tabel 1, kepuasan tidak puas 5 responden ,pasien puas 83 responden. Variabel umur lansia 44 responden, umur dewasa 44 responden. Variabel jenis kelamin laki-laki 32 responden, perempuan 56 responden. Variabel pekerjaan tidak bekerja 31 responden, bekerja 57 responden,. Variabel tangibles tidak baik 8 responden, baik 80

responden. Variabel reliabilitas kurang baik 15 responden, baik 73 responden,. Variabel responsiveness kurang baik 18 responden, baik 70 responden. Variabel assurance kurang baik 5 responden, baik 83 responden,. Variabel emphaty kurang baik 1 responden, baik 87 responden.

**Tabel 2.**

*Hubungan variabel umur , jenis kelamin, pekerjaan, tangible, reliability, responsiveness,assurance dan emphaty dengan kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas*

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR
	Tidak puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
<b>Umur</b>								
Lansia	1	2,3	43	97,7	44	100	0,36	4,30
Dewasa	4	9,1	40	90,9	44	100		
<b>Jenis kelamin</b>								
Laki-laki	2	6,2	30	93,6	32	100	1,00	0,84
Perempuan	3	5,4	53	94,6	36	100		
<b>Pekerjaan</b>								
Tidak bekerja	0	0	31	100,0	31	100	0,15	0,91
Bekerja	5	8,8	52	91,2	57	100		
<b>Tangible</b>								
Kurang baik	3	37,5	5	62,5	8	100	0,005	23,4
Baik	2	2,5	78	97,5	80	100		
<b>Reliability</b>								
Kurang baik	1	6,7	14	93,3	15	100	1,00	1,23
Baik	4	5,5	69	94,5	73	100		
<b>Responsiveness</b>								
Kurang baik	4	22,2	14	77,8	18	100	0,006	19,71
Baik	1	1,4	69	98,6	70	100		
<b>Anssurance</b>								
Kurang baik	1	20,0	4	80,0	5	100	0,25	4,93
Baik	4	4,8	79	95,2	83	100		

Emphaty								
Kurang baik	1	100,0	0	0	1	100	0,05	0,046
Baik	4	4,6	83	95,4	87	100		

terhadap pelayanan, lebih di pengaruhi

oleh faktor lain.

### Hubungan variabel jenis kelamin dengan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian analisis hubungan karakteristik pasien peserta BPJS dengan tingkat kepuasan pasien peserta bpjs terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum X di daerah Kendal, hasil penelitian tidak ada hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien <sup>11</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Utami, Y. T. (2018), hasil penelitian tidak ada hubungan jenis kelamin terhadap kualitas pelayanan <sup>14</sup>.

Jenis kelamin merupakan perbedaan peran, fungsi, status dan tanggung jawab pada laki-laki dan perempuan sebagai hasil dari bentukan (konstruksi) sosial budaya yang tertanam lewat proses sosialisasi dari satu generasi ke generasi berikutnya <sup>15</sup>.

Berdasarkan asumsi peneliti dan teori, sebagian besar jenis kelamin perempuan. Kepuasan pasien tidak hanya berdasarkan jenis kelamin, dimana antara laki-laki dan perempuan sama-sama ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama yang diterima.

### Hubungan variabel pekerjaan dengan kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian uryati, Widjanarko, B. & Istiarti, V. T (2017), hasil penelitian tidak ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien BPJS <sup>16</sup>.

Pada tabel 2. Ada hubungan antara tangible (*p value* 0,005), Responsiveness (*p value* 0,006) dan emphaty (*p value* 0,05) dengan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

Tidak ada hubungan umur (*p value* 0,36), jenis kelamin (*p value* 1,00), pekerjaan (*p value* 0,15), reliability (*p value* 1,00), anssurance (*p value* 0,25) dengan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Kulam Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2024.

## PEMBAHASAN

### Hubungan variabel umur dengan kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hakim, F. A. & Suryawati, C (2019), hasil penelitian tidak ada hubungan umur dengan tingkat kepuasan pasien <sup>11</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F. P. S., Pratiwi, R. D. & Cahyadi, T (2022), hasil penelitian tidak ada hubungan usia dengan kepuasan <sup>12</sup>.

Klasifikasi kelompok umur manusia dalam empat kelompok yaitu kanak-kanak (5- 11 tahun), remaja (12-25 tahun), dewasa (26-45 tahun), dan lansia (46-65 tahun). Klasifikasi kelompok umur manusia dapat didasarkan pada intensitas kerutan yang nampak pada citra wajah <sup>13</sup>.

Berdasarkan asumsi dari penelitian dan teori, sebagian besar umur lansia dan dewasa. Umur bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutahaean, S. & Nababan, D. (2022), hasil penelitian tidak ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien<sup>17</sup>.

Pekerjaan merupakan kegiatan yang harus dilakukan setiap seseorang untuk bertahan hidup, untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, karena kebutuhan dasar merupakan kebutuhan yang harus terpenuhi tidak bisa ditunda-tunda<sup>18</sup>.

Berdasarkan asumsi dan teori, sebagian besar responden pekerjaan bekerja. Bekerja bukan merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan, dilihat dari distribusi pekerjaan, sebagian responden sudah bekerja.

#### **Hubungan variabel tangible dengan kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.**

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuanita, F., Palutturi, S. & Genisha, J (2021), hasil penelitian ada hubungan tangible dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas<sup>19</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D. & Indawati, L (2023), , hasil penelitian ada hubungan tangible dengan kepuasan pasien penggunaan BPJS<sup>20</sup>.

Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan<sup>21</sup>.

Berdasarkan asumsi dan teori, sebagian besar tangibles baik. Fasilitas serta sarana dan prasarana yang lengkap merupakan yang pertama kali dilihat atau yang dirasakan oleh pasien, sehingga dengan dirasakannya fasilitas yang lengkap serta didukung dengan penampilan petugas yang baik, membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan diberikan.

#### **Hubungan variabel reliability dengan kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.**

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi, R. & Jihad, F. F.(2023), hasil penelitian tidak ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan peserat BPJS<sup>22</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R. & Gurning, F. P (2022), hasil penelitian tidak ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS<sup>23</sup>.

Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati<sup>21</sup>.

Berdasarkan asumsi dan teori, sebagian besar baik. Pelayanan yang diberikan berdasarkan dengan standar pelayanan di puskesmas, dimana pelayanan yang diberikan berdasarkan standard dan prosedur pelayanan tingkat dasar.

#### **Hubungan antara Responsiveness dengan kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.**

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuanita, F., Palutturi, S. & Genisha, J (2021), hasil penelitian ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas<sup>19</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputra, A. & Ariani, N. (2019), hasil penelitian ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien BPJS<sup>24</sup>.

Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta

menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat<sup>21</sup>.

Berdasarkan asumsi dan teori, sebagian besar responsiveness baik. Pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas yang diberikan dengan segera dan cepat dalam merespon keluhan pasien. Petugas kesehatan menanyakan keluhan-keluhan pasien dan kemudian pasien diarahkan kebagian mana sesuai tujuan pengobatan.

### **Hubungan antara Assurance dengan kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.**

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuanita, F., Palutturi, S. & Genisha, J. (2021), hasil penelitian tidak ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien BPJS<sup>19</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Renti (2021), hasil penelitian tidak ada hubungan assurance dengan kepuasan pasien pengguna BPJS<sup>25</sup>.

Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan<sup>21</sup>

Berdasarkan asumsi dan teori, sebagian besar assurance baik. Pelayanan yang diberikan berdasarkan standar pelayanan atau SOP pelayanan dasar. Sumber daya manusia di Puskesmas merupakan petugas kesehatan yang belatar belakang pendidikan kesehatan serta dibekali kompetensi untuk mendukung pekerjaannya.

### **Hubungan antara Empathy dengan**

### **kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan**

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputra, A. & Ariani, N. (2019), hasil penelitian ada hubungan empathy dengan kepuasan pasien BPJS<sup>24</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Handiny, F., Oresti, S. & Fitri (2023), hasil penelitian tidak ada hubungan empathy dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional<sup>26</sup>.

Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman<sup>21</sup>.

Berdasarkan asumsi dan teori, sebagian besar empathy baik. Pelayanan yang diberikan ke pasien tidak membedakan pasien, pelayanan yang diberikan sama satu samalainnya. Pemberian layanan sesuai dengan ketentuan jam operasional pelayanan.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian didapatkan adanya hubungan yang bermakna antara *tangibles*, *responsiveness* dan *empathy* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024

### **SARAN**

Hendaknya pihak puskesmas melengkapi sarana dan prasarana di Puskesmas seperti peralatan pemeriksaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. WHO. *World Health Statistics 2022*. (2022).
2. Kemenkes RI. Profil Kesehatan

- Indonesia. (2016).
3. Borolla, H. D. J., Indar, Razak, A. & Mallongi, A. The difference in the number of complaints from patient health services using national health insurance at regional general hospitals. *Gaceta Sanitaria* **35**, S12–S14 (2021).
  4. Kemenkopmk. Menko PMK : BPJS Harus Bisa Dijangkau Seluruh Masyarakat. (2022).
  5. Antara. Kemenkes: Kepesertaan JKN mencakup 89,7 persen penduduk Indonesia. (2022).
  6. Profil Puskesmas Muara Kulam 2023. (2023).
  7. Daga, R. *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. (2019).
  8. Idris, H. & Gayatri, I. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pendekatan Quality Function Deployment (QFD)*. (UPT Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya, 2021).
  9. Noviana, E. & Wreksagung, H. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kabupaten Tangerang. *Nusantara Hasana Journal* **1**, 22–32 (2022).
  10. Diniati, Batara, A. S. & Sundari. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Selama Masa Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros. *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)* **4**, 31–42 (2023).
  11. Hakim, F. A. & Suryawati, C. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum X di daerah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* **7**, 157–162 (2019).
  12. Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F. P. S., Pratiwi, R. D. & Cahyadi, T. . Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal* **4**, 70–75 (2022).
  13. Amin, M. Al & Juniati, D. Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. *Mathunesa* **2**, (2017).
  14. Utami, Y. T. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta. *Jurnal Infokes* **8**, 57–65 (2018).
  15. Kartini, A. & Maulana, A. Redefinisi Gender Dan Seks. **12**, 217–239 (2019).
  16. Suryati, Widjanarko, B. & Istiarti, V. T. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* **5**, 1102–1112 (2017).
  17. Hutahaeen, S. & Nababan, D. Analisis Hubungan Lama Perawatan Dan Jenis Pelayanan Dengan Dengan Kepuasan Pasien DI RS X. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia* **6**, 255–260 (2022).
  18. Azzahra, F. P. *et al.* No Title. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat* **7**, 16114–16131 (2023).
  19. Yuanita, F., Palutturi, S. & Genisha, J. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang. *Jurnal Kesehatan Ilmiah* **16**, 22–32 (2021).
  20. Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D. & Indawati, L. Kepuasan Pasien Penggunaan Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai* **4**, 2168–2176 (2023).
  21. Sulistiyowati, W. *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*.



- (UMSID, 2018).
22. Dewi, R. & Jihad, F. F. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai* **4**, 3662–3671 (2023).
  23. Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R. & Gurning, F. P. Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan* **1**, 94–103 (2022).
  24. Saputra, A. & Ariani, N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)* **1**, (2019).
  25. Renti. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Poliklinik Kebidanan RSUD Kepulauan Meranti. (2021).
  26. Handiny, F., Oresti, S. & Fitri. Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas X Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* **15**, (2023).