

Original Article

Analysis of BPJS Participants' Satisfaction with Services at Klinik Pratama Arinda Medika: a Cross Sectional Study

Analisis Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan di Klinik Pratama Arinda Medika: Studi Potong Lintang

Lina Contesa

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada

***Corresponding Author:**

Lina Contesa

STIK Bina Husada

Email:

linacontesa@gmail.com

Keyword:

Patient satisfaction; service quality; BPJS; SERVQUAL

Kata Kunci:

Kepuasan pasien; kualitas pelayanan; BPJS; SERVQUAL

© The Author(s) 2025

Abstract

The quality of health services are important issues within the National Health Insurance system administered by BPJS Kesehatan, where patient satisfaction serves as a key indicator of service quality. This study aimed to analyze BPJS participants' satisfaction with services at Arinda Medika Primary Clinic Palembang City. This study used a quantitative analytic descriptive design with a cross-sectional approach. The population consisted of 112 participants and the sample consisted of 40 respondents selected using accidental sampling. Data were collected using a SERVQUAL-based questionnaire covering tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions, and were analyzed using univariate and bivariate analysis with the chi-square test. The results showed that most respondents rated service quality as good (70.0%) and the majority were satisfied (65.0%). Statistical analysis indicated a significant relationship between service quality and BPJS participant satisfaction ($p = 0.012$). It is concluded that service quality influences patient satisfaction; therefore, continuous improvement of service quality is necessary to enhance BPJS participant satisfaction.

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan isu penting dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, di mana kepuasan pasien menjadi indikator utama mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan di Klinik Pratama Arinda Medika Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi berjumlah 112 dan sampel penelitian berjumlah 40 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis SERVQUAL yang mencakup dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik (70,0%) dan mayoritas responden merasa puas (65,0%). Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS ($p = 0,012$). Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan peserta BPJS.

Article Info:

Received : May 18, 2026

Revised : June 19, 2026

Accepted : July 08, 2026

Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-Ma'arif Baturaja
e-ISSN : 2620-5424
p-ISSN : 2503-1392



This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara merata, adil, dan berkualitas. Upaya pemenuhan kebutuhan di Indonesia tersebut diwujudkan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Program ini bertujuan untuk menjamin akses pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia, sehingga kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan menjadi faktor yang sangat penting dalam

menentukan keberhasilan program tersebut ⁽¹⁾.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Semakin tinggi tingkat kesesuaian tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ⁽²⁾. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya berpengaruh terhadap loyalitas, tetapi juga terhadap

kepatuhan pengobatan dan keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan ⁽³⁾.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS. Penelitian oleh Handayani (2024) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS, di mana dimensi pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berkontribusi terhadap kepuasan pasien ⁽⁴⁾. Hal serupa juga ditemukan oleh Malik (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS dengan nilai signifikansi $p < 0,05$, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien ⁽⁵⁾.

Namun demikian, dalam implementasinya, pelayanan BPJS masih menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa keluhan yang sering dilaporkan oleh pasien antara lain lamanya waktu tunggu, prosedur administrasi yang kompleks, serta keterbatasan fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Indriani (2024) menunjukkan bahwa aspek sistem pelayanan, khususnya pada proses pendaftaran dan penggunaan aplikasi Mobile JKN, masih menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS ⁽⁶⁾. Selain itu, studi lain juga menemukan bahwa ketidakpuasan pasien sering kali disebabkan oleh kurang optimalnya komunikasi tenaga kesehatan dan keterbatasan sumber daya pelayanan ⁽⁷⁾.

Klinik pratama sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam sistem rujukan berjenjang BPJS. Fasilitas ini menjadi pintu masuk utama bagi peserta BPJS untuk memperoleh pelayanan kesehatan dasar. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di klinik pratama sangat menentukan persepsi awal pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan

secara keseluruhan. Pelayanan yang kurang optimal di tingkat ini dapat berdampak pada rendahnya kepuasan pasien serta menurunnya kepercayaan terhadap layanan BPJS (1).

Klinik Pratama Arinda Medika sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melayani peserta BPJS perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi harapan pasien. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada 10 peserta BPJS yang berkunjung ke Klinik Pratama Arinda Medika, sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek keramahan petugas, kemudahan prosedur pelayanan, dan kebersihan lingkungan klinik. Meskipun demikian, hasil studi pendahuluan tersebut masih terbatas karena melibatkan jumlah responden yang sedikit sehingga belum dapat menggambarkan tingkat kepuasan peserta BPJS secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan di Klinik Pratama Arinda Medika sebagai dasar evaluasi dan upaya mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan di Klinik Pratama Arinda Medika Kota Palembang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan cross-sectional, yaitu pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang bersamaan. Desain ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan peserta BPJS di Klinik Pratama Arinda Medika. Penelitian dilaksanakan di Klinik Pratama Arinda Medika yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang bekerja sama dengan BPJS

Kesehatan. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei tahun 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Arinda Medika Kota Palembang selama periode April 2026 yang berjumlah 112. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 responden, yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu responden yang secara kebetulan datang dan memenuhi kriteria inklusi pada saat penelitian berlangsung. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi peserta BPJS yang berusia ≥ 18 tahun, mendapatkan pelayanan di klinik, dan bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi adalah responden yang tidak mampu berkomunikasi dengan baik atau tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan kesehatan, dan variabel dependen yaitu kepuasan peserta BPJS. Kualitas pelayanan diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL yang meliputi lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Parasuraman et al., 1988). Kepuasan pasien diukur berdasarkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diterima.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang diadaptasi dari instrumen SERVQUAL dan disesuaikan dengan konteks pelayanan BPJS. Kuesioner menggunakan skala Likert

dengan rentang skor 1–5, yaitu dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's alpha dengan nilai $\geq 0,70$ yang menunjukkan bahwa instrumen reliabel.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden setelah mendapatkan pelayanan di klinik. Sebelum pengisian kuesioner, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian serta diminta untuk menandatangani lembar persetujuan (informed consent).

Analisis data dilakukan secara bertahap, yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden dan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$.

Penelitian ini telah memperhatikan aspek etika penelitian dengan menjamin kerahasiaan identitas responden, anonimitas data, serta penggunaan data hanya untuk kepentingan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada analisis awal dilakukan analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan peserta BPJS di Klinik Pratama Arinda Medika.

Tabel 1. Distribusi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta BPJS (n = 40)

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kualitas Pelayanan	Baik	28	70,0
	Cukup	12	30,0
	Kurang	0	0
Kepuasan Pasien	Puas	26	65,0
	Cukup Puas	14	35,0
	Tidak Puas	0	0

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan di Klinik Pratama Arinda Medika dalam kategori baik yaitu sebanyak 28 responden (70,0%), sedangkan 12 responden (30,0%) menilai cukup. Tidak terdapat responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang. Pada variabel kepuasan pasien, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang

diberikan yaitu sebanyak 26 responden (65,0%), sedangkan 14 responden (35,0%) menyatakan cukup puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas.

Setelah analisa univariat kemudian dilakukan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS menggunakan uji chi-square.

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta BPJS (n = 40)

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	P value
	Puas		Tidak puas			
	n	%	n	%		
Baik	22	78,6	6	21,4	28 (100%)	0,012
Cukup	4	33,3	8	66,7	12 (100%)	

Berdasarkan Tabel 2, dari 28 responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, sebagian besar merasa puas yaitu sebanyak 22 responden (78,6%), dan 6 responden (21,4%) merasa cukup puas. Sementara itu, dari 12 responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori cukup, sebagian besar merasa cukup puas yaitu sebanyak 8 responden (66,7%), dan 4 responden (33,3%) merasa puas. Hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,012 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS di Klinik Pratama Arinda Medika.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien. Berdasarkan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang secara bersama-sama memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, maka akan terbentuk kepuasan. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan akan menimbulkan ketidakpuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien BPJS. Penelitian oleh Arifuddin et al. (2023) menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima ⁽⁸⁾.

Penelitian lain oleh Dewi dan Jihad (2023) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa aspek kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, dan sikap tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Temuan ini mendukung hasil penelitian bahwa dimensi responsiveness dan reliability memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien ⁽⁹⁾.

Selain itu, Hadi (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi kesehatan juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS, khususnya pada

aspek pendaftaran dan alur pelayanan. Hal ini relevan dengan kondisi di lapangan di mana proses administrasi yang efisien dan tidak berbelit dapat meningkatkan kenyamanan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan ⁽¹⁰⁾.

Penelitian oleh Raflidi et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS maupun pasien umum. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor universal yang memengaruhi kepuasan pasien, tidak hanya terbatas pada peserta BPJS saja. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama dalam setiap fasilitas kesehatan ⁽¹¹⁾.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat 35,0% responden yang hanya merasa cukup puas. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien. Penelitian Ramadhan (2023) menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien BPJS sering kali disebabkan oleh lamanya waktu tunggu dan kurang optimalnya komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Hal ini kemungkinan juga terjadi pada sebagian responden dalam penelitian ini ⁽¹²⁾.

Temuan serupa juga dikemukakan oleh Rizki et al. (2024) yang menyatakan bahwa meskipun mutu pelayanan dinilai baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kenyamanan fasilitas dan kecepatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh pada semua dimensi SERVQUAL ⁽¹³⁾.

Selain itu, Sinaga et al. (2024) menekankan bahwa kualitas pelayanan pada tahap pendaftaran memiliki peran penting dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap pelayanan kesehatan. Jika pelayanan pada tahap awal sudah baik, maka akan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, perbaikan

sistem pendaftaran dan alur pelayanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan ⁽¹⁴⁾.

Penelitian Taufik (2024) juga menunjukkan bahwa standar pelayanan dan kebijakan tarif berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh interaksi langsung dengan tenaga kesehatan, tetapi juga oleh sistem pelayanan secara keseluruhan, termasuk kebijakan yang diterapkan ⁽¹⁵⁾.

Selanjutnya, penelitian Yuniar (2025) menegaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Hal ini semakin memperkuat hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam meningkatkan kepuasan pasien ⁽¹⁶⁾.

Secara statistik, hasil uji chi-square dalam penelitian ini menunjukkan nilai $p = 0,012$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi bukan disebabkan oleh faktor kebetulan, melainkan memiliki makna yang signifikan secara ilmiah. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan didukung oleh berbagai penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan peserta BPJS. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan perlu difokuskan pada peningkatan kecepatan pelayanan, perbaikan sistem administrasi, peningkatan komunikasi tenaga kesehatan, serta peningkatan fasilitas pelayanan. Pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS di Klinik Pratama Arinda Medika, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 28 responden (70,0%), dan sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 26 responden (65,0%). Hasil uji chi-square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,012 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS di Klinik Pratama Arinda Medika.

SARAN

Diharapkan Klinik Pratama Arinda Medika dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta BPJS melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut diharapkan dapat menjaga serta meningkatkan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti waktu tunggu pelayanan, kemudahan akses pelayanan, ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana, kompetensi serta sikap tenaga kesehatan, efektivitas komunikasi antara petugas dan pasien, dan karakteristik pasien (usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan). Penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih representatif dan memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil kesehatan Indonesia 2023*. Jakarta: Kemenkes RI
2. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
3. Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
4. Handayani, T. (2024). Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan. *Cendekia Medika*, 9(2), 87–94.
5. Malik, M. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671
6. Indriani, N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendaftaran online BPJS melalui aplikasi Mobile JKN. *An Idea Health Journal*, 4(3), 112–118
7. Pramesona, B. (2023). Kepuasan pasien sebagai indikator kualitas pelayanan JKN. *Jurnal Kesehatan dan Agromedicine*, 10(1), 45–52.
8. Arifuddin, A., Malik, S. A., & S. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mambo Kecamatan Palu Utara. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(6)
9. Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671.
10. Hadi, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien

- BPJS PBI. *Jurnal Kesehatan Tambusai Indonesia*, **2**(4), 188–190.
11. Rafliadi, R., Hattab, S., & Salingkat, S. P. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Journal of Publicness Studies*, **1**(2), 56–65.
 12. Ramadhan, L. (2023). Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Pasar Rebo. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, **4**(3), 2347–2354.
 13. Rizki, M., Sudirman, A., & Anzar, M. (2024). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat. *Jurnal Kolaboratif Sains*, **7**(8), 2836–2845.
 14. Sinaga, M., Purba, D., & Pakpahan, S. I. (2024). Analisis kualitas pelayanan pendaftaran BPJS terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal STIKes Kesehatan Baru*, **2**(2), 58–71.
 15. Taufik, R. (2024). Pengaruh tarif dan standar pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS. *Media Bina Ilmiah*, **18**(6), 1367–1374.
 16. Yuniar, N. (2025). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. *Indonesia Jurnal Perawat*, **8**(1), 1–10.