

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022

Marliyani<sup>1</sup>, Muhammad Bahrul Ilmi<sup>2\*</sup>, Erwin Ernadi<sup>3</sup>, Edy Ariyanto<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

Open Access Freely Available Online

Dikirim: 14 Mei 2023  
Direvisi: 22 Juni 2023  
Diterima: 28 Juni 2023

\*Penulis Korespondensi:  
E-mail: [ilmy1202@gmail.com](mailto:ilmy1202@gmail.com)

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Berdasarkan wawancara dengan kepala bidang pelayanan rawat jalan Puskesmas Martapura 1 didapatkan bahwa selama tahun 2021 ini terdapat 5 kritik dan saran yang diberikan oleh pasien melalui kotak surat yang menyatakan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022. **Metode:** Metode penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah semua pasien BPJS rawat jalan pada bulan Januari s/d April 2022 sebanyak 5.018, sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Uji statistik menggunakan Uji *Chi Square*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien BPJS sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan sebanyak 80 orang (80,0%), bukti nyata (*tangible*) baik sebanyak 84 orang (84,0%), kehandalan (*reliabilty*) baik sebanyak 81 orang (81,0%), ketanggapan (*responsiveness*) baik sebanyak 76 orang (76,0%), jaminan (*assurance*) baik sebanyak 77 orang (77,0%) dan empati (*empathy*) baik sebanyak 78 orang (78,0%). **Kesimpulan:** Ada pengaruh bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 (*p-value* = 0,000). Diharapkan Puskesmas dapat meningkatkan ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang sigap dan cepat kepada pasien BPJS.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, pasien BPJS

### ABSTRACT

**Background:** That for years 2021 are 5 criticism and advice provided by patients through box a letter confirming the dissatisfaction patients given by health workers. **Purpose:** Research aims to understand influence the quality services for the level of satisfaction BPJS patients at Puskesmas Martapura 1 year 2022. **Method:** Research methodology survey analytic cross the sectional. Population is all patients outpatient BPJS in January of d / 2022 as many as April 5.018. Samples from the 100. The sample accidental sampling using a technique. Statistical tests use the Chie Square. **Results:** The results showed that BPJS patient satisfaction was mostly satisfied with outpatient services as many as 80 people (80.0%), good tangible as many as 84 people (84.0%), good reliabilty as many as 81 people (81.0%), good responsiveness as many as 76 people (76.0%), good assurance as many as 77 people (77.0%) and good empathy as many as 78 people (78.0%). **Conclusion:** There is an influence of Tangible, Reliabilty, Responsiveness, Assurance and Empathy on BPJS patient satisfaction at Puskesmas Martapura 1 (*p-value* = 0.000). It is hoped that Puskesmas can improve responsiveness in providing swift and fast services to BPJS patients.

**Keywords:** Service quality, Satisfaction level, BPJS patients

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam UUD 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak memiliki hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak” (Kurniawan, 2018)

Untuk mewujudkan derajat kesehatan tersebut perlu dilakukan upaya, yaitu adanya upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan pasien yang menginginkan penyembuhan dan pemulihan serta penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Noorhidayah et al., 2019). Puskesmas dengan sistem BPJS mempunyai peran penting terhadap peserta BPJS Kesehatan. Puskesmas adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menjadi gerbang utama pasien pengguna BPJS Kesehatan untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan Puskesmas yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat maka akan semakin meningkatnya pasien pengguna BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan akan berbagi informasi kepada masyarakat tentang manfaat BPJS Kesehatan (Trisna et al., 2020).

Kepuasan pasien merupakan indikator pertama standar Puskesmas dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap kunjungan ke Puskesmas, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 UU Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan UU yang merupakan transformasi keempat BUMN untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional

bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu, dibentuklah BPJS berdasarkan UU Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi ditahun 2014 (Kemenkes RI, 2014).

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional berdasarkan prinsip: 1) kegotong-royongan; 2) nirlaba; 3) keterbukaan; 4) kehati-hatian; dan 5) akuntabilitas. Dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan kepentingan peserta. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang menyelenggarakan program berbasis jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (Kemenkes RI, 2014).

Kepuasan dinilai dari pelayanan, suatu pelayanan akan dikatakan baik oleh pasien apabila kenyataan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas serta sikap pemberi layanan yang baik (Agustina, 2021). Permasalahan penting berkaitan dengan kepuasan pasien yang perlu diperhatikan oleh Puskesmas adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diberikan petugas kesehatan kepada pasien sehingga tercipta kepuasan pasien. Pada saat ini masyarakat pengguna jasa Puskesmas tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat berobat ke Puskesmas (Wildayati, 2020).

## **METODE**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian survei analitik yaitu penelitian yang dilakukan

dengan tujuan untuk analisis hubungan antar variabel independen dan dependen melalui pengujian hipotesis. Desain penelitian menggunakan *cross sectional* yaitu rancangan penelitian mempelajari dinamika korelasi antara

faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus (Anshori & Iswati, 2019)

**HASIL**

**Analisis Univariat**

**Tabel 1**

Analisis Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien BPJS, Bukti Nyata (*Tangible*), Keandalan (*Reliabilty*), Ketanggapan (*Responsives*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)

| Variabel                           | Kategori     | n  | %  |
|------------------------------------|--------------|----|----|
| Kepuasan Pasien BPJS               | - Tidak Puas | 20 | 20 |
|                                    | - Puas       | 80 | 80 |
| Bukti Nyata ( <i>Tangible</i> )    | - Tidak Baik | 16 | 16 |
|                                    | - Baik       | 84 | 84 |
| Keandalan ( <i>Reliabilty</i> )    | - Tidak Baik | 19 | 19 |
|                                    | - Baik       | 81 | 81 |
| Ketanggapan ( <i>Responsives</i> ) | - Tidak Baik | 24 | 24 |
|                                    | - Baik       | 76 | 76 |
| Jaminan ( <i>Assurance</i> )       | - Tidak Baik | 23 | 23 |
|                                    | - Baik       | 73 | 73 |
| Empati ( <i>Empathy</i> )          | - Tidak Baik | 22 | 22 |
|                                    | - Baik       | 78 | 78 |

**Analisis Bivariat**

**Tabel 2**

Analisis Bivariat Bukti Nyata (*Tangible*), Keandalan (*Reliabilty*), Ketanggapan (*Responsives*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*)

| Variabel                                   | Kepuasan Pasien BPJS |      |      |      | Total |     | p-value |
|--|----------------------|------|------|------|-------|-----|---------|
|  | Tidak Puas           |      | Puas |      | n     | %   |         |
|  | n                    | %    | n    | %    |       |     |         |
| <b>Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)</b>       |                      |      |      |      |       |     |         |
| Tidak Baik                                 | 9                    | 56.3 | 7    | 43.8 | 16    | 100 | 0.000   |
| Baik                                       | 11                   | 13.1 | 73   | 86.9 | 84    | 100 |         |
| <b>Keandalan (<i>Reliabilty</i>)</b>       |                      |      |      |      |       |     |         |
| Tidak Baik                                 | 12                   | 63.8 | 7    | 36.8 | 19    | 100 | 0,000   |
| Baik                                       | 8                    | 9.9  | 73   | 90.1 | 81    | 100 |         |
| <b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b> |                      |      |      |      |       |     |         |
| Tidak Baik                                 | 14                   | 58.3 | 10   | 41.7 | 24    | 100 | 0,000   |
| Baik                                       | 7                    | 9.0  | 74   | 91.0 | 76    | 100 |         |
| <b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>          |                      |      |      |      |       |     |         |
| Tidak Baik                                 | 13                   | 56.5 | 10   | 43.5 | 23    | 100 | 0.000   |
| Baik                                       | 7                    | 9.1  | 70   | 90.1 | 73    | 100 |         |
| <b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>             |                      |      |      |      |       |     |         |
| Tidak Baik                                 | 13                   | 59.1 | 9    | 40.9 | 22    | 100 | 0.000   |
| Baik                                       | 7                    | 9.0  | 71   | 91.0 | 78    | 100 |         |

## PEMBAHASAN

### Kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 1, sebagian besar responden masuk dalam kategori puas. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Martapura 1 seperti respon kecepatan daya tanggap petugas dalam menangani masalah kesehatan, keterampilan petugas pelayanan pengobatan, kebersihan dan kerapian pakaian yang digunakan petugas serta perhatian petugas selama menjalani pengobatan kesehatan.

### Kualitas Pelayanan BPJS Berdasarkan Dimensi Bukti Nyata (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*empathy*)

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 80% menyatakan bukti nyata (*tangible*) masuk dalam kategori baik, dilihat dari ruangan perawatan bersih, rapi, nyaman dan tenang serta penampilan petugas rapi.

Sebanyak 84 responden (84%) menyatakan keandalan (*reliability*) masuk dalam kategori baik, dapat dilihat dari petugas registrasi BPJS melayani dengan teliti dan baik, dokter memeriksa dengan teliti, perawat mempunyai kemampuan perawatan yang benar dan melayani dengan hati-hati dan teliti.

Sebanyak 81 responden (81%) menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) masuk dalam kategori baik, seperti petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan tanggap, saat membutuhkan bantuan perawat akan segera datang memberikan pelayanan dan membantu keperluan pasien, petugas cepat memberikan arahan jika pasien memerlukan informasi.

Sebanyak 73 responden (73%) menyatakan jaminan (*assurance*) dengan kategori baik, dilihat dari Puskesmas membuat pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan, dokter melakukan pemeriksaan dengan sopan, penjelasan tentang pemeriksaan/pelayanan oleh petugas mudah dipahami dan dimengerti.

Sebanyak 78 responden (78%) menyatakan empati (*empathy*) dengan kategori baik. Dilihat dari petugas registrasi BPJS memberikan pelayanan

dengan ramah, dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien, petugas menghargai privasi pasien.

### Pengaruh Bukti Nyata (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022

Pada tabel 2, hasil uji statistik dengan Uji *Chi Square* di dapatkan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima. Artinya ada pengaruh signifikan bukti nyata (*tangible*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022.

Disimpulkan semakin baik bukti nyata (*tangible*) maka semakin tinggi tingkat kepuasan pada pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022. Semakin baik persepsi pasien akan bukti fisik (*tangible*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) tidak baik, maka kepuasan pasien semakin rendah.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas bukti fisik adalah  $p\text{-value} = 0,003$  atau  $< \text{nilai } 0,05$ . Hal ini membuktikan bukti nyata memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. Berdasarkan analisis bukti fisik/nyata (*tangible*) berhubungan dengan kepuasan pasien adalah tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih (Gultom et al., 2021)

### Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022

Hasil uji statistik dengan Uji *Chi Square* di dapatkan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima. Dapat diartikan ada pengaruh yang signifikan keandalan (*reliability*) akan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022.

Keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama tanpa membuat kesalahan apapun. *Reliability* oleh pasien dikatakan baik dan puas apabila kualitas

pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan di Puskesmas Martapura 1 sudah baik, yang menyatakan bahwa pelayanan kepada pasien tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan dan puas terhadap petugas kesehatan dalam menerima pasien ketika ingin berobat di Puskesmas Martapura 1. Pasien yang mengatakan *reliability* baik tetapi tidak puas dikarenakan masih merasa kurang dengan apa yang disampaikan dari petugas. Sehingga disimpulkan semakin baik kehandalan (*reliability*) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022.

Sejalan dengan penelitian di Puskesmas Mangasa kota Makassar, diperoleh nilai  $p=0,00$  maka hipotesis alternatif diterima. Pada dimensi *reliability* (kehandalan) pasien merasa cukup puas pada pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat serta ketepatan waktu, juga pada prosedur penerimaan pasien dan kehandalan tenaga medis dalam tanggung jawab terhadap semua yang dijanjikan (Wowor et al., 2019).

#### **Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022**

Hasil uji statistik dengan di dapatkan  $p-value = 0,000 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima artinya ada pengaruh yang signifikan ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022. Penelitian yang mendukung yaitu penelitian di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa dengan nilai  $p = 0,000$ , bahwa adanya hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien (Walukow et al., 2019).

Ketanggapan oleh pasien dikatakan tanggap dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa ketanggapan yang dimiliki petugas kesehatan sudah tanggap dalam hal cara petugas menjawab saat melayani pasien, cara petugas memberikan informasi serta petugas menerima keluhan pasien. Pasien yang mengatakan tanggap tetapi tidak puas dikarenakan masih merasa petugas kurang tanggap dalam

memberikan pelayanan terutama kecepatan waktu dalam pelayanan. Sehingga disimpulkan semakin baik ketanggapan (*responsiveness*) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022.

#### **Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022**

Hasil uji statistik dengan Uji *Chi Square* di dapatkan  $p-value = 0,000 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima artinya ada pengaruh yang signifikan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022.

Penelitian pendukung yang dilakukan di RSUD Depati Bahrin Sungailiat Bangka, disimpulkan ada hubungan bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisa lebih lanjut didapatkan nilai  $OR = 7,127$ , berarti jaminan yang baik memiliki kecenderungan kepuasan pasien 7,127 kali lebih besar dibandingkan dengan jaminan yang kurang baik (Maryana & Christiany, 2022)

Jaminan oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa jaminan yang diberikan oleh petugas sudah baik dalam hal jaminan penjelasan tentang pemeriksaan/pelayanan oleh petugas mudah dipahami dan dimengerti. Disimpulkan semakin baik jaminan (*assurance*) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah diuraikan dapat ditarik kesimpulan, untuk gambaran kepuasan pasien BPJS sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yaitu sebesar 80 orang (80,0%). Gambaran bukti nyata (*tangible*) baik sebanyak 84 orang (84,0%), kehandalan (*reliability*) baik sebanyak 81 orang (81,0%), ketanggapan (*responsiveness*) baik sebanyak 76 orang (76,0%), jaminan (*assurance*) baik sebanyak 77 orang (77,0%) dan empati (*empathy*) baik sebanyak 78 orang (78,0%).

Ada pengaruh bukti nyata (*tangible*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022 (*p-value* = 0,000). Ada pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022 (*p-value* = 0,000). Ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022 (*p-value* = 0,000). Ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022 (*p-value* = 0,000). Ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022 (*p-value* = 0,000).

Saran dari penelitian ini adalah diharapkan agar dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan, pegawai/karyawan tepat waktu dalam memberikan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu memberikan kepuasan pada pasien serta dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan terutama dalam hal ketanggapan (*responsiveness*), meningkatkan sistem informasi manajemen Puskesmas untuk lebih memudahkan pelayanan terutama untuk pasien serta Puskesmas.

## REFERENSI

- Agustina, N. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: edisi 1*. Airlangga University Press.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. In *Journal of Healthcare Technology and Medicine* (Vol. 7, Issue 2).
- Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/117565/permenkes-no-28-tahun-2014>
- Kurniawan, D. (2018). Faktor faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam Pemanfaatan jaminan kesehatan nasional di wilayah Kerja puskesmas tamalanrea jaya Kota Makassar. *Skripsi. Universitas Hasanudin. Diakses Pada Tanggal, 13*.
- Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima: Jurnal Ilmiah Stikes Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Noorhidayah, N., Anggraeni, S., & Tuzzahra, S. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 10(2), 758–772.
- Trisna, W. V., Daniati, S. E., & Sari, T. P. (2020). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Primary Care (P-Care) BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Se-Kota Pekanbaru dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 3(2), 152–161.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4).
- Wildayati, W. (2020). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keikutsertaan Masyarakat Menjadi Peserta JKN-KIS Di Wilayah Kerja Puskesmas Pulau Kupang Kabupaten Kapuas*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *KESMAS*, 8(6).