

## Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS

Abdul Rahman La Ede, Johan Budhiana, Ashari Maulana Suryadi

Program Studi Sarjana Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sukabumi

### How to cite (APA)

La Ede, A. R. (2024). Relationship between Health Service Quality and BPJS Patient Satisfaction. *Jurnal Health Society*, 13(2), 122–129.

<https://doi.org/10.62094/jhs.v13i2.175>

### History

Received: 16 Agustus 2024

Accepted: 09 Oktober 2024

Published: 30 Oktober 2024

### Corresponding Author

Abdul Rahman La Ede, Program Studi Sarjana Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sukabumi; [abdulrahmanlaede@dosen.stikesmi.ac.id](mailto:abdulrahmanlaede@dosen.stikesmi.ac.id)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) / CC BY 4.0

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien merupakan suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan-harapan dengan apa yang dialami atau didapatkan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan kesehatan berdampak secara langsung pada tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di UPTD Puskesmas Kadudampit Kabupaten Sukabumi.

**Metode:** Jenis penelitian ini menggunakan penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan BPJS di UPTD Puskesmas Kadudampit Kabupaten Sukabumi dengan sampel 320 orang menggunakan teknik *accidental sampling* dan *proportional random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji *somers' D*.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai *p-value* 0,000.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS.

**Kata Kunci:** BPJS, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan

### ABSTRACT

**Introduction:** Patient satisfaction is a response or response given by the patient after comparing expectations with what the patient experiences or gets for the quality of service provided. The quality of health services has a direct impact on the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and BPJS patient satisfaction at the UPTD Puskesmas Kadudampit, Sukabumi Regency.

**Methods:** This type of research uses correlational research with a cross sectional approach. The population in this study were all patients who used BPJS health services at the UPTD Puskesmas Kadudampit, Sukabumi Regency with a sample of 320 people using accidental sampling and proportional random sampling techniques. Data collection techniques using questionnaires. Univariate data analysis using frequency distribution and bivariate analysis using somers' D test.

**Result:** The results showed that there was a relationship between the quality of health services and BPJS patient satisfaction with a *p-value* of 0.000.

**Conclusions:** There is a relationship between the quality of health services and BPJS patient satisfaction.

**Keyword:** BPJS, Patient Satisfaction, Quality of Health Services

## **Pendahuluan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa setiap individu berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang setara, aman, berkualitas, dan terjangkau. Selain itu, setiap orang juga memiliki hak untuk mengambil keputusan secara mandiri dan bertanggung jawab terkait pelayanan kesehatan yang mereka perlukan. Sementara itu, untuk menjamin hak hidup setiap orang pemerintah mengambil tanggung jawab tersebut.

Puskesmas merupakan pilar utama dalam sistem pelayanan kesehatan primer di Indonesia dan berperan sebagai garda terdepan dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat. Perannya diakui sebagai ujung tombak dalam menyelenggarakan Pendekatan Keluarga dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat (Sanah, 2017). Namun, kinerja puskesmas masih belum optimal dengan banyak masyarakat yang mengeluhkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan (Harma et al., 2019).

Pemerintah Indonesia meluncurkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai upaya untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh warga negara. Program ini bertujuan untuk memastikan semua warga memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas, dengan tujuan utama menciptakan jaminan finansial dalam pembiayaan kesehatan (Kemenkes RI, 2021).

Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di bawah BPJS Kesehatan memulai perubahan besar dalam layanan kesehatan di Indonesia. Program ini telah mengubah paradigma dalam pembiayaan kesehatan dengan menyediakan akses yang lebih luas dan terjangkau bagi seluruh penduduk, serta meningkatkan kualitas layanan di fasilitas kesehatan yang terlibat (Pramana & Priastuty, 2023). Namun, faktanya adalah bahwa perspektif klien mengenai layanan BPJS Kesehatan tengah menunjukkan evaluasi yang rendah rasa

puas. Banyaknya kritik yang muncul di media elektronik mengenai perlakuan yang tidak adil dari pihak penyedia layanan kesehatan terhadap pasien BPJS, dibandingkan dengan pasien umum (Azlika, 2015 dalam Nurjanah, 2022).

Kepuasan pasien memiliki dampak yang penting terhadap mutu layanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan adalah salah satu ukuran utama dari kualitas perawatan tersebut. Mutu layanan kesehatan adalah keseluruhan tingkat perawatan yang diberikan dengan mempertimbangkan kepuasan pasien; semakin puas pasien, semakin baik mutu perawatan yang diberikan. Selain fasilitas yang mewah, mesin yang canggih, dan eksterior yang mencolok, standar profesionalisme dan pengabdian yang tinggi juga tercermin dalam perilaku dan sikap anggota staf (Ilkafah, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Usmani & Hasniar (2023) menyatakan ada hubungan mutu pelayanan pelayanan kesehatan pada kepuasan pasien BPJS dengan nilai *p-value* 0,004 dan nilai OR 3,841. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tridiyawati & Prahasta (2022) menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan (reliabilitas, responsifitas, keyakinan, tegas, dan nyata) dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Arifin & Suprayitno (2021) yang mengungkapkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan dengan nilai *p-value* 0,000.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Kadudampit Kabupaten Sukabumi.

## **Metode**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di

UPTD Puskesmas Kadudampit Kabupaten Sukabumi pada bulan Februari 2024 - Juli 2024. Variabel dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan BPJS di UPTD Puskesmas Kadudampit Kabupaten Sukabumi dengan sampel 320 orang menggunakan teknik *accidental sampling*

dan *proportional random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji *somers 'D*. Surat etik penelitian diberikan oleh komisi etik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sukabumi dengan nomor: No:000892/KEP STIKES SUKABUMI/2024.

## Hasil

**Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden**

No	Karakteristik	F	%
<b>1</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	82	25,6
	Perempuan	238	74,4
<b>2</b>	<b>Usia</b>		
	17-25	71	22,2
	26-35	98	30,6
	36-45	62	19,4
	46-55	77	24,1
	56-65	9	2,8
	>65	3	0,9
<b>3</b>	<b>Pendidikan</b>		
	SD	105	32,8
	SMP	86	26,9
	SMA	114	35,6
	PT	15	4,7
<b>4</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Bekerja	63	19,7
	Tidak Bekerja	257	80,3
<b>5</b>	<b>Poli Klinik</b>		
	Umum	268	83,8
	Gigi	18	5,6
	KIA	11	3,4
	Lansia	23	7,2
<b>6</b>	<b>Jumlah Kunjungan</b>		
	2-5 kali	99	30,9
	>5 kali	221	69,1
<b>7</b>	<b>Jenis BPJS</b>		
	BPJS Mandiri	34	10,6
	KIS OBI	286	89,4

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 238 orang (74,4%), berusia 26-35 tahun yaitu sebanyak 98 orang (30,6%), berpendidikan

SMA yaitu sebanyak 114 orang (35,6%), tidak bekerja yaitu sebanyak 257 orang (80,3%), poli klinik umum yaitu sebanyak 268 orang (83,8%), jumlah kunjungan >5 kali yaitu sebanyak 221 orang (69,1%) dan

memakai KIS PBI yaitu sebanyak 286 orang (89,4%).

**Tabel 2. Analisis Univariat**

Variabel	F	%
<b>Mutu Pelayanan Kesehatan</b>		
Baik	79	24,7
Cukup Baik	238	74,4
Kurang Baik	3	0,9
<b>Kepuasan Pasien BPJS</b>		
Puas	93	29,1
Cukup Puas	223	69,7
Kurang Puas	4	1,3

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap mutu pelayanan kesehatan

cukup baik yaitu sebanyak 238 orang (74,4%) dan memiliki kepuasan cukup puas yaitu sebanyak 223 orang (69,7%).

**Tabel 3. Analisis Bivariat**

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien						Total		Nilai <i>p</i>
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		N	%	
	F	%	F	%	F	%			
Baik	66	83,5	12	15,2	1	1,3	79	100	<b>0,000</b>
Cukup	27	11,2	209	88,3	2	0,8	238	100	
Kurang	0	0	2	66,7	1	33,3	3	100	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa hasil uji *somers' D* diperoleh *p-value* sebesar 0,000 (*p-value* < 0,05), yang berarti

terdapat hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS.

### Pembahasan

#### Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap mutu pelayanan cukup baik. Mutu pelayanan merupakan pengendalian yang didasarkan pada tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan. Hasil perbandingan kinerja dan persepsi pelanggan terhadap penyedia jasa menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Jika suatu layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, layanan tersebut dapat dianggap memuaskan (Imran et al., 2021).

Salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian terhadap mutu pelayanan adalah usia. Achmat & Wujoso (2020) menyatakan bahwa usia dapat mempengaruhi seseorang untuk menilai kualitas pelayanan. Penelitian lain yang mendukung yaitu Saputro (2017) mengemukakan bahwa umur memiliki pengaruh signifikan terhadap evaluasi terhadap mutu pelayanan. Hal ini diperkuat oleh Azwar (2015) dalam Nurjanah (2022), mengungkapkan bahwa semakin tua usia seseorang maka akan semakin berpengalaman pula orang tersebut untuk menentukan pelayanan kesehatan mana yang baik dan sesuai dengan kebutuhannya.

Faktor lain yang mempengaruhi mutu pelayanan yaitu pendidikan. Utami (2018) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan bisa mencerminkan status sosial ekonomi seseorang karena erat kaitannya dengan status sosial dan pendapatan. Tingkat pendidikan juga dapat mempengaruhi persepsi individu dan kecenderungan mereka dalam menggunakan layanan, seperti layanan kesehatan. Pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan seseorang serta dampaknya terhadap akses perawatan kesehatan.

Selain usia dan pendidikan, faktor pekerjaan juga dapat mempengaruhi kunjungan pasien dalam mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang bekerja di bidang dengan risiko kesehatan tinggi (misalnya, pekerja konstruksi, pabrik) mungkin lebih sering membutuhkan layanan kesehatan dan oleh karena itu lebih sering berkunjung ke fasilitas kesehatan. Akan tetapi pekerjaan dengan jam kerja yang tidak fleksibel atau jam kerja panjang dapat mengurangi kemampuan pasien untuk mengunjungi fasilitas kesehatan selama jam operasional yang biasa (Mosadeghrad, 2014).

### **Gambaran Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan yang cukup. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang mereka rasakan dengan harapan mereka disebut sebagai kepuasan. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor, dan juga memengaruhi kepuasan pasien dengan layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien (Ula et al., 2021).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu usia. Hal ini sejalan dengan penelitian Harun &

Listyowati (2022) yang mengutarakan bahwa usia menunjukkan pengaruh positif pada tingkat kepuasan pasien.

Perkembangan usia menyertai perubahan fisik, psikologis, dan intelektual. Kedewasaan dalam aspek-aspek ini meningkatkan kemampuan seseorang dalam evaluasi. Semakin cukup umur dan semakin bertambahnya usia seseorang maka kemampuan seseorang dalam menganalisis suatu hal akan semakin baik, salah satunya dalam hal menilai puas tidaknya layanan yang diberikan puskesmas juga akan semakin meningkat (Harun & Listyowati, 2022).

Faktor lain yang mempengaruhi penilaian kepuasan pasien adalah pendidikan. Hal ini searah dengan penelitian Muhlisin & Listiani (2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pasien. Menurut Yurumazeglu dalam Muhlisin & Listiani (2019) pengetahuan dan penilaian terhadap kepuasan pasien akan meningkat ketika tingkat pendidikan mereka semakin tinggi. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mengerti tentang cara menilai suatu.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pekerjaan. Pekerjaan dengan risiko kesehatan tinggi, seperti pekerjaan di industri berat atau konstruksi, mungkin membutuhkan kunjungan medis lebih sering (Yuanita et al., 2021). Ini dapat mempengaruhi kepuasan jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka. Serta pasien dengan jam kerja yang tidak fleksibel atau jam kerja yang panjang mungkin kesulitan mengatur waktu untuk kunjungan medis, yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan BPJS (Librianty, 2018).

### **Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *p-value* 0,000 yang berarti  $< 0,05$ . Hasil penelitian yang dilakukan oleh Astutik et al. (2020) bahwa didapatkan hasil uji korelasi tingkat Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS dengan *p-value* 0.000. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Natassa & Dwijayanti (2019) serta Maulina et al. (2019) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS.

Kepuasan pasien adalah faktor krusial yang mempengaruhi kelangsungan sebuah layanan kesehatan, termasuk di puskesmas. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi dengan baik dari pelayanan yang bermutu dengan memperhatikan perbaikan-perbaikan pada indikator mutu pelayanan, selain itu pelayanan yang bermutu juga akan muncul ketika pengelolaan dilaksanakan secara efektif dan efisien yang akan membuat puskesmas mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan beroperasionalnya dalam jangka panjang dimana kebijakan-kebijakan yang dibuat harus dapat bersinergi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat yang akhirnya akan mendorong terciptanya kepuasan pasien (Anfal, 2020).

Pelayanan yang bermutu akan menghasilkan kepuasan pasien, yang memengaruhi keputusan mereka untuk setia, menggunakan kembali, dan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain. Peningkatan kualitas layanan di puskesmas sangat penting untuk menarik pasien agar kembali. Kegagalan memahami pentingnya kualitas layanan dan kepuasan pasien dapat menyebabkan kehilangan pasien. Kepuasan pasien dianggap sebagai elemen kunci dalam pelayanan yang berorientasi pada manusia dan menjadi penanda utama mutu layanan (Putri et al., 2022).

Penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan bervariasi berdasarkan standar, karakteristik, dan kriteria yang berbeda-beda bagi setiap individu. Pengertian mutu pelayanan kesehatan sulit dirumuskan karena dipengaruhi oleh subjektivitas para pemangku kepentingan seperti pasien, konsumen, pemberi layanan kesehatan, penyandang dana, dan masyarakat umum. Pandangan ini penting karena kepuasan pasien mendorong kepatuhan pada pengobatan dan kunjungan kembali untuk perawatan lanjutan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keseharian dan kesejahteraan masyarakat (Sondakh et al., 2014).

Menurut Kotler, (2008) dalam Anfal (2020) kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat dilihat sebagai hasil dari perbandingan antara ekspektasi mereka sebelum menerima perawatan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sebenarnya diterima. Jika ekspektasi pasien terpenuhi, ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diharapkan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mereka. Namun, jika ekspektasi pasien tidak terpenuhi, hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum mencapai standar yang diharapkan oleh pasien.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Kadudampit Kabupaten Sukabumi.

### **Daftar Pustaka**

- Achmat, M., & Wujoso, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien rawat Inap Di Rumah Sakit Parudr. Ario Wirawan Salatiga*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Arifin, M. H., & Suprayitno. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1234–1239. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1968>
- Astutik, E. E., Amrullah, A. E., & Madjiyanto, S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158–163. <https://doi.org/10.36858/jkds.v8i2.243>
- Harma, U., Abbas, A., & Aprilia. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Puskesmas oleh Dinas Kesehatan Kota Batam. *Jurnal Dialektika Publik*, 3(2), 9–16. <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik>
- Harun, S. H. A., & Listyowati, R. (2022). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Ris Hospital 2021. *Archive of Community Health*, 9(2), 343–356. <https://doi.org/10.24843/ach.2022.v09.i02.p11>
- Ilkafah. (2022). *Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan*.
- Imran, Yuliasri, Almasdi, & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Kemenkes RI. (2021). *InfoDatin: Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI*. <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=132531>
- Librianty, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 29(1), 11–20. <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/2766/3030>
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 130–136. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors affecting medical service quality. *Iranian Journal of Public Health*, 43(2), 210–220.
- Muhlisin, A., & Listiani, I. (2019). *Faktor Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*. June, 84–92. <https://doi.org/10.32528/psn.v0i0.1734>
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 8(2), 29–42. <http://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/52>
- Nurjanah, S. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tipar Kota Sukabumi*. STIKes Sukabumi.
- Pramana, & Priastuty, C. W. (2023). Perspektif masyarakat pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas

- Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 30–41.
- Putri, N. R., Guspianto, & Hubaybah. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i2.19920>
- Sanah, N. (2017). Pelaksanaan fungsi puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1).
- Saputro, M. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Program Studi. *Jurnal Pendidikan Informatika Dan Sains*, 6(1), 83–94.
- Sondakh, J. J. S., Marjati, & Pipitcahyani. (2014). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Salemba Medika.
- Tridiyawati, F., & Prahasta, D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 144–150. <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i02.774>
- Ula, V. R., Darianto, & Hayat, A. A. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. (n.d.). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*.
- Usmani, N. A., & Hasniar. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Graha Medika Public Health Journal*, 2(1), 71–82. <https://journal.iktgm.ac.id/index.php/publichealth>
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–65.
- Yuanita, F., Palutturi, S., & Genisha, J. (2021). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang. *Jurnal Kesehatan Ilmiah*, 16(1), 22–32. <http://180.178.93.169/index.php/jikd/article/view/442>