



**Hubungan Kualitas Pelayanan Medis dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan**

*The Relationship Of Medical Service Quality With Satisfaction Level In Bpjs Health Patients In Outstanding Installations UPT Puskesmas Bugul Kidul, Pasuruan City*

Windya Rizki Dwi Munadi<sup>1\*</sup>, Ika Puspita Sari<sup>2</sup>, M. Nurul Huda<sup>3</sup>, Ety Diana Sulistyawaty<sup>4</sup>

Prodi D-IV Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

\*Penulis Korespondensi

**Abstrak**

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien adalah indikator pertama untuk mengukur standar puskesmas dan kualitas pelayanan. BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima. Beberapa studi menggunakan indikator kepuasan untuk menilai kualitas pelayanan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan medis dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan sampel sejumlah 92 responden diidentifikasi menggunakan *purposive sampling*. Data kualitas dikumpulkan dengan menggunakan lembar kuesioner. Data tersebut dianalisis menggunakan uji statistik *Chi-Square*, dengan tingkat kemaknaan 95% ditolak ( $p < 0,05$ ). **Hasil:** hasil analisis menunjukkan ada hubungan yang signifikan ( $p = 0,001$ ) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan BPJS di masyarakat secara umum dan khususnya di UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, BPJS, Rawat Jalan.

**Abstract**

**Background:** Patient satisfaction is the first indicator to measure puskesmas standards and service quality. BPJS Kesehatan as the Implementing Body is a public legal entity established to administer a health insurance program for all Indonesian people. Quality of service is a form of patient assessment of the services received. Several studies use satisfaction indicators to assess service quality. **Objective:** This study aims to determine the relationship between the quality of medical services and the level of satisfaction of BPJS Health patients at the Outpatient Installation of UPT Puskesmas Bugul Kidul, Pasuruan City. **Methods:** This study used a cross sectional design with a sample of 92 respondents identified using purposive sampling. Quality data were collected using a questionnaire sheet. The data were analyzed using Chi-Square statistical test, with a significance level of 95% rejected ( $p < 0.05$ ). **Results:** the results of the analysis showed that there was a significant relationship ( $p = 0.001$ ) between service quality and patient satisfaction. This study shows that the quality of service greatly affects patient satisfaction, improving the quality of services provided will increase patient satisfaction. **Conclusion:** this research is expected to be a reference to improve the quality of BPJS services in the community in general and in particular at the UPT Puskesmas Bugul Kidul, Pasuruan City.

**Keywords:** Patient Satisfaction, BPJS, Outpatient.

**Alamat Korespondensi:**

Windya Rizki Dwi Munadi, STIKES Arrahma Mandiri Indonesia. Lingkungan kongsi, RT/RW 02/03, Bugul Kidul. Kota Pasuruan, Jawa Timur (67129), 081236201544, windyarizki21@gmail.com

**PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien adalah indikator pertama untuk mengukur standar puskesmas dan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien rendah berdampak pada jumlah kunjungan, dan sikap staf. Hal ini juga berdampak pada kepuasan pasien. Kebutuhan pasien akan meningkat dari waktu ke waktu, dan kebutuhan mereka juga akan meningkat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan (1). Berdasarkan Pasal 5 (1) dan Pasal 52 UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat pelaksanaan sistem jaminan sosial universal semua orang Indonesia (1). Oleh karena itu, BPJS didirikan berdasarkan UU Nomor 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang mulai beroperasi pada tahun 2014 (2).

UPT Puskesmas Bugul Kidul sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dan menghasilkan data yang akurat dalam pelayanan kesehatan (3).

Pada Tahun 2021 UPT Puskesmas Bugul Kidul dapat menerima pasien setiap bulannya mencapai 1200 pasien BPJS. Prestasi yang telah dicapai UPT Puskesmas Bugul Kidul pernah menduduki juara 2 Nakesdan tingkat provinsi pada tahun 2016 serta sudah mendapat Akreditasi Utama. Tingkat kualitas

pelayanan yang tidak dapat memuaskan pasien akan berpengaruh pada pendapatan puskesmas. Oleh karena itu, dalam peningkatan kualitas faktor sarana fisik, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Kualitas jasa yang dihasilkan puskesmas akan berpengaruh terhadap pelanggan, peningkatan kualitas jasa berdampak pada loyalitas pelanggan (4).

**METODE**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian dengan pendekatan *cross sectional* dan dilakukan untuk mengidentifikasi melalui kuesioner, kemudian menganalisis untuk mencari ada dan tidaknya hubungan kualitas pelayanan medis dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Pasuruan. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan dengan waktu bulan September-Oktober 2021. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat jalan pada bulan September. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan 92 responden (5).

**HASIL**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 92 orang pasien BPJS rawat jalan di UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan. Karakteristik dalam penelitian ini dapat diuraikan menjadi:

**Tabel 1. Analisis Karakteristik Responden**

Karakteristik	Jumlah	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	38	41,3
Perempuan	54	58,7
Total	92	100
<b>Usia</b>		
17-20 th	7	7,6
21-30 th	28	30,4
31-40 th	16	17,4

Diatas 40 th	41	44,6
Total	92	100
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	14	15,2
SMP	14	15,2
SMA	52	56,5
Diploma/Sarjana	12	13
Total	92	100
<b>Status</b>		
Belum Menikah	25	27,2
Menikah	63	68,5
Janda/Duda	4	4,3
Total	92	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat 38 responden (41,3%) berjenis kelamin laki-laki, sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 responden (58,7%). Serta tabel di atas menunjukkan bahwa kelompok usia terendah adalah 17-20 Tahun yaitu sebanyak 7 responden (7,6%), sedangkan kelompok usia tertinggi adalah diatas usia 40 tahun yaitu sebanyak 41 responden (44,6%). Sedangkan hasil tingkat pendidikan terendah adalah “tidak sekolah” karena seluruh responden pernah menempuh pendidikan, sedangkan tingkat pendidikan tertinggi adalah “SMA/ sederajat” yaitu sebanyak 62 responden (56,5%). Dan

hasil unuktabel diatas kategori status menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat 25 responden (27,2%) yang belum menikah, 63 responden (68,5%) yang sudah menikah, sedangkan janda/duda sebanyak 4 responden (4,3%).

#### **Analisis Univariat Pasien di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bugul Kidul.**

Mengukur kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota yaitu: reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible. Adapun hasil penelitian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (6):

**Tabel 2. Analisis Univariat**

Kategori	Jumlah	%
<b><i>Tangible</i></b>		
Kurang	48	52,2
Cukup	43	46,7
Baik	1	1,1
Total	92	100
<b><i>Reliability</i></b>		
Kurang	12	13
Cukup	74	82,3
Baik	4	4,3
Total	92	100
<b><i>Responsiveness</i></b>		
Kurang	47	51,1
Baik	45	48,9
Total	92	100
<b><i>Assurance</i></b>		
Kurang	26	28,3
Cukup	66	71,7
Total	92	100

<b>Emphaty</b>		
Kurang	1	1,1
Cukup	89	96,7
Baik	2	2,2
Total	92	100
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Kurang	50	54,3
Cukup	41	44,6
Puas	1	1,1
Total	92	100

Hasil distribusi responden pasien rawat jalan Puskesmas Bugul Kidul berdasarkan *variable tangible*, diperoleh hasil pada kategori baik sebanyak 1 responden (1,1%) lalu untuk kategori cukup sebanyak 43 responden (46,7%), sedangkan pada kategori kurang sebanyak 48 responden (52,2%). Lalu distribusi responden berdasarkan *variable reliability*, diperoleh hasil pada kategori kurang sebanyak 12 responden (13%) lalu untuk kategori cukup sebanyak 76 responden (82,6%), sedangkan pada kategori baik sebanyak 4 responden (4,3%). Distribusi responden pasien rawat jalan Puskesmas Bugul Kidul berdasarkan *variable responsiveness*, diperoleh hasil pada kategori cukup sebanyak 45 responden (48,9%) sedangkan untuk kategori kurang sebanyak 47 responden (51,1%). Sedangkan distribusi responden berdasarkan *variable*

*responsiveness*, diperoleh hasil pada kategori cukup sebanyak 45 responden (48,9%) sedangkan untuk kategori kurang sebanyak 47 responden (51,1%). Dan distribusi responden berdasarkan *variable assurance*, diperoleh hasil pada kategori cukup sebanyak 66 responden (71,7%) sedangkan untuk kategori kurang sebanyak 26 responden (28,3%). Dan distribusi responden berdasarkan *variable emphaty*, diperoleh hasil pada kategori baik sebanyak 2 responden (2,2%) lalu untuk kategori cukup sebanyak 89 responden (96,7%), sedangkan pada kategori kurang sebanyak 1 responden (1,1%). Serta hasil distribusi responden pasien berdasarkan variabel Kepuasan Pasien, diperoleh hasil pada kategori puas sebanyak 1 responden (1,1%), lalu pada kategori cukup sebanyak 41 responden (44,6%), sedangkan pada kategori kurang sebanyak 50 responden (54,3%).

**Tabel 1. Distribusi responden mengenai hubungan *Tangible* ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bugul Kidul.**

<i>Tangible</i>	Kepuasan			Jumlah	<i>P</i> ( <i>sig</i> )
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas		
Kurang	F	F	F	F	0,001
Cukup	36	12	0	48	
Baik	13	20	1	43	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 36 responden menyatakan kurang baik, lalu 13 responden menyatakan cukup dan 1 responden menyatakan baik lalu dengan pernyataan kurang puas terhadap kualitas pelayanan, selain itu terdapat 12 responden yang menyatakan kurang puas dan 20 responden

yang menyatakan cukup puas dan terdapat 1 responden dengan pernyataan puas terhadap kualitas pelayanan variabel *tangible*. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,001$ . Maka ditolak ( $p < 0,05$ ) dan diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan

antara variabel *tangible* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

**Tabel 2. Distribusi responden mengenai hubungan *Reliability* ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bugul Kidul.**

<i>Reliability</i>	Kepuasan			Jumlah	<i>P (sig)</i>
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas		
	f	F	F	f	
Kurang	12	0	0	12	0,020
Cukup	36	39	1	76	
Baik	2	2	0	4	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 12 responden menyatakan kurang baik, lalu 36 responden menyatakan cukup dan 2 responden menyatakan baik lalu dengan pernyataan kurang puas terhadap kualitas pelayanan, selain itu terdapat 2 responden yang menyatakan kurang puas dan 39 responden

yang menyatakan cukup puas dan terdapat 1 responden dengan pernyataan puas terhadap kualitas pelayanan variabel *reliability*. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,020$ . Maka ditolak ( $p < 0,05$ ) dan diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel *reliability* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

**Tabel 3. Distribusi responden mengenai hubungan *Responsiveness* ( $X_3$ ) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bugul Kidul.**

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan			Jumlah	<i>P (sig)</i>
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas		
	F	F	f	F	
Kurang	34	12	1	47	0,001
Cukup	16	29	0	45	
Baik	0	0	10	0	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 34 responden menyatakan kurang baik, lalu 16 responden menyatakan cukup lalu dengan pernyataan kurang puas terhadap kualitas pelayanan, selain itu terdapat 12 responden yang menyatakan kurang puas dan 29 responden yang menyatakan cukup puas dan terdapat 1 responden dengan pernyataan puas

terhadap kualitas pelayanan variabel *responsiveness*. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,001$ . Maka ditolak ( $p < 0,05$ ) dan diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel *responsiveness* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

**Tabel 4. Distribusi responden mengenai hubungan *Assurance* ( $X_4$ ) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bugul Kidul.**

<i>Assurance</i>	Kepuasan			Jumlah	<i>P (sig)</i>
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas		
	f	F	F	F	
Kurang	20	6	0	26	0,023
Cukup	30	35	1	66	
Baik	0	0	6	0	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	

Berdasarkan diatas menunjukkan bahwa 20 responden menyatakan kurang baik, lalu 30 responden menyatakan cukup lalu dengan pernyataan kurang puas terhadap kualitas pelayanan, selain itu terdapat 6 responden yang menyatakan kurang puas dan 35 responden yang menyatakan cukup puas dan terdapat 1 responden dengan pernyataan puas

terhadap kualitas pelayanan variabel *assurance*. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,023$ . Maka ditolak ( $p < 0,05$ ) dan diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel *assurance* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan

**Tabel 5. Distribusi responden mengenai hubungan *Empathy* ( $X_5$ ) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bugul Kidul.**

<i>Empathy</i>	Kepuasan			Jumlah	<i>P (sig)</i>
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas		
	f	F	F		
Kurang	1	0	0	1	0,926
Cukup	48	40	1	89	
Baik	1	1	0	2	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan kurang baik, lalu 48 responden menyatakan cukup dan 1 responden menyatakan baik lalu dengan pernyataan kurang puas terhadap kualitas pelayanan, selain itu terdapat 40 responden yang menyatakan cukup puas dan terdapat 1 responden dengan pernyataan puas terhadap kualitas pelayanan variabel *emphaty*. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,926$ . Maka diterima ( $p > 0,05$ ) dan ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel *emphaty* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

### PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai  $p$  0,020 ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Pasuruan (7).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna

kepuasan tersebut makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan (8).

Hal ini sangat berdampak pada setiap komponen yang terdapat pada fasilitas kesehatan itu sendiri seperti nama baik, baik pada fasilitas kesehatan maupun petugas kesehatan yang bekerja didalamnya dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa mutu pelayanan BPJS Kesehatan yang baik akan menghasilkan kepuasan pasien yang baik, dengan kata lain kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien (8). Tidak hanya itu saja kualitas pelayanan yang baik akan mendatangkan kesetiaan atau loyalitas dari setiap pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima (9). Pasien yang puas akan datang lagi atau membutuhkan pelayanan yang lain dan akan memberitahu pengalamannya kepada orang-orang terdekat atau merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepercayaan pada fasilitas kesehatan dan menjadikan fasilitas kesehatan itu sebagai tujuan utama dalam menerima pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya (10). Kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan banyak keluhan dari pasien dan akan



mempengaruhi tingkat kepuasanya. Kesadaran akan pentingnya menjaga, mempertahankan dan menyempurnakan kualitas pelayanan harus terus diupayakan guna memberikan kepuasan pada pasien serta petugas kesehatan (11).

Penelitian ini sejalan dengan teori keperawatan tentang *Caring* yang dikemukakan oleh Jean Watson bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien (12). Menurut Watson asuhan keperawatan yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan haruslah bersifat *healthgenic* (menyehatkan) bukan sekedar *curing* (mengobati), asuhan keperawatan terlaksana oleh adanya faktor *carrative* yang menghasilkan kepuasan pada kebutuhan manusia. Menciptakan lingkungan *healing* pada seluruh tingkatan, baik fisik maupun nonfisik, lingkungan yang kompleks dari energi dan kesadaran, yang memiliki keholistikan, keindahan, kenyamanan, martabat dan kedamaian. Pasien harus dipandang sebagai individu yang membutuhkan bantuan dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya secara keseluruhan (13). Kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi bukan hanya pada proses kesembuhan tetapi juga pada puas tidaknya yang dirasakan pasien (14). Jika pasien merasakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai bahkan melebihi apa yang diharapkan pasien tersebut akan kooperatif dan mempercayai petugas kesehatan dalam proses perawatannya, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi kepuasanya. Semakin baik pelayanan yang diterima semakin puas pula yang dirasakan pasien (15).

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Puskesmas Bugul Kidul Pasuruan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan antara variabel tangible puskesmas dengan kepuasan pasien di

instalasi rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh adalah nilai  $p = 0,001$  maka  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima.

2. Terdapat hubungan antara variabel *reliability* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh adalah nilai  $p = 0,020$  maka  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima.
3. Terdapat hubungan antara variabel *responsiveness* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh adalah nilai  $p = 0,001$  maka  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima.
4. Terdapat hubungan antara variabel *assurance* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh adalah nilai  $p = 0,023$  maka  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima.
5. Tidak ada hubungan antara variabel *emphaty* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh adalah nilai  $p = 0,926$  maka  $H_0$  diterima ( $p > 0,05$ ) dan  $H_a$  ditolak.

### UCAPAN TERIMA KASIH

1. Terima kasih kepada pimpinan UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan yang telah memberikan izin untuk penelitian di Puskesmas Bugul Kidul.
2. Terima kasih kepada pasien UPT Puskesmas Bugul Kidul yang telah bersedia menjadi responden penulis.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Yanti N. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. [Skripsi]. UIN Alauddin Makassar; 2013.
2. Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta : Republik Indonesia; 2004.
3. Effendi E, Gaos MZB. Implementasi

- Program BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kota Tangerang. *JMB J Manaj dan Bisnis*. 2019;6(2):107-15.
4. Nasaruddin H. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *J Ad'ministrare*. 2014;1(1).
  5. Budiastuti D. Validitas dan Reliabilitas Penelitian dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS. Ke-1. Jakarta: Mitra Wacana Media; 2018.
  6. Zuraidah EVA. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *PROSISKO J Pengemb Ris dan Obs Sist Komput*. 2021;8(2):15-22.
  7. Nursalam. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. 4th ed. lestari peni puji, editor. Jakarta: Salemba Medika; 2016. 172-173 p.
  8. Saputra A, Ariani N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nurs J*. 2019;1(1):48-60.
  9. Awalinda T, Ake J, Silva MC. Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado Level Of Satisfaction Of Patients Of Bpjs Health On Quality Of Service In Padkesmas Bailang , Manado City. 2019;7(1).
  10. Kurniawan A. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta. *Infokes*. 2019;7(1):43-50.
  11. Suzanto B. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *J Ekon Bisnis Entrep*. 2011;5(1):28-44.
  12. Lestari A, Tiara. Perilaku Caring Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *J Keperawatan*. 2013;9(2).
  13. Firmansyah CS, Noprianty R, Karana I. Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *J Kesehat Vokasional*. 2019;4(1).
  14. Biyanda Eninurkhatun, Antono Suryoputro EYF. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J Kesehat Masy*. 2017;5(4).
  15. Mamik. Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. viii. Jannah M, editor. Jl. Taman Pondok Jati J 3, Taman Sidoarjo: Zifatama; 2014. 377 p.