

# Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Wenang

Raetasya Rachelea Rinda Wullur\*, Margareth Rosalinda Sapulete+✉, Windy Mariane Virenia Warikit

## Abstract

**Background:** It is important for healthcare centers to pay attention to their quality of care as it serves as a foundation in maintaining and enhancing care quality, for the sole purpose of increasing the overall health of the population. Over 93,47% of Indonesia's population uses national health insurance administered by BPJS. SERVQUAL is used in this study to measure quality of care which consists of reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibles.

**Aim:** The objective of this research is to see if there is any relationship between quality of healthcare and BPJS patient's satisfaction at Wenang Health Center, Manado city.

**Methods:** Quantitative and analytical research is used in this study with cross sectional study design. Survey questionnaires were distributed to a total of 110 people who received healthcare in Wenang Health Center.

**Result:** The result of this study indicates that there is a relationship between all dimensions of healthcare service quality and BPJS patient's satisfaction.

**Conclusion:** As such, Wenang Health Center should pay attention to all the dimensions of healthcare services as to give better care to BPJS patients and in return, increase the overall health of its community.

**Keywords:** health service quality, patient's satisfaction, BPJS

## Abstrak

**Latar Belakang:** Penting bagi puskesmas untuk memperhatikan kualitas perawatan karena fungsinya sebagai dasar dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan keseluruhan populasi. Lebih dari 93,47% penduduk Indonesia menggunakan jaminan kesehatan nasional yang dikelola oleh BPJS. SERVQUAL digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik.

**Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Wenang, kota Manado.

**Metode:** Penelitian kuantitatif dan analitik digunakan dalam penelitian ini dengan desain studi cross-sectional. Survei kuesioner didistribusikan kepada total 110 orang yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Wenang.

**Hasil:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara semua dimensi kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS.

**Kesimpulan:** Oleh karena itu, Puskesmas Wenang harus memperhatikan semua dimensi pelayanan kesehatan untuk memberikan perawatan yang lebih baik kepada pasien BPJS dan untuk meningkatkan keseluruhan kesehatan masyarakat.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, BPJS

## Pendahuluan

Visi Indonesia Sehat 2025 mempunyai tujuan untuk memudahkan akses layanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat Indonesia agar mereka dapat memperoleh jaminan bahwa kebutuhan dasar kesehatan mereka akan dipenuhi.<sup>1</sup> Visi ini terbukti nyata dengan adanya peningkatan jumlah peserta BPJS kesehatan di Sulawesi Utara yang mencapai angka 2.645.514 penduduk atau sekitar 99,30% per Mei 2023.<sup>2</sup>

Setiap pendekatan untuk perawatan pasien dalam meningkatkan *outcome* kesehatan harus menjadi prioritas bagi para petugas kesehatan,<sup>3</sup> terutama puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan. Peningkatan kesadaran masyarakat mengenai hak jaminan kesehatan akan menuntut pelayanan kesehatan yang bisa memenuhi harapan dari pasien.<sup>4</sup> Mengevaluasi kualitas pelayanan adalah salah satu cara untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pelayanan kesehatan, dan agar kualitas pelayanan dapat terus-menerus ditingkatkan bersamaan dengan kepuasan dan loyalitas pasien.<sup>5</sup> Untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan, terdapat 5 dimensi kualitas jasa (*Service quality*) yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, Parasuraman (1985). Kelima dimensi yang terdapat di model *SERVQUAL* atau *Service quality* mencakup: *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibility* (bukti fisik), *Emphaty* (perhatian), dan *Reliability* (kehandalan) – yang bisa disingkat sebagai RATER.<sup>6</sup>

Kepuasan pasien berfungsi sebagai pengukuran kualitatif yang digunakan sebagai indicator penilaian kualitas pelayanan kesehatan.<sup>7</sup> Hasil survey awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Wenang menunjukkan bahwa tiga dari lima pasien pengguna BPJS yang datang berobat puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan. Beberapa pasien mengeluh mengenai sarana dan prasarana yang diberikan seperti jam buka puskesmas, jarak tempuh, dan kurangnya sosialisasi mengenai alur pendaftaran BPJS. Terdapat pasien yang mengeluh mengenai jarak tempuh yang jauh yang harus dilalui untuk datang berobat walaupun pasien berdomisili di wilayah yang sama dengan puskesmas Wenang. Masyarakat yang lain cenderung tidak datang berobat karena jarak tempuh yang jauh dan harus mengeluarkan uang transportasi.

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*

*study* yang dilaksanakan di Puskesmas Wenang, Kota Manado pada bulan Agustus–Desember 2023. Populasi penelitian ini adalah pasien BPJS yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Wenang. Digunakan rumus Slovin dalam menentukan besar sampel, dan sampel penelitian ini adalah sebanyak 110.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dimodifikasi oleh Efridayanti<sup>8</sup> dari skala *Servqual* Parasuraman. Kuesioner ini terdiri dari 42 pertanyaan, yang mencakup pertanyaan untuk setiap dimensi *Servqual*, dan kepuasan pasien BPJS. Setiap dimensi kualitas pelayanan kesehatan mempunyai 7 pertanyaan, begitu juga dengan kepuasan pasien. Uji validitas kuesioner tersebut dilakukan menggunakan program SPSS dan tiap butir pertanyaan mempunyai nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel ( $>0,300$ ) yang berarti butir pertanyaan dinyatakan valid.<sup>9</sup> Setiap bagian dari kuesioner penelitian ini mempunyai nilai Cronbach alpha (*r* hitung) yang lebih besar dari *r* tabel yaitu  $>0,600$ ; yang berarti tiap bagian kuesioner adalah reliabel untuk analisis selanjutnya.<sup>9</sup> Kuesioner disebarkan kepada pasien dengan metode pengambilan *sampel non-probability sampling*, yaitu *accidental sampling*.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Wenang yang dapat berkomunikasi dengan baik, dan berumur 17–65 tahun. Jika pasien BPJS tidak bersedia untuk menjadi responden maka dieksklusikan dari penelitian ini. Variabel independen dari penelitian ini terdiri dari variabel kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, bukti fisik, dan variabel dependen adalah kepuasan pasien BPJS. Analisis univariat dilakukan untuk melihat frekuensi distribusi karakteristik responden, dan frekuensi distribusi kategori dari setiap variabel. Kualitas pelayanan kesehatan dikategorikan menjadi sangat baik, baik, dan kurang baik. Kepuasan pasien dikategorikan menjadi sangat puas, puas, dan kurang puas. Analisis bivariat dari penelitian ini menggunakan *fisher-freeman-halton exact test* untuk melihat hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien BPJS.<sup>10</sup>

Setelah proses pengambilan data, dilakukan proses editing, lalu data dimasukkan ke dalam SPSS untuk dikategorikan dalam bentuk tabel dan dilakukan *fisher-freeman-halton exact test* untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen.

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	25	22,7
Perempuan	85	77,3
<b>Umur</b>		
17-25	33	30,0
26-35	31	28,2
36-45	18	16,4
46-55	16	14,5
56-65	12	10,9
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/mahasiswa	9	8,2
Pensiunan/IRT/Belum mendapat pekerjaan	61	55,5
PNS	7	6,4
Swasta	31	28,2
Wirausaha	2	1,8
<b>Kepesertaan BPJS</b>		
Non-PBI	46	41,8
PBI	64	58,2
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Tabel 2. Distribusi frekuensi variabel

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Kehandalan (Reliability)</b>		
Kurang Baik	4	3,6
Baik	32	29,1
Sangat Baik	74	67,3
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>		
Kurang Baik	5	4,5
Baik	36	32,7
Sangat Baik	69	62,7
<b>Empati (Empathy)</b>		
Kurang Baik	3	2,7
Baik	32	29,1
Sangat Baik	75	68,2
<b>Jaminan (Assurance)</b>		
Kurang Baik	5	4,5
Baik	37	33,6
Sangat Baik	68	61,8
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>		
Kurang Baik	8	7,3
Baik	47	42,7
Sangat Baik	55	50,0
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Kurang Puas	10	9,1
Puas	28	25,5
Sangat Puas	72	65,5
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

## Hasil

Frekuensi distribusi karakteristik dari 110

responden yang bersedia menjadi subjek penelitian bisa dilihat pada tabel 1. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebesar 77,3%. Kategori umur dengan frekuensi responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden dengan rentang umur 17-25 tahun, yaitu sebesar 30%. Mayoritas responden mempunyai status pekerjaan pensiunan atau ibu rumah tangga atau belum mendapat pekerjaan, yaitu sebesar 55,5%. Sebagian besar responden merupakan pasien BPJS PBI, yaitu sebesar 58,2%.

Distribusi frekuensi dari kelima variabel kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien bisa dilihat pada tabel 2. Mayoritas responden menyatakan bahwa dimensi kehandalan sudah sangat baik, yaitu sebesar 67,3%. Dimensi daya tanggap juga sudah dianggap sangat baik oleh 62,7% dari jumlah responden. Dimensi empati adalah dimensi dengan frekuensi responden terbanyak yang menyatakan sangat baik, yaitu sebesar 68,2%. Dimensi jaminan juga dianggap sudah sangat baik oleh mayoritas responden yaitu sebesar 61,8%. Dimensi bukti fisik adalah dimensi dengan frekuensi responden terbanyak yang menjawab baik, yaitu sebesar 42,7% dan yang menjawab kurang baik, yaitu sebesar 7,3%. Secara keseluruhan, 65,5% responden sudah merasa sangat puas, 25,5% responden, dan 9,1% responden merasa kurang puas.

Hasil analisis bivariat penelitian ini disajikan pada tabel 3. Pada kelima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, mayoritas responden yang menjawab bahwa kualitas pelayanan kurang baik, juga merasa kurang puas atas pelayanan yang diterima. Mayoritas responden yang menjawab baik, sudah merasa puas, dan mayoritas responden yang menjawab sangat baik, merasa sangat puas. Nilai *p value* pada masing masing tabel silang dimensi pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS adalah  $p < 0,001$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara setiap dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS.

## Diskusi

### Hubungan antara Dimensi Kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS

Mayoritas responden yang menjawab dimensi kehandalan tergolong sangat baik sudah merasa puas dengan pelayanan dimensi kehandalan. Hal ini membuktikan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Wenang sudah dapat melaksanakan tugas yang telah dijanjikan kepada masyarakat,

Tabel 4. . Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS

Variabel		Kepuasan Pasien BPJS			Total	p value
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
Kehandalan	Sangat baik	0	11	63	74	<0,001
	Baik	6	17	9	32	
	Kurang baik	4	0	0	4	
Daya Tanggap	Sangat baik	0	6	63	69	<0,001
	Baik	6	21	9	36	
	Kurang baik	4	1	0	5	
Empati	Sangat baik	0	8	67	75	<0,001
	Baik	7	20	5	32	
	Kurang baik	3	0	0	3	
Jaminan	Sangat baik	0	6	62	68	<0,001
	Baik	5	22	10	37	
	Kurang baik	5	0	0	5	
Bukti Fisik	Sangat baik	0	4	51	55	<0,001
	Baik	2	24	21	47	
	Kurang baik	8	0	0	8	
Total		10	28	72	110	

termasuk pelayanan yang tepat waktu, cepat dan efisien, ketersediaan sarana informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, dan diagnosis dari dokter yang akurat. Dari total 32 responden yang menjawab baik pada dimensi kehandalan, 6 diantaranya merasa kurang puas. Hal ini mungkin disebabkan oleh persepsi pasien yang kurang puas dengan lamanya waktu menunggu saat administrasi, juga tenaga kesehatan yang menurut pasien tidak melaporkan kepada dokter secara detail perubahan yang dialami pasien sejak terakhir berkunjung.

Hasil uji statistik yang diperoleh adalah  $p < 0,001$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Wenang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliana *et al.* (2023), bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p \text{ value} \leq 0,001$ .<sup>11</sup> Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al.* (2023), bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS dengan

nilai  $p \text{ value} = 1,000$ .<sup>12</sup>

#### Hubungan antara Dimensi Daya Tanggap dengan kepuasan pasien BPJS

Mayoritas responden menjawab bahwa Puskesmas Wenang mempunyai daya tanggap yang baik dalam melayani kebutuhan pasien termasuk dalam aspek pemberitahuan informasi yang diperlukan pasien pada saat pemeriksaan, contohnya penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien, keterlambatan pemeriksaan, ataupun ketersediaan tenaga kesehatan puskesmas untuk mendengar keluhan kesah pasien. Dari total 36 responden yang menjawab baik pada dimensi daya tanggap, enam responden merasa kurang puas. Hal ini mungkin disebabkan oleh keluhan beberapa responden mengenai lamanya proses pemberian obat yang tidak diinformasikan kepada pasien.

Hasil uji statistik yang diperoleh adalah  $p < 0,001$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Wenang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayuning *et al.* (2022), bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap dengan kepuasan

pasien rawat jalan dengan nilai  $p$  value  $<0,001$ .<sup>13</sup> Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri *et al.* (2022), bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai  $p$  value  $=0,456$ .<sup>11</sup>

#### Hubungan antara Dimensi Empati dengan Kepuasan pasien BPJS

Dimensi empati dalam penelitian ini adalah variabel dengan frekuensi responden tertinggi yang menjawab sangat baik dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal ini membuktikan bahwa petugas dan tenaga kesehatan di Puskesmas Wenang tergolong sangat handal dalam berempati dengan pasien. Namun, terdapat beberapa responden yang merasa kurang puas walaupun kualitas dimensi kehandalan sudah dianggap baik. Hal ini mungkin disebabkan oleh persepsi pasien yang kurang puas dengan waktu berkonsultasi dokter-pasien yang tidak terpenuhi dengan baik, juga pasien yang merasa tidak puas dengan keramahan petugas kesehatan terhadap pertanyaan pasien mengenai antrian pemeriksaan

Hasil uji statistik yang diperoleh adalah  $p < 0,001$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi empati (*Empathy*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Wenang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarata *et al.*, (2023) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel empati dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p$  value  $=0,001$ .<sup>15</sup> Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Walukow *et al.*, (2019) bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel empati dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value  $=0,933$ .<sup>16</sup>

#### Hubungan antara Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pasien BPJS

Mayoritas responden merasakan petugas puskesmas Wenang sudah memberikan jaminan akan keselamatan, kenyamanan, dan kesembuhan kepada pasien BPJS dengan sangat baik. Namun, terdapat beberapa responden yang merasa kurang puas walaupun kualitas dimensi kehandalan sudah dianggap baik. Dari total 37 responden yang menjawab baik pada dimensi kehandalan, 5 diantaranya merasa kurang puas. Hal ini mungkin disebabkan oleh persepsi pasien yang kurang puas dengan tanggapan dokter ketika pasien berkonsultasi mengenai keluhan penyakitnya.

Hasil uji statistik yang diperoleh adalah  $p < 0,001$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Wenang. Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarata *et al.*, (2023) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p$  value  $\leq 0,000$ .<sup>15</sup> Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri *et al.*, (2022) bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai  $p$  value  $=0,577$ .<sup>14</sup>

#### Hubungan antara Dimensi Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien BPJS

Mayoritas responden yang menjawab dimensi bukti fisik sangat baik dan baik sudah merasa puas dengan pelayanan dimensi bukti fisik. Dari 10 pasien yang menjawab kurang puas atas keseluruhan pelayanan kesehatan di Puskesmas Wenang, delapan responden merasa tidak puas dengan dimensi bukti fisik. Hal ini mungkin disebabkan oleh persepsi pasien yang kurang puas dengan ruang tunggu yang tidak memadai seluruh pasien di puskesmas Wenang, kebersihan jamban, dan jumlah obat yang tersedia di puskesmas tidak cukup lengkap sehingga harus membelinya secara mandiri di apotek lain.

Hasil uji statistik yang diperoleh adalah  $p < 0,001$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Wenang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarata *et al.*, (2023) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p$  value  $=0,003$ .<sup>15</sup> Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al.*, (2023) bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai  $p$  value  $=0,053$ .<sup>9</sup>

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijabarkan, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kelima dimensi kualitas pelayanan kesehatan (*Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Tangible*) dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Wenang.

#### Daftar Pustaka

1. Rokom. Program Indonesia Sehat untuk capai tingkat kesehatan tertinggi. 2019. Accessed August 24, 2023. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20190521/5530314/program-indonesia-sehat-capai-tingkat-kesehatan-tertinggi/>
2. DJPB Kemenkeu RI. KPPN Manado ikut mengawal program JKN Provinsi Sulawesi Utara. Ditjen

- Perbendaharaan Kemenkeu RI. <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/manado/id/data-publikasi/berita-terbaru/2947-kppn-manado-ikut-mengawal-program-jkn-provinsi-sulawesi-utara.html>. Published 2023. Accessed August 24, 2023.
3. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soc Sci Med*. 1997;45(12):1829-1843. Accessed December 6, 2023. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0277953697001287>
  4. Puspitasari AD, Pertiwiwati E, Rizany I. Perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*. 2020;8(1):93. DOI: <https://doi.org/10.20527/dk.v8i1.5869>
  5. Büyüközkan G, Çifçi G, Güteryüz S. Strategic analysis of healthcare service quality using fuzzy AHP methodology. *Expert Syst Appl*. 2011;38(8):9407-9424. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2011.01.103>
  6. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Conceptual model of service quality and its implication for future research. *J Mark*. 1985;49(4):41-50. DOI: <https://doi.org/10.2307/1251430>
  7. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*. 2023;11(5):639. DOI: <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
  8. Tambunan E. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu [Skripsi]. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan; 2021.
  9. Azwar S. Reliabilitas dan validitas. 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2016.
  10. Ghent AW. A method for exact testing of 2X2, 2X3, 3X3, and other contingency tables, employing binomial coefficients. *Am Midl Nat*. 1972;88(1):15-27.
  11. Yuliana, Marchamah DNS, Desty RT. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*. 2023;2(1):235-246. DOI: <https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2843>
  12. Dewi R, Jihad FF. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2023;4(3):3662-3671. DOI: <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.16977>
  13. Sekar Putri A, Listyowati R. Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di kantor BPJS kesehatan kabupaten Badung. *Archive of Community Health*. 2022;9(1):114-126. DOI: <https://doi.org/10.24843/ACH.2022.v09.i01.p08>
  14. Safitri D, Anastasya R, Layli R, Gurning FP. Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2022;1(2):2829-3983. <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/florona/index>
  15. Sarata MIM, Kenjam Y, Riwu YR. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*. 2023;2(2):456-467. DOI: <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i2.1833>
  16. Walukow DN, Rumayar AA, Kandou GD. Hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal KESMAS*. 2019;8(4). Accessed November 15, 2023. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23974/23621>