

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN
PESERTA JKN DI PUSKESMAS BANDAHARJO SEMARANG****Amanda Monica Widyaningrum^{1*}, Silvia Nurvita²**¹⁻²Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Nasional Karangturi

Email Korespondensi: amandawidyaningrum64@gmail.com

Disubmit: 21 Agustus 2024

Diterima: 19 April 2025

Diterbitkan: 01 Mei 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i5.17136>**ABSTRACT**

Puskesmas is a Health Technical Implementation Unit (UPT) under the supervision of the District/City Health Service. In general, community health centers must provide health services that carry out public health efforts and first-level individual health efforts, prioritizing promotive and preventive efforts to achieve the highest level of public health in their work area. The quality of health services is part of the indicators of participant satisfaction, both in terms of infrastructure, service processes, and improvements that will be received by health service users. To measure consumer satisfaction, it is important to compare the quality of services received with what they expected. This study aims to analyze whether or not there is an influence of the variables reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible on service quality on patient satisfaction of BPJS participants at the Bandaharjo Health Center and to determine the quality of health services at the Bandaharjo Health Center based on information from BPJS participant patients as consumers. The research was conducted in June 2024 with the research location at the Bandaharjo Health Center, Semarang City. The number of samples in this study was 71 who met the research inclusion criteria. This type of research is quantitative research, survey research method using an explanatory approach. Data analysis was carried out using Bivariate tests using the SPSS 26 chi square test. The results of the research showed that there was a relationship between the quality of health services and patient satisfaction of JKN participants between the Tangible Sig dimensions. (2-tailed) 0.034, Reliability dimension Sig. (2-tailed) 0.000, Responsiveness dimension Sig. (2-tailed) 0.034, Empathy dimension Sig. (2-tailed) 0.002, while the quality of health services in the Assurance dimension shows no relationship with patient satisfaction with Sig. (2-tailed) 0.259>0.05. It is hoped that it can provide positive input for the development of community knowledge, medical nursing personnel, as an appeal to the city government to always give special attention to health workers, especially at the Bandarharjo Semarang Health Center Health Facilities, to further improve the quality of service so that patient satisfaction can also increase, in order to maximize patient confidence in utilizing health services

Keywords: *Quality of Health Services, Patient Satisfaction, JKN Participants*

ABSTRAK

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kesehatan dibawah supervise Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum puskesmas harus memberikan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi bagian dari indikator kepuasan peserta baik secara sarana prasarana, proses pelayanan, dan perbaikan yang akan diterima oleh pengguna layanan kesehatan tersebut, untuk mengukur kepuasan konsumen, penting untuk membandingkan kualitas layanan yang diterima dengan yang diharapkannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ada atau tidaknya pengaruh variabel *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Bandaharjo dan mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bandaharjo berdasarkan informasi dari pasien peserta BPJS selaku konsumen. Penelitian dilakukan pada bulan Juni Tahun 2024 dengan lokasi penelitian di Puskesmas Bandaharjo Kota Semarang. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 71 yang telah memenuhi kriteria inklusi penelitian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, metode penelitian survei dengan menggunakan pendekatan *explanatory*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji Bivariat menggunakan uji *chi square* SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN antara dimensi *Tangible Sig. (2-tailed)* 0,034, dimensi *Reliability Sig. (2-tailed)* 0,000, dimensi *Responsiveness Sig. (2-tailed)* 0,034, dimensi *Empathy Sig. (2-tailed)* 0,002, sedangkan kualitas pelayanan Kesehatan pada dimensi *Assurance* menunjukkan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien dengan *Sig. (2-tailed)* 0,259>0,05. Diharapkan dapat memberikan masukan positif untuk pengembangan ilmu masyarakat, tenaga medis keperawatan, sebagai himbauan kepada pemerintah kota untuk selalu memberikan perhatian khusus bagi para petugas kesehatan terkhusus pada Fasilitas Kesehatan Puskesmas Bandarharjo Semarang dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien juga dapat meningkat, agar dapat memaksimalkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan Kesehatan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Peserta JKN

PENDAHULUAN

Negara wajib untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara termasuk penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa cita-cita Bangsa Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Berdasarkan dengan hal tersebut upaya pemerintah mengimplementasikan pada sektor

kesehatan yaitu kebijakan program Jaminan Kesehatan Nasional dengan membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Hal ini dimaksudkan agar Peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran Jaminan Kesehatan atau iuran Kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau

Pemerintah daerah Undang-Undang Nomor 82 tahun 2018. Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kesehatan dibawah supervise Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum puskesmas harus memberikan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi bagian dari indikator kepuasan peserta baik secara sarana prasarana, proses pelayanan, dan perbaikan yang akan diterima oleh pengguna layanan kesehatan tersebut. Untuk mengukur kepuasan konsumen, penting untuk membandingkan kualitas layanan yang diterima dengan yang diharapkan. Ketika konsumen mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu dan pelayanan yang mereka terima melebihi harapan mereka, oleh karena itu mereka akan merasa sangat puas (Yanuarti et al., 2021).

Mengenai pengukuran kualitas, menurut (Aini et al., 2020) ada 5 dimensi yakni: *Realibity* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan tepat waktu, akurat dan memuaskan. *Responsiveness* (cepat tanggap), staff mampu membantu para pelanggan dan memebrikan pelayanan dengan responsif. *Assurance*, staf memiliki sifat yang dapat dipercaya, sopan, terhindar dari resiko bahaya dan keraguan. *Empathy* (empati), mudah dalam berkomunikasi, perhatian pribadi dan paham akan kebutuhan peserta. *Tangibles* (berwujud), yaitu fasilitas fisik perlengkapan staff dan sarana komunikasi.

Kota Semarang memiliki luas wilayah 373,78km² dengan penduduk kurang lebih berjumlah 1.659.975 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2023). Pada tahun 2023 pertumbuhan peserta JKN di Semarang sebesar 5,24% atau berjumlah 77.510 jiwa, nilai tersebut terus berubah seiring dengan antusias masyarakat saat ini untuk mendaftar sebagai peserta JKN yang terus meningkat khususnya pada Faskes tingkat pertama Puskesmas. Dengan adanya peningkatan jumlah peserta, dikhawatirkan terjadi penurunan kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan. Melihat latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan peserta BPJS di Puskesmas Bandaharjo Semarang. Informasi dari penelitian ini dapat digunakan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Bandaharjo.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ada atau tidaknya pengaruh variabel *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Bandaharjo dan mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bandaharjo berdasarkan informasi dari pasien peserta BPJS selaku konsumen.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan prima memiliki poin-poin yang dapat menentukan kualitas dari pelayanan puskesmas. (Engkus, 2019) menyebutkan 5 poin pengukuran kualitas pelayanan yaitu.

1. *Tangible* (Berwujud)

Keberadaannya yang dapat ditujukan kepada pihak eksternal seperti tampilan sarana prasarana

fasilitas fisik, lingkungan sekitar contoh: gedung, perlengkapan/ peralatan (teknologi) dan penampilan petugas.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Penyedia layanan mampu memberikan pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Harapan penerima layanan yang dapat terwujud melalui kinerja yang sesuai seperti ketepatan waktu, pelayanan yang adil dan rata, rasa simpatik serta akurasi tinggi.

3. *Responsiveness*

(Respon/Ketanggapan)

Yakni kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat dengan pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Yakni pengetahuan, kesopansantunan, dan petugas mampu untuk menumbuhkan kepercayaan kepada para penerima layanan. Salah satunya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan, dan sopan santun.

5. *Empathy* (Empati)

Perhatian yang tulus dan individual atau pribadi yang diberikan kepada penerima layanan dengan memahami keinginan mereka. Penyedia layanan diharapkan memahami dan memahami kebutuhan pelanggan, memahami kebutuhan khusus mereka, dan memiliki jam kerja yang nyaman bagi mereka.

Nilai baik puskesmas dalam memenuhi permintaan pengguna layanan kesehatan sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan memanfaatkan semua sumber daya yang ada secara efisien dan efektif serta dapat memberikan layanan kesehatan yang aman dan memuaskan dengan berlandaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya. Sehingga kualitas pelayanan

merupakan harapan yang dimiliki pasien pada saat sebelum melakukan keputusan atau pilihan yang dilakukan. Awal dari kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh pada seberapa baik pelayanan diberikan terhadap pasien dengan memenuhi kebutuhan pasien, yang menghasilkan kepuasan pasien.

Kepuasan pelanggan menjadi bagian mendasar dari persaingan global, kepuasan pelanggan adalah cara paling efektif untuk membangun dan menjaga kepercayaan. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan berdampak pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Agusdiana et al., 2019). Memperhatikan setiap keluhan pasien, kebutuhan pasien, hingga sarana prasarana fisik menyempurnakan kualitas dari pelayanan kesehatan tersebut hingga tercapainya sebuah kepuasan pada diri setiap pasien. Terdapat beberapa faktor kepuasan antara lain meliputi layanan kesehatan dapat diakses oleh masyarakat, pelayanan medis dianggap memadai, pelayanan kesehatan dikatakan bermutu, mutu pelayanan medis harus dapat diterima oleh pengguna jasa, efisiensi pelayanan dan efektivitas pelayanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni Tahun 2024 dengan lokasi penelitian di Puskesmas Bandaharjo yang beralamat di jalan Kuningan, Kecamatan Semarang Utara. Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini telah mendapatkan

sertifikat etik dari komite etik di Politeknik Kesehatan Semarang dengan nomor 0695/EA/KEPK/2024.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, jenis penelitian survei dengan menggunakan pendekatan *explanatory* untuk melihat dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan berdampak pada tingkat kepuasan peserta JKN, dengan semua pasien yang berkunjung ke Puskesmas dan peserta JKN adalah subjek penelitian. Pengambilan data dilakukan menggunakan pedoman kuesioner dengan teknik *sampling accidental* didasarkan pada keputusan yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan karakteristik atau karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya (Priska et al., 2022).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta JKN di Puskesmas Bandaharjo. Sampel yang

diambil dalam penelitian ini berjumlah 71 pasien peserta JKN yang telah memenuhi kriteria inklusif sebagai berikut:

- Responden dapat berkomunikasi dengan baik
- Rentang usia responden dari 17 tahun sampai 60 tahun.
- Responden merupakan Peserta BPJS

Instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengidentifikasi identitas responden dengan variabel independen yang meliputi Pelayanan kesehatan pada puskesmas, sedangkan untuk variabel dependen yaitu kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Bandaharjo, yang mana disatu waktu yang sama pemberian kuesioner diserahkan kepada pasien terpilih. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisa Bivariat.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Kesehatan yang di berikan Kepada Peserta JKN Di Puskesmas Bandarharjo Semarang.

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	Sig. (2-tailed)	Correlation Coefficient	
	Tidak setuju		Setuju					
	N	%	N	%				
Tangible	4	5,6	67	94,4	71	100	0,034	0,252
Reliability	8	11,3	63	88,7	71	100	0,000	0,496
Responsiveness	4	5,6	67	94,4	71	100	0,034	0,252
Assurance	7	9,9	64	90,1	71	100	0,259	-0,134
Empathy	5	7,0	66	93,0	71	100	0,002	0,363

Berdasarkan tabel 1 diketahui dari 71 responden yang tidak setuju dengan pelayanan *tangible* 5,6%, berdasarkan uji statistik dapat diketahui bahwa nilai *Sig. (2-tailed)* adalah 0,034 atau kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas

pelayanan *tangible* dengan tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Bandarharjo Semarang. Nilai *correlation coefficient* senilai 0,252 menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas *tangible* dengan kepuasan dari sudut pandang *tangible* adalah kuat. Kualitas

elayanan dari dimensi *tangible* berhubungan dengan kepuasan peserta JKN di Puskesmas Bandarhajo, penilaian kualitas pelayanan Kesehatan dari sudut pandang *tangible* meliputi ruang

rawat, runang tunggu yang tertata rapi dan nyaman, fasilitas pelayanan kesehatan telah memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap sesuai kriteria pelayanan kesehatan tingkat pertama.

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1 diketahui dari 71 responden yang tidak setuju dengan pelayanan *tangible* 5,6%, berdasarkan uji statistik dapat diketahui bahwa nilai *Sig. (2-tailed)* adalah 0,034 atau kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *tangible* dengan tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Bandarharjo Semarang. Nilai *correlation coefficient* senilai 0,252 menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas *tangible* dengan kepuasan dari sudut pandang *tangible* adalah kuat. Kualitas pelayanan dari dimensi *tangible* berhubungan dengan kepuasan peserta JKN di Puskesmas Bandarhajo, penilaian kualitas pelayanan Kesehatan dari sudut pandang *tangible* meliputi ruang rawat, runang tunggu yang tertata rapi dan nyaman, fasilitas pelayanan kesehatan telah memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap sesuai kriteria pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Berdasarkan uji statistik dapat diketahui bahwa nilai *Sig. (2-tailed)* adalah 0,000 atau kurang dari 0,05, hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas *reliability* dengan kepuasan dari sudut pandang *reliability* adalah kuat, nilai *correlation coefficient* senilai 0,496 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas *reliability* dengan kepuasan *reliability* pelayanan Kesehatan adalah kuat. Kualitas pelayanan dari dimensi *reliability* berhubungan dengan kehandalan tenaga medis

mulai dari pendaftaran didalam menerapkan prosedur penerimaan pasien yang dilakukan secara cepat dan tidak berbelit-belit, hingga kedatangan dokter yang tepat waktu serta kesuapan dan kesigapan dokter dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Reliability (keandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan akurat serta memuaskan pasien dipengaruhi petugas kesehatan cepat tanggap terhadap keluhan pasien, petugas kesehatan merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pasien peserta JKN-KIS di RSUD Dr Murjani Sampit (Purwaningrum, 2020).

Berdasarkan uji statistik dapat diketahui bahwa nilai *Sig. (2-tailed)* adalah 0,034 atau kurang dari 0,05, hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas *responsiveness* dengan kepuasan dari sudut pandang *responsiveness* adalah kuat, nilai *correlation coefficient* senilai 0,252 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas *responsiveness* dengan kepuasan *responsiveness* pelayanan Kesehatan kepada pasien peserta JKN adalah kuat. Kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan pelayanan Kesehatan yang di berikan kepada pasien peserta JKN yang berhubungan dengan ketanggapan

para tenaga medis dalam memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya dan selalu menanyakan keluhan pasien serta memberikan penjelasan tentang penyakit yang di derita oleh pasien, selain itu penilaian diberikan terdapat perawat yang bersikap sopan dan ramah kepada pasien.

Sedangkan berdasarkan uji statistik dapat diketahui bahwa nilai *Sig. (2-tailed)* adalah 0,259 atau lebih dari 0,05, hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas *assurance* dengan kepuasan *assurance* pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien peserta JKN dari sudut pandang *assurance* adalah ditolak, nilai *correlation coefficient* senilai -0,134 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas *assurance* dengan kepuasan *assurance* pelayanan Kesehatan kepada pasien peserta JKN adalah lemah. Kualitas pelayanan dari dimensi *assurance* berhubungan dengan kepuasan pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada pasien peserta JKN berupa ketersediaan perawat yang terdidik dan mampu melayani pasien dengan baik, dan hal yang terpenting adalah kepercayaan pasien terhadap dokter dan perawat akan selalu menjaga kerahasiaan pasien. Pada penelitian ini, responden merasa kurang puas terhadap ketersediaan dokter, hal ini dikarenakan dokter yang datang terlambat ada waktu jam praktik berlangsung.

Berdasarkan uji statistik dapat diketahui bahwa nilai *Sig. (2-tailed)* adalah 0,002 atau kurang dari 0,05, hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas *empathy* dengan kepuasan dari sudut pandang *empathy* adalah kuat, nilai *correlation coefficient* senilai 0,363 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas *empathy* dengan kepuasan *empathy*

pelayanan Kesehatan kepada pasien peserta JKN adalah kuat. Kualitas pelayanan Kesehatan dari dimensi *empathy* berhubungan dengan kepuasan pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh puskesmas Bandarharjo Semarang meliputi dokter selalu berusaha menenangkan rasa cemas dari pasien terhadap pasien terhadap penyakit yang diderita, perawat dan dokter bersedia memberikan dorongan dan mendoakan pasien supaya cepat sembuh.

Salah satunya indikator keberhasilan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah kepuasan masyarakat yang dinilai dari pelayanan rumah sakit. Upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer (masyarakat pengguna) (Indrawan, 2020). Keberhasilan sebuah rumah sakit bukan dilihat dari fasilitasnya (*output*) tetapi dari kemanfaatan langsung atas keberadaan fasilitas tersebut bagi masyarakat (*outcome*). Selanjutnya, monitoring kinerja perlu dilakukan sebagai alat untuk mengevaluasi apakah pelayanan kesehatan dan program-program organisasi penyedia layanan kesehatan ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat (Rahman, 2017).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan Kesehatan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang di berikan oleh Puskesmas Bandarharjo Semarang kepada pasien peserta JKN

dengan tingkat hubungan yang kuat. Sedangkan untuk hubungan kualitas pelayanan dari sudut assurance tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pelayanan Kesehatan terhadap pasien peserta JKN di Puskesmas Bandarharjo Semarang.

SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta JKN di Puskesmas Bandarharjo tahun 2023 diharapkan dapat memberikan masukan positif untuk pengembangan ilmu masyarakat, tenaga medis keperawatan, sebagai himbauan kepada pemerintah kota untuk selalu memberikan perhatian khusus bagi para petugas kesehatan terkhusus pada Fasilitas Kesehatan Puskesmas Bandarharjo Semarang dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien juga dapat meningkat, agar dapat memaksimalkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan Kesehatan. Deskripsi ini sebagai bahan untuk meneliti lebih lanjut bagi penelitian selanjutnya dengan melibatkan beberapa pihak seperti pasien umum untuk mengedukasi terkait kualitas pelayanan kesehatan pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusdiana, M., & Asyiah S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Penyakit Dalam Di Rsud Dr. Fauziah Bireuen. *Jurnal Rekam Medic*, 2(2), 116-30.
- Afifah, T. N., Yusrani, K. G., Shabrina, R. S. N., & Istanti, N. D. (2022). Studi Literatur: Analisis Implementasi Kebijakan Program Bpjs Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 2(3), 113-121.
- Astutik, E. E. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158-163.
- Dewi, M. K., & Widodo, A. (2020). Hubungan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Jiwa Dengan Kepuasan Keluarga Penderita Gangguan Jiwa (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibatung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109.
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184-196.
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019, April). Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (Pp. 2-48).
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389-396.
- Indrawan, I. B. M. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jkn-Kis Terhadap Kepuasan Peserta Jkn-Kis Pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rsud Dr. Murjani Sampit. *Kindai*, 16(2), 201-219.
- Khotimah, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs

- Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Seiko: Journal Of Management & Business*, 6(1), 231-245.
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 357-367.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *Jane-Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58-63.
- Rajagukguk, T., & Siregar, S. (2019). Analisis Implementasi Kebijakan Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas (Type Perawatan) Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 205-214.
- Ramadhani, R. A., Sintia, D., & Purba, S. H. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif*, 6(6).
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law And Governance Journal*, 2(4), 686-696.
- Solihah, M. N., & Meisari, W. A. (2024). Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Dengan Metode Analisis E-Servqual. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(3), 161-174.
- Tsu, D. P., Tadeus A.L.R., & Yoseph K. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Jkn Di Puskesmas Oesapa Tahun 2022. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 399-408.
- Yanuarti, R., Eva O., Henni F., And Oktarianita. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1-8.
- Yuniasih, I., Nelfianti, F., & Ruswandi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal*, 5.
- Yulfita 'Aini., & Efi A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. 9(2), 1-8.