

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI INDONESIA

Annisa Fijjannah Aliyyah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

e-mail: *fijjannahaliyyah29@gmail.com*

Chairunnisyah Nurma Difhanny, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

e-mail: *difhanny26@gmail.com*

Dhea Namira Ananda, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

e-mail: *dheanamira25@gmail.com*

Desfi Rahma, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

e-mail: *desfirahma0@gmail.com*

Priska Dwi Jayanti, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

e-mail: *priskadwij@gmail.com*

Dewi Agustina, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

e-mail: *dewiagustina@uinsu.ac.id*

Abstrak

Kepuasan penyelenggara (provider) layanan kesehatan memang sangat penting, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan, Kepuasan pasien adalah aspek penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian : analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta jkn di indonesia. Yang mana keadaan kesehatan masyarakat sangatlah mempengaruhi pelayanan kesehatan di Indonesia. Jenis penelitian yang dilakukan adalah Metode yang digunakan dalam penulisan literatur review. Populasi adalah Peserta JKN di Indonesia. Berdasarkan hasil literature review 10 jurnal yang diperoleh, menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Indonesia. Pada literature review ini juga disimpulkan antara lain adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional ($\rho < 0,05$).

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien, BPJS*

Abstract

Satisfaction of health service providers is very important, but satisfaction is often neglected or forgotten. Patient satisfaction is an important aspect in measuring the quality of health services. Research objective: analysis of the effect of health service quality on patient satisfaction of JKN participants in

Indonesia. The state of public health greatly affects health services in Indonesia. The type of research carried out is The method used in writing literature review. The population is JKN participants in Indonesia. Based on the results of a literature review of 10 journals obtained, it shows that there is a significant relationship between the effect of the quality of health services on the satisfaction of patients participating in the national health insurance in Indonesia. In this literature review, it is also concluded that there is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of patients participating in the National Health Insurance ($\rho < 0.05$).

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS

PENDAHULUAN

Terciptanya keadaan sehat adalah hak bagi setiap individu. Kesehatan merupakan kunci dari segala aktivitas seseorang. Seseorang tidak dapat menjalani aktivitasnya dengan baik apabila kondisi kesehatannya mengalami gangguan baik secara fisik maupun psikis. 1 Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan sebagai wujud dari kepedulian negara terhadap kesehatan warganya. Pelayanan kesehatan adalah segala usaha yang dilaksanakan secara perorangan atau bersama dalam suatu kelompok organisasi guna memelihara dan mencegah penyakit (Anggia dkk., 2020).

Saat ini, semakin banyaknya fasilitas kesehatan swasta maupun milik pemerintah berada dalam iklim persaingan yang sangat ketat. Pada saat yang bersamaan, masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dengan mendepankan

kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan. Kepuasan pasien terjadi apabila harapan dapat dipenuhi, maka pasien akan merasa puas (Syahfitriani, 2020).

Negara harus menjamin pemenuhan hak dan kebutuhan dasar setiap warga negaranya yang merupakan amanat dalam UUD 1945 Pasal 28 H yang menyatakan "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar seluruh warga, karena itu akses terhadap pelayanan tersebut dijamin oleh negara, tanpa adanya diskriminasi, tanpa melihat status sosial ekonomi, tanpa membeda-bedakan ras ataupun agama, ataupun ciri-ciri subjektif

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia

lainnya. Setiap orang berhak atas jaminan sosial agar sebagai pemenuhan kebutuhan dasar hidupnya sesuai dengan yang terkandung di dalam UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Salah satu kebutuhan dasar tersebut adalah kebutuhan akan kesehatan, sehingga setiap warga negara berhak atas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, tanpa adanya diskriminasi serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk dirinya, sesuai dengan UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Oleh karena itu, hak hidup sehat setiap warganya menjadi kewajiban serta tanggung jawab pemerintah yang kemudian direlihasikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara.

Program jaminan kesehatan tersebut diselenggarakan oleh sebuah badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung ke Presiden, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang biasa disebut dengan BPJS. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS yang telah berjalan lebih dari satu tahun ini masih mengalami beberapa kendala. Banyak kasus terjadinya penolakan pasien, salah satu diantaranya adalah penolakan pasien penderita kanker usus yang dirujuk dari RS PKU Muhammadiyah Gamping ke RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang memiliki fasilitas lebih lengkap. Alasan

penolakan tersebut adalah karena platform untuk pasien BPJS sudah habis.

Masyarakat yang menjadi peserta program BPJS seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik. Namun dalam penerapannya, masih terdapat masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan kesehatan yang semestinya. Selain kasus penolakan pasien, terdapat keluhan mengenai pelayanan yang berbeda antara pasien BPJS dengan pasien reguler. Salah satu contohnya adalah pasien peserta BPJS di RSUP (Rumah Sakit Umum Pusat) Sanglah Denpasar yang mengeluhkan lamanya antri di loket BPJS. Lama antri di loket BPJS RSUP Sanglah berkisar antara lima sampai empat jam yang tentunya merupakan waktu yang terlalu lama untuk mengantri di loket. Beberapa kasus tersebut dikarenakan belum adanya Standar Pelayanan Medik (SPM) Nasional. SPM Nasional dimaksudkan agar Rumah Sakit tidak membuat standar masing-masing. Karena diketahui selama ini, pelayanan di tiap Rumah Sakit terhadap pasien peserta BPJS berbeda-beda. Berdasarkan survei oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), BPJS Kesehatan belum berjalan secara optimal menyangkut kesiapan sumber daya manusia untuk menangani pasien BPJS. Selain itu menurut YLKI, masyarakat menilai pelayanan BPJS Kesehatan masih sangat minim, salah satu hasilnya dinyatakan pelayanan BPJS masih lebih bagus waktu Askes (sebelum menjadi

BPJS Kesehatan). Keberadaan rumah sakit memiliki peran yang sangat besar terhadap pemberian pelayanan kesehatan masyarakat, karena rumah sakit merupakan salah satu fasilitas publik yang berperan strategis dalam meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat, yang secara umum bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu dan juga terjangkau. Rumah Sakit Tingkat II Udayana sebagai instalasi kesehatan Kodam IX/Udayana yang menjadi Rumah Sakit rujukan tertinggi di wilayah Kodam IX/Udayana yang meliputi Bali, NTB dan NTT yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan dan dukungan kesehatan terhadap Personel TNI-AD, PNS dan keluarganya. Mulai 1 Januari 2014, Rumah Sakit Tingkat II Udayana menjadi Rumah Sakit mitra BPJS yang merupakan Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) II dalam sistem rujukan BPJS. Rumah Sakit Tingkat II Udayana pada mulanya merupakan rumah sakit yang melayani anggota TNI-AD, PNS dan keluarganya serta masyarakat umum sebagai pengguna minor. Sehingga pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut kurang disoroti oleh masyarakat umum. Namun seiring dengan diterimanya pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana, tentunya berdampak cukup besar terhadap meningkatnya jumlah pasien yang merupakan masyarakat umum. Sementara itu Rumah Sakit

Tingkat II Udayana tidak melakukan pengendalian mutu pelayanan secara rutin, survey kepuasan pasien terakhir dilakukan kurang lebih tiga tahun lalu atau hanya ketika berlangsungnya proses akreditasi. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Sedangkan isu-isu dan beberapa kasus yang beredar mengakibatkan persepsi masyarakat bahwa terdapat perbedaan pelayanan terhadap pasien peserta BPJS. Permasalahan inilah yang melatar belakangi ketertarikan penulis untuk meneliti mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan literatur review ini diawali dengan pemilihan topik, kemudian ditentukan keyword untuk pencarian jurnal. Adapun database yaitu Google Scholar. Pencarian jurnal ini dibatasi tahunnya mulai dari tahun 2017 sampai tahun 2022. Keyword yang digunakan adalah 'Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, JKN' ditemukan 10 jurnal yang akan di review.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil studi *literature review* sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Studi *Literature Review*

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia

No	Penulis, Judul, dan Tahun	Tujuan	Metode	Kesimpulan
1	Susanti, D., Afifah, Y., Santika, Y., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan Nasional di Rumah	Untuk mengetahui kolerasi kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan peserta jaminan Kesehatan Nasional.	Metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional study.	Adanya hubungan antara kualitas dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Tanjung Balai dengan nilai $p\text{ value} < 0,05$.
	h Sakit Umum Daerah Tanjungbala i.			
2	Fajrah, S. (2021). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko.	Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko.	Metode penelitian analitik	Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dengan hasil nilai $p\text{value} < 0,047 (<0,05)$.

3	Ratna sari, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS di RSUD Karawang.	Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS di RSUD Karawang, baik secara parsial maupun secara simultan	Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif causal	Terdapat pengaruh parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pasien rawat inap kelas peserta BPJS dengan nilai sig.(0,000) < α (0,05) dan thitung (10.605) > ttable (1,960) maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan					n sebesar 0,294 atau 29,4%.
4	Anggraeni, D. A., & Adriansyah, A. A. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.	Untuk menganalisis pengaruh pelayanan Puskesmas terhadap kepuasan pasien BPJS.	Metode kuantitatif menggunakan studi survei analitik dengan pendekatan cross sectional.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien $p = 0,026$. Indikator dari variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah indikator tanggap dengan p-value					

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia

				0,001 < α = 0.05 dan indikator kelengkapan dengan p-value 0,012 < α = 0.05.					
5	Arifin, M. H., & Suprayitno, S. (2021).	Agar bisa melihat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Segiri.	Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan Cross-sectional, dalam penelitian ini digunakan Teknik purposive sampling.	Hasil uji statistic menunjukkan bahwa nilai signifikansi (p-value) dari uji Chi Square adalah 0,000. Karena nilai p lebih kecil dari nilai α (0,05) maka, ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan					dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda Tahun 2020.
6	Hartawan, I. M. P. S., & Zaini, Z. (2022).				Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah	Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap BPJS di rawat jalan rumah sakit umum daerah kota Mataram	Metode penelitian observasional analitik dengan rancangan data crosssectional dan dilakukan untuk mengidentifikasi melalui pemberian kuisisioner.	Terdapat hubungan kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien, dapat dijelaskan Nilai probabilitas (nilai p) uji korelasi spearman rho diperoleh nilai = 0,000 < α 0,05, (signifikan). Ada	

	h Kota Matar am Tahun 2022.		Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022, kekuatannya = 0,776 (berarti Kuat Positif), artinya semakin baik Mutu pelayanan akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien						BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022. 7 Berdasar kan hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien JKN-KIS didapat tidak puas sebesar 41 responden (41,4%) dan puas sebesar 58 responden (58,6%) , Kualitas pelayanan prima
7	Setiyani, D. (2021). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya Tahun 2020.	Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020.	Metode penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional.	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien JKN-KIS didapat tidak puas sebesar 41 responden (41,4%) dan puas sebesar 58 responden (58,6%) , Kualitas pelayanan prima					

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia

				<p>pada pasien JKN-KIS diapat kurang baik sebesar 29 responden (29,3%) dan baik sebesar 70 responden (70,7%) dan Ada hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Puskesmas Beruntung Raya tahun 2020 dengan p value (0,001) < α (0,05)</p>					
8	Tridiyawati,	Untuk menge	Metode peneliti	Penelitian		<p>F., & Prahasita, D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan.</p>	<p>tahui hubungan mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS Bhakti Husada tahun 2020.</p>	<p>an analisis kuantitatif observasional menggunakan desain analitik cross sectional,</p>	<p>menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan Kesehatan terhadap dimensi kehendakan (reliability) (Pv=0,000), ketanggapan (responsiveness) (Pv=0,000; OR=81,889), jaminan (assurance) (Pv=0,001; OR=25,000), empati (empathy) (Pv=0,000;</p>

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia

10	<p>Tambahani, Y. O., Kalangi, J. A., & Walangitan, O. F. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara.</p>	<p>Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan Kabupaten Halmahera Utara</p>	<p>Metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi sederhana.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPJS kesehatan cabang ternate kantor Tobelo Kabupaten Halmahera Utara diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan peserta BPJS Kesehatan sehingga dapat dijelask</p>	<p>an bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara.</p> <p style="text-align: center;">Berdasarkan hasil <i>literature review</i> 10 jurnal yang diperoleh, menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Indonesia. Data pertama dari jurnal pertama menunjukkan p value < 0,05 adanya hubungan antara kualitas dengan kepuasan pasien rawat inap. Data kedua dari jurnal kedua menunjukkan p value 0,047 (<0,05) terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Data ketiga dari jurnal ketiga menunjukkan 0,294 atau 29,4%</p>
----	---	---	--	--	---

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Data keempat dari jurnal keempat menunjukkan $p = 0,026$ bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Data kelima dari jurnal kelima menunjukkan (p -value) dari uji Chi Square adalah 0,000. Karena nilai p lebih kecil dari nilai α (0,05) maka, ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Data keenam dari jurnal keenam menunjukkan nilai p $0,000 < \alpha$ 0,05 (signifikan) maka, ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan. Data ketujuh dari jurnal ketujuh menunjukkan p value (0,001) $< \alpha$ (0,05) ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Data kedelapan dari jurnal kedelapan menunjukkan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan pasien dengan kepuasan pasien. Data kesembilan dari jurnal kesembilan menunjukkan $p = 0,000$ hasil analisis menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dan data kesepuluh dari jurnal menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

SIMPULAN

Pada literature review ini dapat disimpulkan antara lain adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional ($p < 0,05$).

Saran dalam penelitian ini diharapkan adanya upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional yaitu dengan memperbaiki dan mengelola suatu sistem pelayanan kesehatan dan kemampuan petugas pelayanan kesehatan dalam mempertahankan pasiennya.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada para peneliti sebelumnya yang bahan penelitiannya telah menjadi pedoman pada penulisan ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tinjauan literatur ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Susanti, D., Afifah, Y., Santika, Y., & Gurning, F. P. (2022). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANJUNGBALAI. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(9), 1286-1295.
- Fajrah, S. (2021). HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANUNTALOKO. *Pustaka Katulistiwa: Karya Tulis Ilmiah Keperawatan*, 2(2), 53-61

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia

- Ratnasari, I. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS 1 PESERTA BPJS DI RSUD KARAWANG. *Cakrawala Management Business Journal*, 3(2), 685-698.
- Anggraeni, D. A., & Adriansyah, A. A. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS. *JIK (JURNAL ILMU KESEHATAN)*, 6(1), 1-6.
- Arifin, M. H., & Suprayitno, S. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1234-1239.
- Hartawan, I. M. P. S., & Zaini, Z. (2022). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM TAHUN 2022. *Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies*, 1(2), 22-26.
- Setiyani, D. (2021). *ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN-KIS DI PUSKESMAS BERUNTUNG RAYA TAHUN 2020* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Tridiyawati, F., & Prahasta, D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(02), 144-150.
- WRD Muhadi, IP Sari, MN Huda. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Medis dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan. *Jurnal Rekam Medic*, 5(2), 74-81.
- Hendarsyah, A. N., Suparman, R., Susianto, S., & Mamlukah, M. (2022). ANALISIS HUBUNGAN FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI PUSKESMAS CIAWIGEBANG KABUPATEN KUNINGAN TAHUN 2020. *Journal of Public Health Innovation*, 2(02), 133-142.
- Tambahani, Y. O., Kalangi, J. A., & Walangitan, O. F. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. *Productivity*, 2(2), 124-129.
- Jannah Alifah Nur , K., Ristyia Widi E.Y. (2017). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 5(1).

- Karyanto, J. A. (2015). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS non PBI di Puskesmas Kabupaten donggala. Universitas Hasanuddin.
- Kemenkes RI. (2014). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta.