

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT ORTOPEDI SURAKARTA

Chindy Fatma Zahara Wijanarko¹, Noor Alis Setyadi^{2*}

^{1, 2}Universitas Muhammadiyah Surakarta, Prodi S1 Kesehatan Masyarakat

E-mail: nas260@ums.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting untuk menggambarkan kepuasan pasien. Khususnya bagi pasien pengguna BPJS sering menghadapi berbagai macam tantangan untuk mencapai pelayanan yang optimal. Penelitian memiliki tujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sampel pada penelitian sejumlah 100 pasien diambil dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuisioner yang validitas dan reliabilitasnya sudah teruji dengan hasil *Cronbach's Alpha Tangible* 0.943 (reliabel), *reability* 0.969 (reliabel), *Responsiveness* 0.977 (reliabel), *Empathy* 0.909 (reliabel), dan *Assurance* 0.966 (reliabel). Hasil penelitian menyatakan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan yang baik terkait kepuasan terhadap berbagai aspek layanan kesehatan yang diberikan. Hal ini mencerminkan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang aman dan penuh perhatian kepada pasien pengguna BPJS. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk pengembangan pelayanan yang lebih optimal dan berkesinambungan.

Kata kunci : BPJS, kualitas pelayanan kesehatan, pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

The quality of health services is an important factor to describe patient satisfaction. Especially for BPJS patients who often face various challenges to achieve optimal service. The study aims to describe the quality of health services at Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta Hospital. This study uses a quantitative descriptive approach. The sample in the study was 100 patients taken using a purposive sampling technique. The collection of research data used a questionnaire whose validity and reliability have been tested with the results of Cronbach's Alpha Tangible 0.943 (reliable), reliability 0.969 (reliable), Responsiveness 0.977 (reliable), Empathy 0.909 (reliable), and Assurance 0.966 (reliable). The results of the study stated that the majority of respondents had a good view regarding satisfaction with various aspects of the health services provided. This reflects the hospital's commitment to providing safe and caring services to BPJS patients. Therefore, this study is expected to be the basis for the development of more optimal and sustainable services.

Keywords: BPJS, quality of health services, patients, hospitals

Pendahuluan

Kesehatan adalah kondisi kesejahteraan tubuh, jiwa, serta sosial yang mendukung individu untuk berfungsi produktif secara ekonomi, sesuai pada UU No. 23 Tahun 1992 terkait Kesehatan. Maka dari itu kesehatan adalah dasar pengakuan terhadap derajat kemanusiaan. Dalam konteks hak asasi manusia, pencapaian kesehatan Adalah kewajiban untuk baik individu maupun pemerintah, dengan

negara berkewajiban guna menjamin hak atas kesehatan sesuai pada Pasal 28 I ayat 4 UUD 1945. Guna memenuhi hak asasi manusia ini, pemerintah harus menyediakan berbagai Fasilitas yang 400 menyediakan layanan kesehatan (Fikri, 2020).

Berlandaskan pada penjelasan WHO bahwasanya sistem kesehatan yang berbasis asuransi harus memastikan bahwa seluruh peserta menerima layanan yang berkualitas tanpa hambatan administratif yang

Chindy Fatma Zahara Wijanarko¹, Noor Alis Setyadi^{2*}, Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien ...

mengurangi kenyamanan pasien (Ahmadi et al., 2025). Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi pengalaman pasien BPJS di fasilitas kesehatan. Kemudian secara nasional, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan BPJS masih menjadi perhatian. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI tahun 2023, kepuasan pasien JKN berada di angka 85,6%, sementara di Jawa Tengah mencapai 83,2%. Di Kota Surakarta, angka tersebut tercatat sebesar 82%, dibawah standar Kementerian Kesehatan yaitu 90%. Sementara itu, pada RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso (RSO), tingkat kepuasan pasien BPJS tahun 2023 mencapai 89,5%, mendekati target yang diharapkan, namun tetap menyisakan ruang untuk perbaikan di beberapa aspek layanan (Lukman, 2021).

Berdasarkan hasil evaluasi tahunan RSO Soeharso tahun 2023, beberapa aspek pelayanan masih menjadi perhatian utama. Keluhan pasien BPJS umumnya berpusat pada proses administrasi klaim JKN, durasi waktu tunggu pelayanan, serta interaksi tenaga kesehatan dengan pasien. Walaupun rumah sakit telah melakukan berbagai upaya peningkatan mutu layanan, ketidakpuasan masih ditemukan, khususnya pada layanan rawat inap (Jelika et al., 2025).

Berlandaskan pada latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan kesehatan peserta BPJS yang dirawat inap pada RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

Penulis berharap akan dapat menyampaikan saran untuk rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan sesuai standar nasional.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, yang terletak di Jl. A. Yani No.157, Mendungan, Pabelan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57162. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 12 – 30 Januari 2025.

Dalam penelitian ini, populasi didefinisikan sebagai area kesimpulan yang mencakup individu atau entitas dengan karakteristik tertentu yang dipilih untuk dianalisis dan ditarik kesimpulannya (Purwanti & Dewi, 2014). Penelitian ini melibatkan Pasien yang sedang melakukan perawatan sebagai populasi penelitian, yang terdiri dari pasien yang melakukan rawat inap pada RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, dengan jumlah rata-rata 1500 pasien per setengah tahun. Dengan *purposive sampling* selaku teknik yang digunakan guna pengambilan sampel, didapatkan sampel sebanyak 100 responden yang dihitung dengan memanfaatkan rumus *Lemeshow*.

Peneliti menyusun sendiri kuesioner untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan serta validitasnya telah diuji pada Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta. Kuesioner ini terdiri dari 50 pernyataan mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Dengan *hasil Cronbach's*

Alpha Tangible 0.943 (*reliabel*), *reability* 0.969 (*reliabel*), *Responsiveness* 0.977 (*reliabel*). *Emphaty* 0.909 (*reliabel*), dan *Assurance* 0.966 (*reliabel*). Penelitian yang

dilakukan juga sudah mendapatkan persetujuan etik dengan *Ethical Clearance* dari Fakultas Kedokteran UMS dengan nomor 5475/B.1/KEPK-FKUMS/XII/2024.

Hasil

Analisa karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden Di Rumah Sakit Ortopedi Surakarta

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	< 17 tahun	20	20%
	Remaja (17-18 tahun)	2	2%
	Dewasa (19-59 tahun)	66	66%
	Lansia (60+)	12	12%
	Rerata ± SD Median (Min – Maks)	23,81 ± 20,13 18 (2 – 70)	
Jenis Kelamin	Laki-laki	57	57%
	Perempuan	43	43%
Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	25	25%
	Wiraswasta	14	14%
	Ibu rumah tangga	29	29%
	Buruh	11	11%
	Petani	7	7%
	Pegawai swasta	6	6%
	Tidak bekerja	3	3%
	Lainnya	5	5%
	Tidak sekolah	6	6%
Pendidikan	SD	18	18%
	SMP	30	30%
	SMA	37	37%
	S1	9	9%
Kepemilikan BPJS	PBI (KIS)	70	70%
	Non PBI	30	30%

Berdasarkan Tabel 1, terdapat 100 orang sebagai responden penelitian, dengan mayoritas berusia 19-59 tahun sebanyak (66%), diikuti oleh lansia 60+ tahun (12%), anak di bawah 17 tahun (20%), dan remaja 17-18 tahun (2%). Dari segi jenis kelamin, laki-laki lebih dominan sebanyak (57%) jika dibanding dengan perempuan yang hanya (43%). Pada kategori pekerjaan mayoritas merupakan ibu rumah tangga sebanyak

(29%), diikuti wiraswasta (14%), buruh (11%), petani (7%), pegawai swasta (6%), tidak bekerja (3%), serta kategori lainnya (5%). Dilihat dari tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA (37%), diikuti oleh SMP (30%), SD (18%), dan S1 (9%). Dalam kepemilikan BPJS, mayoritas terdaftar dalam PBI (KIS) sebanyak 70%, sedangkan Non-PBI berjumlah 30%.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (*tangible, responsiveness, assurance, empathy dan reability*) Di Rumah Sakit Ortopedi Surakarta

Variabel	Kategori	n=100	%
Tangible	Kurang Baik	14	14
	Baik	86	86
	Rerata ± SD	50 ± 50,912	
	Median (Min – Maks)	50 (14 - 86)	
Responsiveness	Kurang Baik	7	7
	Baik	93	93
	Rerata ± SD	50 ± 60,811	
	Median (Min – Maks)	50 (7 - 93)	
Assurance	Kurang Baik	9	9
	Baik	91	91
	Rerata ± SD	50 ± 57,983	
	Median (Min – Maks)	50 (9 - 91)	
Empathy	Kurang Baik	8	8
	Baik	92	92
	Rerata ± SD	50 ± 59,397	
	Median (Min – Maks)	50 (8 - 92)	
Reliability	Kurang Baik	6	6
	Baik	94	94
	Rerata ± SD	50 ± 62,225	
	Median (Min – Maks)	50 (6 - 94)	

Berdasarkan tabel 2, kebanyakan dari responden memberikan penilaian baik terhadap seluruh variabel kualitas layanan, dengan persentase tertinggi pada variabel *Reliability* (94%), *Responsiveness* (93%), *Empathy* (92%), *Assurance* (91%), dan *Tangible* (86%). Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan yang baik terkait kepuasan terhadap berbagai aspek layanan kesehatan yang diberikan.

Tingkat ketidakpuasan terendah terdapat pada variabel *Reliability*, dengan hanya 6% responden yang mengalami ketidakpuasan. Di sisi lain, tingkat kepuasan tertinggi juga tercatat pada variabel *Reliability*, di mana 94% responden mengungkapkan kepuasan terhadap

reliabilitas layanan. Sementara itu, tingkat kepuasan terendah ditemukan pada variabel *Tangible*, dengan hanya 86% responden yang merasakan puas serta 14% yang sangat puas.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Tangible*

Dimensi *Tangible* dalam kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada aspek fisik yang dapat dialami langsung oleh pasien, misalnya kebersihan, fasilitas, peralatan medis, juga penampilan dan profesionalisme tenaga medis (Fajriah Istiqamah et al., 2023).

Pada hasil penelitian didapatkan sebanyak 86% responden mengungkapkan penilaian baik terhadap aspek *Tangible*, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar

pasien merasa fasilitas dan sarana yang ada sudah memadai. Kepuasan ini disebabkan oleh kebersihan fasilitas, peralatan medis yang modern, dan kenyamanan lingkungan serta penampilan tenaga medis yang profesional.

Di sisi lain, sebanyak 14%, memberikan penilaian kurang baik terhadap dimensi *tangible*. Meskipun jumlahnya kecil, hal ini tetap menjadi perhatian karena menunjukkan bahwa ada pasien yang merasa fasilitas kesehatan belum memenuhi ekspektasi mereka. Faktor penyebab ketidakpuasan ini bisa saja terkait dengan kebersihan yang kurang, fasilitas yang terbatas, atau kondisi lingkungan layanan yang tidak nyaman (Manzilah, 2025).

Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Responsiveness

Dimensi *Responsiveness* dalam pelayanan kesehatan mencerminkan seberapa cepat, sigap, dan efektif tenaga medis merespons kebutuhan serta permintaan pasien (Mashita et al., 2022).

Berdasarkan data hasil penelitian, didapatkan sebanyak 93% responden menilai baik untuk responsivitas layanan kesehatan yang diterima mereka. Hal tersebut menandakan bahwa beberapa pasien merasa tenaga medis dapat merespons permintaan dan keluhan mereka dengan baik. Kepuasan dari penilaian baik atas pelayanan kesehatan dari dimensi *responsiveness* ini berasal dari interaksi yang cepat dan tanggap serta penyampaian informasi secara terang tentang

prosedur medis atau pengobatan. Meskipun angka ini cukup positif, masih diperlukan usaha untuk meningkatkan kepuasan pasien secara lebih merata.

Selanjutnya, hanya 7% pasien yang mengungkapkan penilaian yang kurang baik atas pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* ini, hal itu mengindikasikan bahwa sebagian kecil pasien merasa layanan responsivitasnya tidak memadai. Meskipun persentasenya kecil, hal ini tetap perlu diperhatikan karena menunjukkan adanya individu yang merasakan respons tenaga medis tidak cukup cepat atau kurang sigap dalam menangani kebutuhan mereka (Azis, 2016).

Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Assurance

Dimensi *Assurance* dalam pelayanan kesehatan mencerminkan tingkat keyakinan pasien pada tenaga medis, mencakup kompetensi, keramahan, serta kemampuan tenaga medis untuk memberikan rasa aman selama perawatan (Aldy et al., 2024).

Menurut hasil data penelitian yang didapatkan mayoritas responden, yakni 91%, memberikan penilaian baik terhadap aspek *Assurance*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa hampir seluruh pasien sepenuhnya merasa yakin atau memiliki keyakinan pada layanan kesehatan yang diterima oleh mereka serta tidak mengalami keluhan. Sikap kepuasan terhadap dimensi *assurance* ini bisa jadi disebabkan oleh telah mencapai titik

sempurna atas pelayanan yang diterima pasien dalam merasakan dimensi *assurance*. Kepuasan ini mungkin berasal dari pengalaman positif dengan tenaga medis yang berkompeten, ramah, dan mampu menjelaskan prosedur pengobatan dengan baik (Mirnawati, 2013).

Kemudian, hanya sebanyak 9% pasien yang menyatakan tidak puas terhadap dimensi *Assurance*. Persentase tersebut menunjukkan bahwa meskipun ada individu yang merasa nyaman dan yakin pada tenaga medis serta prosedur yang diberikan, jumlahnya sudah termasuk sedikit atas penilaian kurang baik. Angka yang rendah ini juga menjadi sinyal bahwa tenaga medis perlu meningkatkan interaksi yang lebih profesional dan empatik pada saat memberikan pelayanan agar kepercayaan pasien dapat terbangun lebih baik. Ketidakpuasan tersebut muncul karena pasien masih merasa bahwa petugas belum menunjukkan kompetensi yang memadai serta kurang ramah dan sopan dalam berinteraksi (Mukaromah et al., 2022).

Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Emphaty*

Dimensi *Empathy* dalam pelayanan kesehatan menggambarkan sejauh mana tenaga medis menunjukkan kepedulian, perhatian, serta kemampuan dalam memahami kondisi dan kebutuhan pasien (Ramdhini & Satya, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan mayoritas pasien sebanyak 92% menyatakan

puas terhadap dimensi *Empathy*, yang mengindikasikan bahwa sebagian pasien merasa tenaga medis cukup peduli dan memahami kebutuhan mereka. Indikator kepuasan *Empathy* dalam pelayanan kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS. Empati mencerminkan atensi petugas untuk mengerti kebutuhan pasien, yang diwujudkan melalui sikap sabar, telaten, serta mampu memberikan rasa tenang saat melayani pasien (Rivany et al., 2024).

Di sisi lain, didapatkan hasil sebanyak 8% responden mengungkapkan kurang baiknya dimensi *Emphaty* atas pelayanan kesehatan, yang berarti ada sebagian pasien yang merasa tenaga medis kurang menunjukkan kepedulian yang mereka harapkan. Ketidakpuasan ini mungkin disebabkan oleh profesional kesehatan yang terlalu terburu-buru, kurang memberikan penjelasan yang cukup, atau kurang memiliki pendekatan yang ramah dan empatik dalam menangani pasien.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi *Reability*

Dimensi *Reliability* dalam pelayanan kesehatan mencerminkan sejauh mana tenaga medis mampu memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan pasien (Tumiwa & Musak, 2024).

Menurut hasil dari data penelitian didapatkan, sebagian besar responden sebesar 94% responden menyatakan penilaian baik atas pelayanan kesehatan dari dimensi

Reability, yang merupakan angka kepuasan tertinggi jika dibandingkan dengan aspek lainnya. Menandakan bahwa sejumlah pasien merasakan pelayanan yang dapat dipercaya, seperti diagnosis yang akurat, pengobatan yang tepat, serta keteraturan dalam prosedur medis. Kepuasan *reability* disebabkan oleh pengalaman positif pasien yang menerima layanan selaras dengan ekspektasi mereka. Meskipun angka ini cukup tinggi, peningkatan lebih lanjut terkait ketepatan prosedur dan keandalan tenaga medis masih diperlukan untuk memperbesar jumlah pasien yang merasa puas.

Kemudian, hanya 6% responden yang mengungkapkan kurang baik atas pelayanan kesehatan pada dimensi *Reability*, menjadikannya kategori dengan tingkat ketidakpuasan paling rendah. Hal tersebut mengindikasikan bahwa hampir semua pasien merasa layanan kesehatan yang diterima oleh mereka cukup dapat diandalkan, meskipun ada sebagian kecil yang mungkin mengalami keterlambatan, ketidaktepatan diagnosis, atau perawatan yang tidak sepenuhnya tepat.

Kesimpulan

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pasien pengguna BPJS yang dirawat inap pada RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta tergolong baik. Hal ini membuktikan bahwasanya fasilitas fisik yang mencukupi, jaminan profesionalisme tenaga medis, kepedulian tenaga kesehatan, serta keandalan dalam

memberikan pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Untuk RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan beberapa langkah strategis. Aspek tangible seperti kebersihan, kenyamanan ruang perawatan, serta ketersediaan fasilitas medis perlu terus diperhatikan agar pasien merasa lebih nyaman selama dirawat. Selain itu, peningkatan kompetensi tenaga medis melalui pelatihan rutin dalam hal komunikasi, keramahan, serta keterampilan teknis sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Responsivitas tenaga medis juga perlu ditingkatkan dengan memastikan adanya sistem pemantauan terhadap waktu tunggu pasien dan kecepatan layanan. Rumah sakit juga dapat memperbaiki sistem administrasi klaim BPJS agar lebih efisien, sehingga pasien tidak mengalami hambatan birokrasi dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Terakhir, membangun interaksi yang lebih baik antara pasien dan tenaga medis dengan pendekatan empati serta edukasi yang jelas akan membantu meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada Rumah Sakit Ortopedi Surakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan terima kasih kepada dosen pembimbing dan orang-orang yang telah support penulis sehingga

dapat menyelesaikan penelitian.

Referensi

- Ahmadi, D. A., Annisa, R., Refiana, R., Purba, S. H., Ilmu, F., Masyarakat, K., Islam, U., & Sumatera, N. (2025). *Tantangan dan Peluang Penggunaan JKN di Indonesia*. 5(40).
- Astuti, A. P., Tri, S., & Putra, S. M. A. (2017). Hubungan kepatuhan minum obat dengan periode kekambuhan pada pasien skizofrenia: halusinasi di rumah sakit jiwa Prof. Dr. Soeroyo magelang. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendikia Utama*, 6(2), 53–86.
- Azis, A. N. (2016). Studi tentang Responsivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Asam Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Negar*, 4(3), 4688–4699. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/09/Jurnalku_\(09-09-16-06-00-25\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/09/Jurnalku_(09-09-16-06-00-25).pdf)
- Azmi, M. U. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poliklinik Merpati Rsup Dr Kariadi Semarang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. <https://repository.unimus.ac.id>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Dewi, R., & Jihad, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16977>
- Fajriah Istiqamah, N., Gita Slasabila, N., Ayu Andira, R., & makassar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, N. (2023). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Literatur Review). *Health Journal "Love That Renews*, 11(2), 129–140.
- Fikri, S. (2020). Tanggungugat Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan. *Lex Librum : Jurnal Ilmu Hukum*, 6(2), 144. <https://doi.org/10.46839/lljih.v6i2.149>
- Hendrik, Simorangkir, G. F., Girsang, E., & Ginting, J. B. (2023). Analysis of the quality of health services in inpatient installations on patient satisfaction. *International Journal of Research in Medical Sciences*, 11(8), 2780–2784. <https://doi.org/10.18203/2320-6012.ijrms20232404>
- 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. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Jelika, E., Siahaan, A., Marpaung, D. L., & Waty, E. N. (2025). *QUALITY OF SERVICE FOR BPJS PARTICIPANTS AT SYAFIRA PEKANBARU HOSPITAL*.
- Kepuasan, A., Rawat, P., Pada, J., Pelayanan, K., Fatimah, P., Daerah, D., & Kota, U. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Kualitas Pelayanan Klinik Pratama Fatimah Di Daerah Ujungberung Kota Bandung*. 6681(7), 983–989.
- Lubis*, B. L. R. A., Ginting, R., Novalinda, C., & Chindy Fatma Zahara Wijanarko¹, Noor Alis Setyadi^{2*}, Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien ...

- Girsang, E. (2021). Analysis of Factors Affecting the Quality of Service Toward Inpatient Patient Satisfaction BPJS DIRSU Bandung. *International Journal of Management and Humanities*, 5(5), 14–17. <https://doi.org/10.35940/ijmh.e1217.015521>
- Lukman. (2021). *Rencana Kinerja Tahunan (RKT)*. 22.
- Manzilah, T. (2025). *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia Analisis Faktor Penyebab Komplain Pasien pada Pelayanan Rawat Inap : Studi Kasus di Rumah Sakit X Tahun 2024 Analisis Faktor Penyebab Komplain Pasien pada Pelayanan Rawat Inap : Studi*. 11(1). <https://doi.org/10.7454/arsi.v11i1.1201>
- Mashita, D. A., Rachmawati, E., Deharja, A., & Ardiyanto, E. T. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama: Literature Review. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 177–189. <https://sipora.polije.ac.id/5400/>
- Maulina, L., Madjid, T. A., Chotimah, I., Manajemen, K., Kesehatan, P., Kesehatan, S., Fakultas, M., Kesehatan, I., Ibn, U., & Bogor, K. (2019). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI UNIT RAWAT INAP PUSKESMAS CIBUNGBULANG KABUPATEN BOGOR TAHUN 2018. In *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* (Vol. 2, Issue 2).
- Mirawati. (2013). Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cempaka Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Psikoborneo*, 1(4), 241–249. <http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id/>
- Mukaromah, S., Swari, S. J., Rachmawati, E., & Suyoso, G. E. J. (2022). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes, Nomor Khusus*(5), 60–68.
- Murdiatama, D., Rifai, A., & Anggraeni, I. (2021). The Effect of the Quality of Health Services on the Satisfaction of Patients at the East Langsa Community Health Center. *Journal La Medihealthico*, 2(1), 32–46. <https://doi.org/10.37899/journallamedihealthico.v2i1.290>
- Natassia, R., & Utami, H. Y. (2020). Pengaruh Responsiveness, Assurance, Dan Tangible Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Air Tawar Kota Padang. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(2), 169–174. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i2.184>
- Niswara, A. A., Pad, J. L., & Jaya, U. P. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Kosambi Maternal and. 1*.
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312. <https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13>
- Praidhi, A., S2, P., Ilmu, M., & Masyarakat, K. (2019). *HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS KESEHATAN DI*
- Chindy Fatma Zahara Wijanarko¹, Noor Alis Setyadi^{2*}**, Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien ...

RSUD MANDAU. XIII(1).

Purwanti, N. D., & Dewi, R. M. (2014). Pengaruh jumlah kunjungan wisatawan terhadap pendapatan asli daerah kabupaten Mojokerto tahun 2006-2013. *Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya*, 2(3), 1–12.

Rahmawati, N. (2014). Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.5 No.1 (2016). *Calyptra*, 2(2), 1–12.

Ramdhini, N. A., & Satya, R. R. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Peserta BPJS Kesehatan Pada RSIA Kartini Padalarang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 15229–15241. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0AAan> analisis

Rivany, H. A. S., Nababan, D., Manurung, K., Ginting, D., & Sipayung, R. (2024). Analisis Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2020. *PREPOTOF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 60–69.

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>

Tumiwa, F. F., & Musak, R. A. (2024). Analisis faktor mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di poliklinik rawat jalan rsu gmim bethesda tomohon. ... *Kesehatan ...*, 8(April), 168–180. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/24745%0Ahttp://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/download/24745/18116>

Wibowo, T. A. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien

Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Ary Farma Karanganyar Tahun 2017. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1(1), 1–16.