

Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan di RS Udayana Denpasar

BPJS Health Patient Satisfaction in Health Services at Udayana Hospital Denpasar

Silvia Intan Wardani, Ni Luh Putu Suardini Yudhawati

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Stikes Kesdam IX/ Udayana

(wardanisilviaintan@gmail.com, 082337019914)

ABSTRAK

Jaminan Kesehatan Nasional yang fokus utamanya yakni meningkatkan kepuasan peserta dengan target kepuasan pada tahun 2020 adalah 85%. Kualitas pelayanan yang diperoleh pasiennya memuat aspek *empathy, reliability, tangibles, assurance, dan responsiveness*. Permasalahan sekarang belum terdapat laporan tertulis terkait kurun waktu tunggu layanan rumah sakit. Tujuan penelitian melihat hubungan diantara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RS Udayana Denpasar. Penelitian ini sebagai penelitian kuantitatif menggunakan survei analitik serta desain penelitiannya *cross sectional*. Populasi penelitiannya yakni 1743 orang serta sampelnya 95 orang pasien peserta BPJS Kesehatan di RS Udayana Denpasar. Penelitian ini memakai uji statistik korelasi pearson. Hasil analisa datanya memperlihatkan terdapat hubungan diantara kualitas pelayanannya dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS Udayana Denpasar, di mana nilai $r = 0,419$ serta nilai signifikansi atau $p = 0,000$, taraf signifikannya yang dipakai 5% (0,05). Aspeknya yang paling memengaruhi ialah *assurance* mencakup ketersediaan dokter ahli dibidangnya, keramahan, kehandalan, serta kesopanan perawatnya. Bisa disimpulkan yakni kualitas pelayanan yang didapat pasiennya memengaruhi kepuasan pasien itu sendiri. Saran bagi RS Udayana Denpasar supaya melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan untuk semua pasiennya khususnya aspek yang masih berkategori sedang yakni *tangible, responsiveness, dan reliability*.

KataKunci: Kepuasan, BPJS, pelayanan

ABSTRACT

The National Health Insurance with one of its main focuses is to increase participant satisfaction with a satisfaction target in 2020 of 85%. The quality of service received by patients includes aspects of reliability, assurance, responsiveness, tangibles, and empathy. The current problem is that there is no written report on the length of waiting time for services in hospitals. The purpose of the study is to find out the relationship between service quality and patient satisfaction at Udayana Hospital Denpasar. This research is quantitative research with analytical surveys and cross-sectional research designs. The study population was 1743 people and a sample of 95 people who were patients participating in BPJS Kesehatan at Udayana Hospital Denpasar. This study used a statistical test of pearson correlation. The results of the data analysis showed a relationship between service quality and patient satisfaction of BPJS Kesehatan at Udayana Hospital Denpasar, with a value of $r = 0.419$ and a significant value of $p = 0.000$, a significant level used by 5% (0.05). The most influential aspect is assurance which includes the availability of doctors who are experts in their fields, reliability, friendliness and courtesy of nurses. It can be concluded that the quality of service received by the patient affects the satisfaction of the patient himself. Advice for Udayana Denpasar Hospital to improve the quality of health services for all patients, especially in aspects that are still in the moderate category, namely responsiveness, reliability and tangible.

Keywords: Satisfaction, BPJS, services

Article Info:

Received: 15 Maret 2022 | Revised form: 19 April 2022 | Accepted: 15 Juni 2022 | Published online: Juni 2022

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan layanan kesehatan yang bisa memberi kepuasan tiap setiap konsumen atau pemakai jasa pelayanan penyelenggaraannya. Oleh karena fasilitas kesehatan perlu memperhatikan standar dan kode etik profesi agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya. Kualitas sebagai keadaan dinamis yang berkaitan dengan jasa, produk, proses, manusia, serta lingkungan yang melebihi/memenuhi harapannya. Kualitas merupakan pertaruhan bagi reputasi perusahaan. Kualitas merupakan penampilan kinerja/produk sebagai bagian utama dari strategis perusahaan dalam rangka meraih keunggulan bersinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun innovator pasar. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan sebuah dorongan terhadap pelanggannya guna menjalin hubungan secara kuat bersama suatu perusahaan.¹

Kepuasan atau tidakpuasan adalah perasaan kecewa ataupun senang yang asalnya dari perbandingan diantara kesan atas kinerja suatu produk yang actual dengan kinerja produk yang diharapkannya. Mengemukakan bahwa konsumen yang merasa puas atas produk ataupun jasa yang dibelinya serta dipergunakannya, nantinya kembali memakai produk/jasa yang ditawarkannya. Dapat disimpulkan kepuasan adalah penilaian atau respon evaluatif terhadap pemakaian/ konsumsi produk dan terdapat perbedaan persepsi antara ekspektasi awal dan persepsi setelah memperoleh produk.^{2,3}

World Health Organization (WHO)

melakukan penelitian tentang kepuasan pelayanan kesehatan di 21 negara bagian Eropa, menyatakan bahwa sebagian besarnya responden survei merasakan cukup puas ataupun sangat puas atas sistem layanan kesehatan di negaranya. Akan tetapi, tingkatan kepuasannya di berbagai negara sangatlah bervariasi meskipun hasil kesehatannya serupa. Perbedaannya di pembiayaan layanan kesehatannya tidak bisa memaparkan besarnya perbedaan dalam penilaian kepuasan di tiap negara. Spanyol dan Austria mempunyai sistem yang bisa diakses secara global, mendapat dana dari publik melalui pajak, serta dicirikan oleh RS dokter yang digaji, tetapi hanya 10,8% orang Spanyol yang sangat puas, sementara Austria 70,4%.

Hasil penelitiannya terhadap 8428 pasien di 39 RS Jerman memperlihatkan terdapat 10 determinan kepuasan pasien global. Faktor yang paling memberi pengaruh pada kepuasan pasiennya yakni keramahan petugas kesehatannya sementara informasinya terkait perawatan yang dilakukannya tidak mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pasiennya. Sedangkan penelitian yang dilaksanakan di Bangladesh mengemukakan bahwa 63,2% dari 2207 pasiennya merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya dimana faktornya seperti jam bukanya fasilitas kesehatan, kemudian dalam mengajukan pertanyaan kefasilitas kesehatan, kebersihan fasilitas dan pengatur privasi secara signifikan terhadap dengan kepuasan pasien.⁴

Primatika menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kepuasan kualitas pelayanan pasien umum serta BPJS di RSUD dr Soetomo

sebesar 39,51%, tingkat kepuasan pasien umum didapatkan rata-ratanya yakni 106,14% sementara pasien BPJS didapat 66.62%. Bentuk pelayanan yang belum memuaskan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan masuk rumah sakit dan pelayanan administrasi rumah sakit.⁵

Penelitian di RS Brawijaya Malang memperlihatkan 18,5% dari 147 sampel pasiennya sangat puas, 74,3% pasiennya puas, 6,8% pasiennya tidak puas serta 0% sangat tidak memuaskan. Tingkat kepuasan tersebut dinilai dengan enam unsur pelayanan keperawatan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. Sementara penelitian di RSAD Malang yang dilakukan terhadap 93 orang sampel pasiennya dari 1.341 populasi pasien menyatakan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* yaitu memuaskan sebanyak 63 orang (67,7%), dimensi *assurance* yaitu memuaskan 75 orang (80,6%), dimensi *tangibles* yakni memberi kepuasan terhadap 79 orang (84,9%), dimensi *empathy* memuaskan 59 orang (63,4%) dan pada dimensi *responsiveness* yaitu memuaskan sebanyak 68 orang (83,9%). Secara umum, tingkat kepuasan pasien termasuk kategori memuaskan sebanyak 74 orang (79,6%).

RS Udayana Denpasar adalah sebuah pratama yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, di mana jumlah kunjungan pada tahun 2016 sebesar 2.534 kunjungan, tahun 2017 yakni 8.469 kunjungan, pada tahun 2018 meningkat pesat menjadi 23.794 kunjungan, pada tahun 2019 sebesar 23.804 serta pada tahun 2020 menurun menjadi 20.918 kunjungan per tahun. Rata-rata pelayanan kepuasan pasien di rumah sakit 4 tahun

terakhir menunjukkan menurut dengan adanya pasien merasa tidak puas dengan lama waktu tunggu di Rumah Sakit Udayana Denpasar belum pernah dilaksanakan penelitian terkait kualitas pelayanannya dan kepuasan pasien BPJS maka dari itu peneliti berminat melaksanakan penelitian guna menjaga kualitas pelayanan, kepuasan pasiennya dan untuk melihat ada/tidaknya hubungan antara kualitas layanan kepuasan pasien pada RS itu.⁷

METODE

Jenis penelitian yakni survei analitik guna melihat hubungan kualitas pelayanannya dengan kepuasan pasien BPJS di RS Udayana Denpasar. Rancangan penelitiannya yakni desain penelitian *cross sectional* dimana variabel dependennya serta variabel independennya diteliti langsung secara bersamaan. Variabel di penelitian ini mencakup variabel bebas yakni kualitas pelayanan yang memuat aspek *empathy*, *reliability*, *tangibles*, *assurance*, serta *responsiveness* dan variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien BPJS. Penelitian dilaksanakan di RS Udayana Denpasar sebagai fasilitas kesehatan primer bekerjasama dengan BPJS kesehatan. Penelitian dilaksanakan tanggal 6 Maret 2022 – 11 Maret 2022. Populasinya yakni rata-rata kunjungan pasien tahun 2022 di RS Udayana Denpasar 1743 pasien di mana sampel penelitiannya 95 orang yang perhitungannya memakai rumus slovin serta teknik *accidental sampling*. Penelitiannya dilaksanakan secara singkat, petunjuk pengisian kuesionernya sebelum respondennya mulai mengisi. Sesudah seluruh kuesionernya terisi, penelitiannya mengelola datanya

serta dianalisa memakai uji statistik pearson kolerasi bivariat guna mengetahui ada/ tidaknya hubungan diantara kedua variabelnya.

HASIL

Berdasar pada tabel 1 bisa tampak distribusi kelompok jenis kelamin respondennya hampir setara yakni 48 perempuan (50.5%) serta 47 pria (49,5%). Respondennya mayoritas usianya 18-25 tahun yakni 36 orang (37,9%) serta minoritas berusia > 56 tahun 3 orang(3,2%). Status perkawinan, respondennya mayoritas statusnya kawin yakni 70 orang (73,7%) sementara yang belum kawin 25 orang (27,3%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden ditinjau dari Usia, Jenis Kelamin, serta Status Sipil

Variabel	n	Persentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	47	49,5
Perempuan	48	50,5
Usia		
<18 tahun	11	11,6
18 – 25tahun	36	37,9
26 – 35 tahun	30	31,6
36-45 tahun	10	10,5
46-55 tahun	5	5,3
56 tahun	3	3,2
Status Sipil		
Kawin	70	73,7
Tidak Kawin	25	26,3

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 2 memperlihatkan persentase kepuasan pasiennya paling tinggi berkategori puas, dimana kelima aspeknya seluruhnya > 50%, yang paling tinggi yakni aspek *assurance* 63% serta terendah aspek *tangible* 52,8%. Pada kategori sangat tidak puas, *tangible* mempunyai 0,2% sedangkan 4 aspek yang lain 0%.

Tabel 2. Kepuasan Pasien BPJS di RS Udayana Denpasar

Aspek	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup	Puas	Sangat Puas
Tangible	0.2%	3.0%	40.7%	52.8%	3.3%
Empathy	0%	2.1%	39.6%	56.8%	1.4%
Reliability	0%	0%	34.2%	62.9%	2.9%
Responsiveness	0%	0.3%	35.5%	60.5%	3.7%
Assurance	0%	0%	32.4%	63.4%	4.2%

Berdasar pada tabel 3 bisa tampak diantara kelima aspek kualitas pelayanannya, 2 diantaranya mempunyai persentase paling tinggi di katagori sedang dalam aspek *reliability* (56%) serta *tangible* (52%). Di aspek *assurance*, *responsiveness*, serta *empathy* umumnya pasiennya berkategori tinggi dimana presentasi masing-masingnya 61%, 58% dan 60%.

Tabel 3. Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS RS Udayana Denpasar

	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	$r = 0,419$ $p\text{-value} = 0,000$ $N = 95$

PEMBAHASAN

Aspek *reliability* meliputi tingkat keakuratan dokter dalam mendiagnosis, kesesuaian biaya, ketepatan waktu jam berkunjung dokter, dan pemberian layanan tanpa kesalahan. Responden mengatakan jam berkunjung dokter belum memberi rasa puas yang optimal sebab terkadang ketika telah memasuki jam pelayanannya tetapi dokternya belum datang. Berdasarkan pendapat peneliti, hal tersebut yang mengakibatkan pasien tidak nyaman sebab terlalu lama menunggu. Untuk biaya, responden menyatakan sudah sesuai karena sebagai pasien BPJS

Kesehatan mereka tidak pernah dipungut biaya bahkan pada aktivitas senam pasien Prolanis. Berdasarkan tabel 3 hasil analisis kepuasan pasien dan kualitas pelayanan menunjukkan adanya hubungan signifikan. Kepuasan pasien diartikan dengan tingkat perasaan seseorang atau pasien setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan apa yang diharapkannya.

Penelitian ini sebagaimana penelitian Kavalnien yang melakukan penelitian tentang hubungan antara pasien dengan diagnosa depresi dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer mengatakan bahwa pasien dengan pengidap depresi dan gangguan kecemasan tidak cocok dengan konsultasi yang singkat. Pasien merasa tidak puas dengan menunggu yang lama tetapi ketika memberi layanan sangatlah cepat. Penelitian pada ruangan rawat inap RSUD Salatiga juga menyatakan ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien Jamkesmas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pasien memberikan penilaian cukup pada aspek *reliability* yang menggambarkan kehandalan atau kemampuan pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan terpercaya, akurat yang mencakup prosedur, waktu, tindakan pemeriksaan dan perawatan dari petugas kesehatan.⁷

Aspek *assurance* mencakup tentang keberadaan dokter ahli pada suatu bidang, mempunyaiperawat yang dapat diandalkan, perawat yang sopan serta ramah. Meskipun secara literturnya yang dimaksudkan dokter ahli dalam suatu bidangialah dokter spesialis. Akan

tetapi, menurut asumsi penulis persepsi masyarakat mengenai pernyataan tersebut adalah tersedianya beberapa dokter/tenaga medis yang berbeda kompetensinya dalam suatu klinik seperti tersedianya dokter umum, dokter gigi, bidan, dan petugas analisis kesehatan (laboratorium) sehingga untuk aspek *assurance* mayoritas merasa puas dan masuk dalam kategori tinggi.⁸

Penelitian ini sejalan dengan pernyataan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan nilai kepuasan pasien berdasarkan penilaian terhadap tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang bekerja di Pelayanan Kesehatan Primer di Kuwait sebagian besar masyarakat Saudi Arabia namun mayoritas pasien percaya bahwa tenaga kesehatan non Warga Negara Saudi Arabia lebih berkompeten, oleh karenanyatidak puas dan terjamin terhadap pelayanan kesehatandisana.⁹

Responsiveness melingkupi kecepatan untuk mananggapi keluhan pasien, melayani permintaan medis, dan memberikan saran yang bijaksana. Berdasarkan uji statistik hipotesis yang dilakukan pada 5 aspek mutu layanan, tingkat kepuasan pasien BPJS di RS Udayana Denpasar pada aspek *responsiveness* mayoritas termasuk dalam kategori tinggi dengan presentase kepuasannya 60%.¹⁰ Responden menyatakan petugas kesehatan melayani dengan sangat baik dan cepat tanggap ketika mengganggu pasien sehingga merasa puas dengan layanan yang mereka dapat. Berdasarkan asumsi peneliti, para responden juga sangat senang dengan sikap perawat yang ramah dan

jas dalam memberikan informasi sehingga mereka juga memberi nilai yang tinggi untuk aspek tersebut.

Penelitian lain menyatakan bahwa pasien lebih puas dengan perhatian dan respon dari perawat. Adapun perhatian dan respon perawat yang dengan tanggap menginformasikan ke pasien mengenai prosedur pelayanan, memberikan penjelasan tentang penyakit serta memastikan pasien puas dengan diagnosa dan pelayanan yang diberikan. Perawat dan paramedis yang memiliki respon yang baik dalam memberikan pelayanan memberikan kontribusi terhadap kemajuan dari fasilitas pelayanan kesehatan.¹¹

Uji statistik hipotesis pada aspek *empathy* mayoritas termasuk dalam kategori tinggi, aspek *empathy* mencakup perawat yang memberikan perhatian secara tulus serta khusus terhadap pasiennya, klinik yang memahami kebutuhan pasien serta pelayanan yang tidak membedakan antar sesama pasien. Responden menyatakan pada peneliti bahwa meskipun sebagai pasien BPJS Kesehatan tetapi tidak dibedakan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan dibanding dengan pasien umum yang pada dasarnya membayar lebih banyak untuk setiap perawatan.

Sebagaimana penelitian di Arab Saudi menjelaskan status kepuasan pasien sarana kesehatan primer di Majmaah, Saudi Arabia tinggi, jenis kelamin, status perkawinan dan pendapatan tidak mempengaruhi kepuasan tersebut melainkan kebersihan, kompetensi,

empati petugas dan pelayanan dengan baik serta mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini juga mengatakan bahwa pasien yang berpendidikan rendah lebih merasa puas dibanding yang berpendidikan tinggi.

Berdasarkan uji univariat, masih ada pasien yang merasakan sangat tidak puas dengan aspek *tangible*, yang mana *tangible* meliputi kenyamanan pada tempat tidur, kebersihan ruangan perawatan, kerapian petugas kesehatannya, kelengkapan serta ketersediaan peralatan medis kliniknya. Respondennya menyatakan kurang puas dengan fasilitas klinik karena pada saat banyak pasien datang, tempat duduk di ruang tunggu kurang memadai/ tidak mencukupi sehingga ada pasien yang tidak duduk dan yang lainnya menunggu diluar.

Penelitian ini sebagaimana penelitian di West Bengal yang menyebutkan penyebab pasien tidak merasakan kepuasan atas layanan kesehatan primerlah menunggu dengan waktu yang lama, tempat duduk serta kebersihan ruangan tunggu tidak baik, toilet yang tidak memadai, ketidakterediaan obat dan perilaku dokter. Naiema Abdalla Wagialla juga mengungkapkan mayoritas pasien di fasilitas layanan primer di Sudan merasakan kepuasan dengan sikap baik dan sportif yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada mereka, dan penyebab utama ketidakpuasan pasien adalah waktu tunggu yang lama, kondisi bangunannya serta ruang tunggu yang buruk.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai mutu sebuah pelayanan. Teori *service quality*

mengatakan bahwa tingkat keberhasilan sebuah jasa bergantung kepada mutu. Kepuasan dapat didenifisikan sebagai “usaha untuk memenuhi suatu hal” atau “membuat sesuatu memadai”. Terdapat hubungan signifikan diantara kualitas layanan dengan kepuasan pasien BPJS di RS Udayana Denpasar. Adapun nilai koefisien korelasi positif menandakan hubungan lurus, dimana hubungannya ialah positif, hal tersebut berarti kualitas layanan yang diberikannya semakin tinggi maka kepuasan yang hendak didapatkan oleh RS Udayana Denpasar juga semakin tinggi. Sebaliknya, jika semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Hemadeh, dkk., di Lebanon, berbagai faktor yang berpengaruh pada kepuasan tersebut yaitu faktor sosiodemografi (status perkawinan dan jenis kelamin), komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan, keahlian tenaga kesehatan, mutu pendidikan kesehatan, wawasan layanan kesehatan dan lamanya pasien menunggu. Faktor yang tidak mempengaruhi adalah status akreditasi pelayanan primer tersebut.

Penelitian tentang pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di RSUD Kab Buton Utara membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSUD yaitu kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditandai dengan tindakan dan sifatnya dalam melayani konsumen.

Penelitian tentang analisis pelayanan administrasi dan farmasi terhadap waktu tunggu dan kepuasan pasien di RSUD prof Dr.

Soekandar Kab. Mojokerto membuktikan bahwa adanya hubungan pelayanan yang ramah, handal, cakap, dapat memberikan kepuasan pelayanan terhadap pasien. Penelitian yang dilakukan di Malaysia mutu rumah sakit yang semakin kuat, terlebih dengan kualitas kritisnya pemikiran masyarakat, sehingga tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi, maka pelayanan rumah sakitnya diharuskan bermutu serta dapat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit¹²

KESIMPULAN

Terdapat hubungan positif signifikan diantara kualitas layanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di RS Udayana Denpasar, dimana kualitas pelayanan kesehatan yang didapat semakin tinggi maka kepuasan pasien akan semakin tinggi juga, begitupun sebaliknya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menghaturkan terima kasih pada Pimpinan serta semua staff RS Udayana Denpasar yang telah memberi izin guna melaksanakan penelitian, membantu serta mendukung peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

1. Zulkarnain A, Kristina S, Saraswati M. Perceived Service Quality & Patient Satisfaction At Pharmacy Department In Yogyakarta, Indonesia. *Value Heal.* 2017;20(9):A517.
2. Mutiarasari D, Demak IPK, Bangkele EY, Nur R, Setawati T. Patient satisfaction:

- Public vs. private hospital in Central Sulawesi, Indonesia. *Gac Sanit* [Internet]. 2021;35:S186–90. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.07.012>
3. Elitha M Utari. Hubungan Kenyamanan & Kompetensi Tenaga Medis Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Ruang Rawat Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr . Abdul Moeloek LAMPUNG 2015. *J Med Malahayati*. 2016;3(3):152–8.
 4. Werni S, Nurlinawati I, Rosita R. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat Esensial di Puskesmas Terpencil & Sangat Terpencil. *J Penelit & Pengemb Pelayanan Kesehat*. 2018;1(1):50–7.
 5. Ulumiyah NH. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *J Adm Kesehat Indonesia*. 2018;6(2):149.
 6. Chinintya DP, Manalu P. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan di Klinik H Medan Mabar. *J Kesehat Glob*. 2020;3(1):1.
 7. Sofiana M, Wahyuni R, Supriyadi E. Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS & Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwarra J Vokasi Admin Bisnis*. 2020;1(2):93–110.
 8. Yusuf W, Suparta S. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan. *JIKI J Ilm Kesehat IQRA*. 2021;9(1):1–9.
 9. Wahyuni KI, Son NM, Anindita PR. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Rs X Sidoarjo. *Parapemikir J Ilm Farm* [Internet]. 2021;10(1):51–9. Available at: <http://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/parapemikir/article/view/2144>
 10. Basri B, Abdillah H. Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna KIS Bpjs Di Ruang Rawat Inap RS Sekarwangi Sukabumi. *Journal Ilmu Kesehat Bakti Husada Heal Sci J*. 2021;12(1):51–62.
 11. Hendrawan A. *Jurnal Delima Harapan*. 2019;6(2):69–81.
 12. Yunus NM, Latif DSA, Din SC, Maon SN. Patient Satisfaction with Access to 1Malaysia Clinic. *Procedia - Soc Behav Sci* [Internet]. 2013;91:395–402. Available at: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.436>

