



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 3833-3843

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Hubungan Kualitas Pelayanan Iuran BPJS Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kalimanggis Kuningan Tahun 2025

Arra Arya Aradhea^{1✉}

Universitas Islam Al – Ihya Kuningan

Email: aradheaarya05@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, terutama di fasilitas kesehatan tingkat primer seperti puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan biaya BPJS terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kalimanggis. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Jumlah responden sebanyak 80 orang, yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Data dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas pasien (71,7%) menyatakan puas terhadap pelayanan. Namun, hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan biaya BPJS terhadap kepuasan pasien ($p = 0,139 > 0,05$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan dan biaya BPJS tetap penting secara praktis, meskipun tidak signifikan secara statistik.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Biaya BPJS, Kepuasan Pasien, Puskesmas*

Abstract

Quality healthcare services are essential in determining patient satisfaction, especially in primary healthcare facilities such as community health centers (Puskesmas). This study aims to examine the relationship between service quality and BPJS (Indonesia's National Health Insurance) costs with patient satisfaction at Puskesmas Kalimanggis. The research used a quantitative method with a cross-sectional design. A total of 80 respondents were selected through accidental sampling. Data were collected using a questionnaire based on the SERVQUAL model and analyzed using the Chi-Square test. The results showed that the majority of patients (71.7%) expressed satisfaction with the services provided. However, the statistical test revealed no significant relationship between service quality and BPJS cost with patient satisfaction ($p = 0.139 > 0.05$). In conclusion, while service quality and BPJS costs did not show a statistically significant impact, they remain important in practice for improving patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, BPJS Cost, Patient Satisfaction, Community Health Center*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak fundamental yang wajib dipenuhi oleh negara dalam rangka menjamin kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran strategis sebagai layanan kesehatan primer, terutama dalam menjangkau masyarakat di wilayah perkotaan maupun pedesaan. Sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, Puskesmas dituntut untuk mampu menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, kebutuhan akan peningkatan infrastruktur, serta tingginya harapan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan telah menjadi instrumen penting dalam memperluas akses layanan kesehatan di Indonesia. Selain aksesibilitas, program ini juga menekankan efisiensi dan keadilan dalam pengelolaan biaya pelayanan. Namun, seiring bertambahnya jumlah peserta dan kompleksitas kebutuhan kesehatan, muncul pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas pelayanan dan manajemen biaya BPJS memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini penting dikaji karena persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kedua aspek tersebut.

Puskesmas Kalimanggis merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berlokasi di wilayah urban dengan karakteristik populasi yang padat dan heterogen. Posisi geografisnya yang strategis disertai dengan dinamika sosial-ekonomi yang kompleks menjadikan Puskesmas ini sebagai lokasi yang relevan untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan pembiayaan melalui BPJS dengan tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui beberapa dimensi, seperti keandalan, daya tanggap,

jaminan (assurance), empati, dan bukti fisik (tangibility), yang semuanya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien (Prihatin Etik & Jamaluddin Zahirah Syadza, 2022). Model SERVQUAL telah banyak digunakan sebagai kerangka evaluatif dalam menilai kualitas layanan di sektor kesehatan.

Secara makro, peningkatan kualitas layanan di Puskesmas turut didorong oleh kemajuan teknologi informasi yang semakin modern. Penerapan sistem informasi kesehatan tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan akurasi data dan transparansi pelaporan kinerja. Penelitian oleh Putu Wuri Handayani (2023) menegaskan bahwa integrasi teknologi informasi dalam manajemen Puskesmas mampu meminimalkan kesalahan operasional serta meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang lebih responsif. Di era digital saat ini, transformasi digital di sektor kesehatan menjadi faktor krusial dalam mengatasi tantangan klasik, seperti antrean panjang dan kurangnya kejelasan informasi bagi pasien.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Widiasih et al. (2014) mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam (RSI) Kendal menunjukkan bahwa dari 215 responden, sebanyak 45,1% (97 orang) memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, 15,8% (34 orang) memiliki persepsi sangat baik, sedangkan 39,1% (84 orang) menyatakan persepsi yang kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Meskipun terdapat temuan yang menunjukkan adanya ketidakpuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan, sejumlah penelitian lain justru menyatakan bahwa peserta BPJS merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Salah satunya adalah studi yang dilakukan oleh Prakoso (2015) mengenai efektivitas pelayanan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dinilai baik, dengan 82% responden menyatakan bahwa layanan masuk dalam kategori efektif. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta BPJS di wilayah tersebut telah sesuai dengan harapan masyarakat dan memenuhi standar pelayanan yang diatur dalam ketentuan yang berlaku.

Dalam menghadapi dinamika kebijakan dan meningkatnya ekspektasi masyarakat, Puskesmas Kalimantan dituntut untuk mampu beradaptasi secara responsif. Perubahan regulasi terkait BPJS serta pembaruan standar pelayanan kesehatan menuntut adanya inovasi berkelanjutan dalam sistem manajemen dan operasional. Upaya inovatif ini meliputi pengelolaan biaya yang lebih efisien, peningkatan kualitas infrastruktur, serta penguatan kompetensi sumber daya manusia. Sebagaimana disampaikan oleh Ummah (2019), inovasi dalam pelayanan kesehatan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat, khususnya di tengah persaingan yang semakin ketat dengan fasilitas kesehatan

swasta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Sebanyak 80 responden dipilih menggunakan teknik accidental sampling dari populasi pasien BPJS di Puskesmas Kalimanggis. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan model SERVQUAL, dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 80 orang, dengan data yang diklasifikasikan berdasarkan karakteristik demografis, yaitu jenis kelamin, usia, dan jenis pekerjaan.

Tabel 4.1 Karakteristik responden

No	Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentasi
1.	Laki-laki	35	40,3%
2.	Perepmuan	45	55,3%
Total		80	100,%

Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Wirasawasta	32	26,3%
2.	PNS	21	40,0%
3.	Buruh	2	2,5%
4.	Lain-lain	25	31,3%
	Total	80	100%

Bedasarkan tabel 4.2 menunjukan bahwa mayoritas pekerjaan paling banyak adalah wiraswatsa ada 32 orang dengan perentase 26,3%.

4.3 Karakteristik Responden Bedasarkan Usia

No	Jenis Usia Responden	Frekuensi	Persentase
1.	<20 tahun	6	7,5%
2.	21-50 tahun	65	81,3%
3.	>50 tahun	9	11,3%
	Total	80	100,%

Berdasarkan Tabel 4.3, terlihat bahwa kelompok umur responden terbanyak berada

pada rentang usia 21-40 tahun, dengan jumlah sebanyak 65 orang.

4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategotik	Frekuensi	Persentase%
1.	Tidak memuaskan	15	20,0
2.	Memuaskan	37	40,0
Total		80	100,0

Berdasarkan data pada tabel, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan berada pada kategori memuaskan, yaitu sebesar 40,0%, sementara responden yang menilai pelayanan dalam kategori tidak memuaskan berjumlah 20%. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi positif terhadap mutu pelayanan yang diterima. Dari total 80 responden, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di Puskesmas Kalimanggis diklasifikasikan ke dalam tiga kategori.

Tabel 4.5 Kategorik Kepuasan Pasien

No	Kategorik	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	2	2,3%
2.	Cukup	20	26%
3.	Baik	58	71%
Total		80	100

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sebesar 58,0%. Sebanyak 26,0% responden menunjukkan persepsi yang cukup, sementara hanya sebagian kecil responden, yaitu 2,3%, yang menyatakan persepsi kurang terhadap pelayanan. Temuan ini mencerminkan bahwa secara umum, responden menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Kalimanggis secara positif.

Interpretasi Hasil

- Sebagian besar pasien, yaitu sebesar 71,7%, menyatakan tingkat kepuasan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mereka, baik dalam aspek sikap petugas, kenyamanan fasilitas, maupun kemudahan dalam pemanfaatan layanan BPJS.
- Sebanyak 26% responden menyatakan tingkat kepuasan dalam kategori cukup, yang mengindikasikan masih terdapat beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan, seperti durasi waktu tunggu, kejelasan informasi yang disampaikan, serta efektivitas komunikasi dari petugas pelayanan.
- Hanya 2,3% responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang

diterima. Ketidakpuasan ini kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kendala teknis, sikap petugas yang kurang ramah, atau tidak terpenuhinya harapan pasien terhadap mutu pelayanan.

Pembahasan

Meskipun hasil uji statistik tidak menunjukkan signifikansi, temuan deskriptif mengindikasikan bahwa pasien yang menilai pelayanan sebagai memuaskan dan biaya BPJS sebagai terjangkau cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi

Beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien antara lain mencakup sikap petugas yang ramah dan komunikatif, kecepatan dalam proses administrasi, ketersediaan fasilitas layanan yang memadai, serta biaya pengobatan yang terjangkau.

Menurut teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimensi seperti reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik) sangat berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan. Ketika elemen-elemen tersebut terpenuhi, pasien cenderung merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan berbasis BPJS, persepsi terhadap keterjangkauan biaya juga menjadi penentu utama kepuasan, karena menyangkut keadilan dan kemudahan akses terhadap layanan kesehatan (Handayani, 2023; Prakoso, 2015).

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kebijakan biaya tetap memiliki peran penting secara praktis dalam membentuk kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan biaya BPJS terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kalimanggis, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pasien Relatif Tinggi

Sebagian besar pasien, yaitu sebesar 71,7%, menyatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalimanggis. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang tersedia umumnya telah mampu memenuhi ekspektasi pasien, terutama dalam hal ketersediaan fasilitas, sikap profesional tenaga medis, serta kemudahan dalam memanfaatkan layanan BPJS.

2. Tidak Ditemukan Hubungan Signifikan Secara Statistik

Meskipun data deskriptif menunjukkan kecenderungan bahwa pasien dengan persepsi

positif terhadap mutu pelayanan dan keterjangkauan biaya memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, hasil uji statistik tidak menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan maupun biaya BPJS dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji Chi-Square, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,139 ($p > 0,05$). Artinya, secara statistik tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan biaya BPJS terhadap kepuasan pasien. Namun, secara deskriptif, terlihat kecenderungan bahwa pasien dengan persepsi pelayanan yang memuaskan dan biaya yang sesuai lebih cenderung merasa puas.

3. Kualitas Pelayanan Masih Perlu Ditingkatkan Secara Merata

Meskipun mayoritas pasien menyatakan puas, masih terdapat 26% responden yang merasa cukup puas dan 2,3% yang menyatakan tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan masih perlu diperbaiki, khususnya terkait kecepatan layanan, kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas, serta kenyamanan fasilitas seperti ruang tunggu.

4. Biaya BPJS Relatif Terjangkau, Namun Sosialisasi Masih Kurang

Sebagian pasien mungkin belum sepenuhnya memahami mekanisme pembiayaan dalam program BPJS, termasuk hak dan kewajiban peserta serta cakupan layanan yang ditanggung. Ketidaktahuan ini dapat memicu persepsi negatif atau ketidakpuasan, bukan karena tingginya biaya, melainkan akibat kurangnya informasi atau sosialisasi yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Dina, And Sentot Wahjono. 2022. "Komunikasi Di Rumah Sakit." Researchgate (Juni). https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Pamungkas-11/publication/372131838_Komunikasi_Di_Rumah_Sakit_Dr_Soetomo/links/64a58e0e95bbb0c6e16b845/Komunikasi-Di-Rumah-Sakit-Dr-Soetomo.Pdf.
- Gunawan, Shirly, Lerbin R Aritonang R, And Dan Widya Risnawaty. 2018. "Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta." Versi Cetak) 1(1): 153–59.
- Handayani, Putu Wuri. 2023. Dgb.Ui.Ac.Id Rasionalisasi Dalam Implementasi E-Health Yang Optimal. <https://dgb.ui.ac.id/wp-content/uploads/123/2023/12/Buku-Pidato-Prof.-Putu-Wuri.Pdf>.
- Ikhtiar, Rian Wahyul, Uswatun Hasanah, Rizal Pratama, And Adi Putra. 2024. "Survey Karakteristik Demografi Petugas Rekam Medis Di Survey Of Demographic Characteristics Of Medical Record Officers On Puskesmas In Mataram City." Jurnal

Wiyata Penelitian Sains & Kesehatan: 1–12.

- Ilahi, Ilahi Pertiwi. 2018. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi.
- Ilahi, Puji Pertiwi. 2016. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi.
- Kathlya, Rosvania Jouzanda, And Eristia Lidia Paramita. 2021. "Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Loyalitas Pelanggan." *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 21(2): 105–12.
- Langi, Steven, Eko Winarti, Universitas Kadiri, And Jawa Timur. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (The Effect Of Service Quality On Patient Satisfaction)." *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)* 3(1): 31–39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>.
- Mentang, Jelly, Adisty Rumayar, And Febi Kolibu. 2018. "Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon." *Kesmas* 7(5): 1–7.
- Murti, Bhisma. 2023. "Mengembangkan Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan.Pdf." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 06(02): 51–62.
- Mutmainnah, Ulfa, Reza Aril Ahri, And Arman. 2021. "Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020." *Journal Of Muslim Community Health* 2(1): 52–74.
- Nst, Yohana Ariska Putri, And Nurlaila. 2023. "Efektivitas Pengelolaan Anggaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Kota Kisaran." *SEIKO : Journal Of Management & Business* 6(2): 248–60.
- Pramana, Pramana, And Chairunnisa Widya Priastuty. 2023. "Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)." *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional* 3(1): 30–41.
- Prihatin Etik, Jamaluddin Zahirah Syadza, Syahnur Herdiansyah Muh. 2022. "Akmen Akmen." 19(April): 51–63.
- Ratri, Zainita. 2024. "Efektivitas Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Bpjs Kesehatan Dalam Meningkatkan Kunjungan Pasien Pendahuluan Halaman 31-40." 8(1).
- Sanah, Nor, Ridho, And Trihono. 2017. "Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser." *Ejournal Ilmu Pemerintahan* 5(1): 305–14.
- Sugiyanto, Eviatiwi Kusumaningtyas, And Fera Kurniasari. 2020. "Dimensi Kualitas Pelayanan

- Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang).” *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 3(2): 112–25.
- Ula, Vivi Rohmatul, Darianto, And Ardiasyah Ahsanul Hayat. 2021. “Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima Dan Trust Pasien.” *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi* 37(1): 46–56.
- Ummah, Masfi Sya’fiatul. 2019. “Standar Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Iorwena,” *Sustainability* (Switzerland) 11(1): 1–14.
[Http://Scioteca.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0Ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari](http://Scioteca.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0Ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari).
- Yunior, Khomeiny, Universitas Prima, And Indonesia Medan. “Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadapkepuasan Pelanggan Di Pt . Suriatama Mahkota Kencana Medan.”
- Aprilia, Dina, And Sentot Wahjono. 2022. “Komunikasi Di Rumah Sakit.” *Researchgate* (Juni).
[Https://Www.Researchgate.Net/Profile/Muhammad-Pamungkas-11/Publication/372131838_Komunikasi_Di_Rumah_Sakit_Dr_Soetomo/Links/64a58e0e95bbbe0c6e16b845/Komunikasi-Di-Rumah-Sakit-Dr-Soetomo.Pdf](https://Www.Researchgate.Net/Profile/Muhammad-Pamungkas-11/Publication/372131838_Komunikasi_Di_Rumah_Sakit_Dr_Soetomo/Links/64a58e0e95bbbe0c6e16b845/Komunikasi-Di-Rumah-Sakit-Dr-Soetomo.Pdf).
- Gunawan, Shirly, Lerbin R Aritonang R, And Dan Widya Risnawaty. 2018. “Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta.” *Versi Cetak* 1(1): 153–59.
- Handayani, Putu Wuri. 2023. *Dgb.Ui.Ac.Id Rasionalisasi Dalam Implementasi E-Health Yang Optimal*. [Https://Dgb.Ui.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/123/2023/12/Buku-Pidato-Prof.-Putu-Wuri.Pdf](https://Dgb.Ui.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/123/2023/12/Buku-Pidato-Prof.-Putu-Wuri.Pdf).
- Ikhtiar, Rian Wahyul, Uswatun Hasanah, Rizal Pratama, And Adi Putra. 2024. “Survey Karakteristik Demografi Petugas Rekam Medis Di Survey Of Demographic Characteristics Of Medical Record Officers On Puskesmas In Mataram City.” *Jurnal Wiyata Penelitian Sains & Kesehatan*: 1–12.
- Ilahi, Ilahi Pertiwi. 2018. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi.
- Ilahi, Puji Pertiwi. 2016. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi.
- Kathlya, Rosvania Jouzanda, And Eristia Lidia Paramita. 2021. “Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Loyalitas Pelanggan.” *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 21(2): 105–12.
- Langi, Steven, Eko Winarti, Universitas Kadiri, And Jawa Timur. 2023. “Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (The Effect Of Service Quality On Patient Satisfaction)." Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI 3(1): 31–39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>.
- Mentang, Jelly, Adisty Rumayar, And Febi Kolibu. 2018. "Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon." Kesmas 7(5): 1–7.
- Murti, Bhisma. 2023. "Mengembangkan Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan.Pdf." Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 06(02): 51–62.
- Mutmainnah, Ulfa, Reza Aril Ahri, And Arman. 2021. "Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020." Journal Of Muslim Community Health 2(1): 52–74.
- Nst, Yohana Ariska Putri, And Nurlaila. 2023. "Efektivitas Pengelolaan Anggaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Kota Kisaran." SEIKO: Journal Of Management & Business 6(2): 248–60.
- Pramana, Pramana, And Chairunnisa Widya Priastuty. 2023. "Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)." Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional 3(1): 30–41.
- Prihatin Etik, Jamaluddin Zahirah Syadza, Syahnur Herdiansyah Muh. 2022. "Akmen Akmen." 19(April): 51–63.
- Ratri, Zainita. 2024. "Efektivitas Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Bpjs Kesehatan Dalam Meningkatkan Kunjungan Pasien Pendahuluan Halaman 31-40." 8(1).
- Sanah, Nor, Ridho, And Trihono. 2017. "Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser." Ejournal Ilmu Pemerintahan 5(1): 305–14.
- Sugiyanto, Eviatiwi Kusumaningtyas, And Fera Kurniasari. 2020. "Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)." Business Management Analysis Journal (BMAJ) 3(2): 112–25.
- Ula, Vivi Rohmatul, Darianto, And Ardiasyah Ahsanul Hayat. 2021. "Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima Dan Trust Pasien." Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi 37(1): 46–56.
- Ummah, Masfi Sya'fiatul. 2019. "Standar Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Iorwena," Sustainability (Switzerland) 11(1): 1–14. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.20>

08.06.005%0Ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484_Sistem_Pembet
ungan_Terpusat_Strategi_Melestari.

Yunior, Khomeiny, Universitas Prima, And Indonesia Medan. "PENgaruh Daya Tanggap Dan
Jaminan Terhadapkepuasan Pelanggan Di Pt . Suriatama Mahkota Kencana Medan."

.