
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSUD BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2024

Mayurni Firdayana Malik^{1*}, Rasma², Supriyadi³, Indah Handriani⁴,
Misdianti⁵, Wa Anasari⁶, La Ode Liaumin Azim⁷

1,2,3,4,5,6 Jurusan Kesehatan Masyarakat, Institut Teknologi dan Kesehatan
Avicenna, Kendari

7 Jurusan Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari

maymalik09@gmail.com*

Submitted : 21 February 2025

Reviewed : 3 March 2025

Accepted : 22 March 2025

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, khususnya bagi pengguna BPJS Kesehatan yang menggunakan layanan rawat jalan di rumah sakit. RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai rumah sakit rujukan utama di daerah tersebut memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS yang menggunakan layanan rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara periode Januari sampai dengan Mei 2024 sebanyak 544 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang, yang diambil dengan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah divalidasi. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan beberapa indikator, seperti keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan fasilitas fisik. Sementara itu, kepuasan pasien diukur melalui tingkat kepuasan secara umum terhadap pelayanan yang diterima. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan aplikasi spss versi 25.0 dan diuji dengan menggunakan uji chi-square. Hasil uji statistik Chi Square menunjukkan bahwa bukti langsung ($p = 0,395$), keandalan ($p = 0,006$), daya tanggap ($p = 0,614$), jaminan ($p = 0,258$) empati ($p = 0,000$). Hal ini berarti dimensi kehandalan dan empati memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan, sedangkan bukti fisik, daya tanggap dan jaminan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu terus meningkatkan dan memastikan kualitas pelayanan yang optimal untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

Kata kunci: Kualitas layanan, kepuasan pasien, BPJS, rawat jalan

Abstract

The quality of health services is one of the key factors in determining the level of patient satisfaction, especially for BPJS Health users who use outpatient services at the hospital. RSUD Bahteramas of Southeast Sulawesi Province as the main referral hospital in the area has an important role in providing optimal service to patients. This study aims to analyse the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction of BPJS users who use outpatient services at RSUD Bahteramas of Southeast Sulawesi Province. This type of research is quantitative with a cross sectional study design. The population of this study were all patients of outpatient BPJS users at Bahteramas Hospital, Southeast Sulawesi Province, from January to May 2024 as many as 544 people, with a sample size of 96 people, who were taken with simple random sampling technique. Data were collected through a validated questionnaire. Service quality was measured using several indicators, such as reliability, responsiveness, certainty, empathy, and physical facilities. Meanwhile, patient satisfaction is measured through the level of general satisfaction with the services received. The research data were analysed using the spss version 25.0 application and tested using the chi-square test. Chi Square statistical test results show that evidence ($p = 0.395$), reliability ($p = 0.006$), responsiveness ($p = 0.614$), assurance ($p = 0.258$) empathy ($p = 0.000$). This means that the dimensions of reliability and empathy have a significant relationship with patient satisfaction of outpatient BPJS users, while physical evidence, responsiveness and assurance are not related to patient satisfaction. Therefore, hospital management needs to continue to improve and ensure optimal service quality to meet patient expectations and needs.

Keywords: *Service quality, patient satisfaction, BPJS, outpatient care*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting yang menunjukkan seberapa baik layanan kesehatan yang diberikan oleh suatu fasilitas kesehatan. Di Indonesia, dengan adanya program Jaminan Kesehatan Nasional yang dikelola oleh BPJS Kesehatan, semakin banyak masyarakat yang mengakses layanan kesehatan melalui fasilitas yang ditunjuk, termasuk rumah sakit umum daerah (Shadrina *et al.*, 2023).

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2023, tentang Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Unit Pelayanan Kesehatan menunjukkan bahwa indikator Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan pada tahun 2023 adalah 86,80 yang berarti berada pada mutu pelayanan B (Baik). Capaian tahun 2023 tidak dapat dibandingkan dengan tahun 2022 dan tahun 2021 karena merupakan indikator kinerja baru di Unit Pelayanan Kesehatan berdasarkan Indikator Kinerja Utama direktif Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan (Kemenkes RI, 2023).

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan oleh pihak Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan bahwa pada periode Januari 2022 sampai Maret 2022 dengan nilai mutu pelayanan kurang baik 63,5%, pada periode April sampai Juni 2022 dengan nilai

mutu pelayanan kurang baik 42,1%, pada periode Juli sampai September 2022 dengan nilai mutu pelayanan kurang baik 34,5% dan pada periode Oktober sampai Desember 2022 dengan nilai mutu pelayanan kurang baik 39,9%. Dari total rumah sakit di Provinsi Sulawesi Tenggara, hanya 14 rumah sakit yang berpartisipasi dalam survei yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Persepsi pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang optimal, hal ini terlihat dari masih banyaknya WNI yang belum mendaftar menjadi peserta BPJS. Banyak masyarakat dengan latar belakang sosial ekonomi rendah, meskipun sudah memiliki kartu Jamkesmas, masih menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan rumah sakit. Keluhan mereka berkaitan dengan berbagai aspek, termasuk proses administrasi, pelayanan keperawatan, interaksi dokter, biaya, dan aspek layanan rumah sakit lainnya. Kualitas layanan keperawatan secara intrinsik terkait dengan kepuasan pasien; ketika kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pasien maka kepuasan tercapai, dan sebaliknya ketidakpuasan muncul ketika harapan tidak terpenuhi (Librianty, 2018). Indikator utama efektivitas program BPJS Kesehatan atau JKN adalah tingkat kepuasan masyarakat. Untuk menilai kepuasan pasien peserta JKN secara akurat, evaluasi yang konsisten dan valid harus dilakukan minimal enam bulan sekali. (Suryati et al., 2017).

Kepuasan pasien bergantung pada keselarasan pemberian layanan dengan harapan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Peningkatan tingkat kepuasan pasien kemungkinan besar akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen terhadap institusi. Konsep kepuasan dan ketidakpuasan dapat dipahami sebagai perbedaan antara hasil yang diantisipasi dan kinerja aktual yang dirasakan. Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan diartikan sebagai kondisi di mana kinerja suatu barang atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pengguna jasa. (Lisdiana *et al.*, 2023).

Kepuasan pasien berfungsi sebagai metrik penting untuk meningkatkan layanan kesehatan. Penyediaan layanan-layanan ini pada dasarnya merupakan tanggung jawab badan-badan pemerintah yang bergerak di sektor kesehatan, yang mempunyai tugas untuk melindungi dan meningkatkan kesehatan masyarakat dengan cara yang efektif, adil, dan profesional. Di Indonesia, tantangan terkait kualitas layanan kesehatan diperburuk oleh kurangnya evaluasi pemberian layanan dan tidak adanya keterlibatan pasien dalam survei kepuasan. (Afrioza dan Baidillah, 2021).

Berdasarkan data RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara jumlah kunjungan pasien rawat jalan dengan jenis pembayaran Askes/BPJS pada tahun 2022 sebanyak 105.160 pasien, pada tahun 2023 mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien sebanyak 148.833 pasien dan pada periode Januari sampai dengan Mei tahun 2024 sebanyak 80.544 pasien.

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan oleh pihak RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara pada periode Januari 2023 sampai Maret 2023 dengan nilai mutu pelayanan kurang baik 75,6%, pada periode April sampai Juni 2023 dengan nilai

mutu pelayanan kurang baik 73,7%, pada periode Juli sampai September 2023 dengan nilai mutu pelayanan baik 87,0% dan pada periode Oktober sampai Desember 2023 dengan nilai mutu pelayanan baik 85,0%. Masih berubahnya persepsi terhadap pelayanan rawat jalan, pada triwulan terakhir menunjukkan penurunan, dan belum mencapai standar yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 90% (RSUD Bahteramas Prov. Sultra, 2024). Perbandingan nilai unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara dengan nilai kurang baik, yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti pada 10 pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara pada bulan Juni tahun 2024 dengan metode wawancara didapatkan hasil bahwa 10 orang pasien tersebut masih merasa kurang puas terhadap mutu pelayanan di unit pelayanan rawat jalan RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Pasien mengeluhkan bahwa ada beberapa petugas di bagian registrasi pasien yang dianggap kurang ramah disaat memberikan pelayanan berlangsung. Pasien juga mengeluhkan lambatnya kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang membuat pasien harus menunggu lama dalam antrian yang panjang. Selain itu, ketidakpuasan tersebut juga dikarenakan masih kurangnya ketersediaan jumlah tempat duduk di ruang tunggu yang belum sepenuhnya dapat menampung pasien, sehingga banyak dari mereka harus berdiri untuk memperoleh pelayanan.

Penelitian ini berfokus pada menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas. Aspek kualitas pelayanan yang dianalisis meliputi berbagai dimensi seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangibles). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga RSUD Bahteramas dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasional. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS yang mendapatkan layanan rawat jalan di RSUD Bahteramas, Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data. Penelitian ini dilaksanakan pada periode Juni hingga Juli 2024. Lokasi penelitian berada di RSUD Bahteramas, yang terletak di Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada status RSUD Bahteramas sebagai rumah sakit rujukan utama di provinsi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna BPJS Kesehatan yang mendapatkan layanan rawat jalan di RSUD Bahteramas selama

periode penelitian berlangsung. Berdasarkan data dari pihak rumah sakit, terdapat sekitar 544 pasien BPJS yang menggunakan layanan rawat jalan setiap bulannya. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. Jumlah sampel yang diambil adalah 96 responden yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu pasien pengguna BPJS yang telah menerima pelayanan rawat jalan di RSUD Bahteramas minimal dua kali selama periode penelitian. Penentuan ukuran sampel ini didasarkan pada rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 10%.

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama, yaitu: Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Kesehatan, yang diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: Keandalan (Reliability): Kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan. Ketanggapan (Responsiveness): Kesigapan dan kecepatan staf dalam merespon kebutuhan pasien. Jaminan (Assurance): Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya. Empati (Empathy): Perhatian dan kepedulian individual yang diberikan oleh staf kepada pasien. Sarana Fisik (Tangibles): Ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil rumah sakit. Variabel Dependen (Y): Kepuasan Pasien, yang diukur berdasarkan tingkat kepuasan umum pasien terhadap pelayanan yang diterima

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan skala Likert 5 poin, dengan pilihan jawaban mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju." Kuesioner ini terdiri dari dua bagian utama: Bagian pertama mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima, dan Bagian kedua mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan tersebut. Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya pada sampel uji coba yang terdiri dari 30 responden.

Prosedur pengolahan data penelitian ini meliputi penyuntingan, pengkodean, pembersihan, dan tabulasi. Selain itu, analisis data menggunakan dua teknik analisis utama, yaitu analisis univariat dan bivariat, dengan menggunakan *chi-square*, dengan interpretasi hasil pengujian dilakukan pada tingkat kepercayaan 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 75 (78,1%) responden dan sebagian kecil berjenis kelamin laki-laki sebanyak 21 (21,9%) responden. Sebagian besar responden berumur 32 – 47 tahun sebanyak 52 (54,2%) responden dan sebagian kecil berumur > 64 tahun sebanyak 4 (4,2%) responden, dengan jenis pekerjaan sebagian besar responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 48 (50,0%) responden dan sebagian kecil bekerja sebagai pensiunan sebanyak 3 (3,1%) responden.

Tabel 1. Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2024

| No | Karakteristik Responden | n | % |
|----|-------------------------|----|------|
| 1 | Jenis kelamin | | |
| | Laki-laki | 21 | 21,9 |
| | Perempuan | 75 | 78,1 |
| 2 | Umur (tahun) | | |
| | 16-31 | 10 | 11,6 |
| | 32-47 | 26 | 30,2 |
| | 48-63 | 27 | 31,4 |
| | >64 | 11 | 12,8 |
| 3 | Pekerjaan | | |
| | IRT | 48 | 50,0 |
| | Wiraswasta | 27 | 28,1 |
| | PNS | 18 | 18,8 |
| | Pensiunan | 3 | 3,1 |

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bahteramas

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2024

| Kualitas Pelayanan | Kepuasan Pasien | | | | Jumlah | | P |
|---------------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|--------------|-------|
| | Negatif | | Positif | | N | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Bukti fisik | | | | | | | |
| Kurang | 13 | 76,5 | 4 | 23,5 | 17 | 100,0 | 0,395 |
| Baik | 49 | 62,0 | 30 | 38,0 | 79 | 100,0 | |
| Keandalan | | | | | | | |
| Kurang | 43 | 76,8 | 13 | 23,2 | 56 | 100,0 | 0,006 |
| Baik | 19 | 47,5 | 21 | 52,5 | 40 | 100,0 | |
| Daya tanggap | | | | | | | |
| Kurang | 19 | 70,4 | 8 | 29,6 | 27 | 100,0 | 0,614 |
| Baik | 43 | 62,3 | 26 | 37,7 | 69 | 100,0 | |
| Jaminan | | | | | | | |
| Kurang | 23 | 74,2 | 8 | 25,8 | 31 | 100,0 | 0,258 |
| Baik | 39 | 60,0 | 26 | 40,0 | 65 | 100,0 | |
| Empati | | | | | | | |
| Kurang | 44 | 83,0 | 9 | 17,0 | 53 | 100,0 | 0,000 |
| Baik | 18 | 41,9 | 25 | 58,1 | 43 | 100,0 | |
| Total | 66 | 76,7 | 20 | 23,3 | 86 | 100,0 | |

Hubungan Antara Dimensi Bukti Fisik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 96 responden pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, sebagian besar responden menyatakan baik terhadap dimensi bukti fisik, hal ini disebabkan karena pasien telah merasa puas dengan tenaga medis dan keperawatan yang selalu menjaga kerapian dan penampilannya. Mereka mengapresiasi upaya para petugas dalam menjaga kerapian dan penampilan yang profesional. Pasien merasa senang dengan penampilan tenaga medis dan keperawatan yang selalu bersih dan rapi. Hal ini membuat mereka merasa lebih nyaman dan percaya diri selama perawatan. Namun, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang terhadap dimensi bukti fisik, hal ini disebabkan karena kenyamanan dalam ruang perawatan. Pasien merasa kurang puas terhadap lambatnya pelayanan yang diterimanya di dalam ruangan. Lambatnya pelayanan yang di terima pasien ketika di dalam ruang perawatan, membuat pasien merasa tidak nyaman dan khawatir. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji chi square mendapatkan nilai $p = 0,395$ atau $>$ nilai $0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik dan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap aspek fisik dari layanan rumah sakit, seperti fasilitas dan kebersihan, tidak memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan. Ini bisa berarti bahwa pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas lebih menekankan faktor-faktor lain selain bukti fisik dalam menentukan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.

Ketidakhubungan ini dapat diindikasikan oleh beberapa faktor lain yang mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti kehandalan pelayanan (reliability), ketanggapan staf medis (responsiveness), jaminan atau rasa aman yang diberikan oleh tenaga medis (assurance), dan perhatian yang diberikan oleh staf medis (empathy) mungkin memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan faktor bukti fisik.

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan, didapatkan hasil beberapa responden telah menyatakan baik terhadap dimensi bukti fisik tetapi merasa kurang puas, hal ini disebabkan karena perhatian dan kepedulian yang diterimanya dari dokter dan tenaga kesehatan lainnya. Selain itu, terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang terhadap dimensi bukti fisik tetapi merasa puas, hal ini disebabkan karena kompetensi dokter dan tenaga kesehatan lain yang menanganinya, penjelasan dokter tentang kondisi kesehatannya, hasil pengobatan yang diterimanya serta, keramahan dan kesopanan dari staf rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rahmaningtyas (2019), menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dewi dan Fikri (2023), menunjukkan bahwa berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi tangible dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian lainnya yaitu penelitian yang dilakukan Amalia *et al.*, (2023), diketahui tidak terdapat hubungan persepsi pasien BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi empathy (empati) di RSUD Labuang Baji.

Pasien pengguna BPJS, khususnya di lingkungan rawat jalan, mungkin lebih fokus pada aspek-aspek seperti kecepatan layanan, ketepatan diagnosis, dan perhatian yang diberikan oleh dokter dan staf medis daripada kondisi fisik dari fasilitas rumah sakit. Mereka mungkin menganggap bahwa selama layanan kesehatan yang diterima memenuhi kebutuhan medis mereka, aspek fisik dari rumah sakit menjadi kurang relevan

Temuan ini memiliki implikasi penting bagi manajemen RSUD Bahteramas dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun bukti fisik tidak ditemukan sebagai faktor yang signifikan, manajemen tetap harus menjaga standar fasilitas fisik yang ada. Namun, prioritas utama sebaiknya diarahkan pada peningkatan kualitas layanan yang lebih langsung dirasakan oleh pasien, seperti kehandalan diagnosis, waktu tunggu yang minim, serta interaksi yang lebih baik antara pasien dan staf medis.

Hubungan Dimensi Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 96 responden pasien pengguna BPJS rawat jalan sebagian besar responden menyatakan kurang terhadap dimensi keandalan, hal ini disebabkan karena ketepatan waktu pendaftaran di loket. Pasien merasa kurang puas terhadap proses pendaftaran di loket yang dinilai tidak tepat waktu. Selain itu, pasien merasa kurang puas karena proses pendaftaran yang berbelit-belit dan memakan waktu lama, lambatnya proses pendaftaran membuat pasien merasa tidak nyaman. Namun, pada beberapa responden mereka telah menyatakan baik terhadap dimensi keandalan, hal ini disebabkan karena lama waktu pemeriksaan dokter dan tenaga keperawatan. Pasien memberikan respon positif terhadap durasi pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter dan perawat. Pasien merasa puas dengan alokasi waktu yang diberikan oleh dokter dan perawat selama proses pemeriksaan. Hal ini mengindikasikan bahwa durasi pemeriksaan dianggap cukup untuk mendapatkan pelayanan yang optimal. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji chi square mendapatkan nilai $p = 0,006$ atau $< \text{nilai } 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Keandalan layanan mencakup kapasitas rumah sakit untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan selama setiap pertemuan pasien. Penelitian ini menemukan bahwa pasien yang merasa rumah sakit dapat

memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu cenderung lebih puas. Konsistensi layanan termasuk dalam hal ketepatan diagnosis, keakuratan informasi yang diberikan oleh tenaga medis, serta kepatuhan terhadap jadwal yang telah ditentukan. Ketika pasien merasakan bahwa mereka dapat mengandalkan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka dengan cara yang konsisten, hal ini meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Salah satu aspek penting dari keandalan adalah ketepatan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan, seperti waktu tunggu yang minimal dan kepatuhan terhadap jadwal konsultasi atau prosedur medis, memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Pasien menghargai ketika rumah sakit mampu menjalankan prosedur dan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, karena hal ini menunjukkan profesionalisme dan penghargaan terhadap waktu pasien. Ketepatan waktu tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan tetapi juga memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Temuan yang diperoleh dari analisis tabulasi silang dimensi keandalan dan tingkat kepuasan pengguna BPJS rawat jalan menunjukkan bahwa sebagian responden melaporkan penilaian positif terhadap dimensi keandalan, sementara pada saat yang sama menyatakan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Perbedaan ini dapat dikaitkan dengan perhatian dan kepedulian yang diterimanya dari dokter dan tenaga kesehatan lainnya. Selain itu, terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang terhadap dimensi keandalan tetapi merasa puas, hal ini disebabkan karena kompetensi dokter dan tenaga kesehatan lain yang menanganinya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tumiwa dan Rivolta (2024) yang menunjukkan adanya korelasi antara dimensi reliabilitas dengan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon. Lebih lanjut, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tamrin dkk. (2023) yang juga menunjukkan bahwa reliabilitas berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dalam konteks pelayanan rawat jalan di institusi yang sama.

Hubungan Antara Dimensi Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

Daya tanggap mengacu pada tingkat kesiagaan dan ketekunan karyawan dalam membantu pelanggan, serta kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien. Hal ini mencakup perhatian karyawan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan, kecepatan mereka dalam memproses transaksi, dan efektivitas mereka dalam menangani keluhan pelanggan atau pasien. (Sudirman *et al.*, 2023).

Studi ini menemukan bahwa dari 96 responden pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, sebagian besar responden menyatakan baik terhadap dimensi daya tanggap, hal ini disebabkan karena pasien telah merasa puas dengan ketanggapan tenaga medis terhadap keluhan atau masalah kesehatan pasien. Responden memberikan apresiasi atas respon cepat dan

penanganan yang baik dari tenaga medis dalam mengatasi keluhan kesehatan mereka. Responden mengungkapkan kepuasan mereka terhadap kecepatan dan ketepatan tenaga medis dalam merespon berbagai masalah kesehatan yang mereka hadapi. Mereka merasa keluhan mereka didengarkan dengan seksama dan ditangani secara profesional. Namun, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang terhadap dimensi daya tanggap, hal ini disebabkan karena kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan saat dibutuhkan (kesiapsiagaan petugas). Pasien merasa kurang puas terhadap respon waktu petugas dalam memberikan pelayanan saat dibutuhkan. Pasien merasa petugas terlalu lama datang ketika mereka butuh bantuan. Mereka merasa petugas kurang siap sedia. Setelah dilakukan uji chi-square untuk analisis statistik, diperoleh nilai p sebesar 0,614 yang melebihi nilai ambang batas konvensional sebesar 0,05. Hasil ini menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara dimensi responsivitas dengan tingkat kepuasan pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Ketidakhubungan antara daya tanggap dan kepuasan pasien yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas mungkin bukan sebab utama yang mempengaruhi kepuasan klien di RSUD Bahteramas. Pasien pengguna BPJS rawat jalan di rumah sakit ini mungkin lebih memprioritaskan faktor lain dalam menentukan tingkat kepuasan mereka, seperti kehandalan (reliability), keakuratan diagnosa, atau kenyamanan fasilitas fisik, daripada seberapa cepat dan sigap staf medis merespons kebutuhan mereka.

Temuan analisis tabulasi silang dimensi daya tanggap dan tingkat kepuasan pengguna BPJS rawat jalan menunjukkan bahwa sejumlah responden melaporkan penilaian positif terhadap dimensi daya tanggap, namun secara bersamaan menyatakan tingkat kepuasan yang lebih rendah, hal ini disebabkan karena kemudahan untuk mendapatkan layanan kesehatan pada waktu yang mereka butuhkan, kejelasan informasi yang responden terima tentang sistem layanan kesehatan serta, penjelasan dokter tentang kondisi kesehatannya. Lebih jauh lagi, beberapa responden menyatakan adanya kekurangan dalam dimensi daya tanggap namun pada saat yang sama menyatakan rasa puas, fenomena ini diakibatkan oleh hasil pengobatan yang responden terima setelah berobat di rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pulungan et al. (2023) yang menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap tidak berkorelasi dengan tingkat kepuasan pengguna BPJS rawat jalan di RS Bhakti Mulia. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitriani (2024) yang melaporkan bahwa sebanyak 67 responden (36,8%) merasakan adanya kekurangan pada daya tanggap, sedangkan sebanyak 44 responden (24,2%) menyatakan ketidakpuasan. Sebaliknya, tingkat daya tanggap yang memuaskan dikaitkan dengan kepuasan pada 47 responden (25,8%), dan 24 responden (13,2%) dikategorikan memiliki daya tanggap yang cukup namun melaporkan ketidakpuasan terhadap pengalaman mereka secara keseluruhan.

Hasil penelitian lainnya yaitu penelitian yang dilakukan Safitri et al., (2022), menunjukkan bahwa dari 52 responden BPJS/JKN/ASKES/dll, sebagian besar responden yaitu 33 orang menyatakan puas akan mutu pelayanan dimensi daya tanggap (responsiveness) pada Puskesmas dan sebagian kecil responden

yaitu 19 orang menyatakan tidak puas akan mutu pelayanan dimensi daya tanggap (responsiveness) pada Puskesmas. Hasil uji statistic chi square pada dimensi daya tanggap (responsiveness) menyatakan hasil yaitu nilai p-value $0,456 > 0,05$ Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara dimensi daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.

Hubungan Antara Dimensi Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 96 responden pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, sebagian besar responden menyatakan baik terhadap dimensi jaminan, hal ini disebabkan karena pasien telah merasa puas dengan kemampuan dalam melakukan tindakan dengan cekatan medis dan keperawatan (mahir). Responden mengungkapkan kepuasan yang tinggi terhadap keterampilan teknis tim medis dan keperawatan dalam melaksanakan prosedur medis. Tindakan yang dilakukan dinilai cepat dan tepat. Namun, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang terhadap dimensi jaminan, hal ini disebabkan karena penjelasan protokol asuhan keperawatan. Responden merasa kurang puas terhadap penjelasan yang diberikan terkait protokol asuhan keperawatan yang diterapkan. Responden merasa belum paham betul tentang cara perawatan yang akan dilakukan. Berdasarkan analisis statistik menggunakan uji chi-square, diperoleh nilai p sebesar 0,258 yang melebihi nilai ambang batas 0,05. Hasil ini menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Ketidakhubungan yang ditemukan antara jaminan dan kepuasan pasien mengindikasikan bahwa faktor-faktor terkait jaminan, seperti kompetensi staf, kesopanan, dan kemampuan untuk memberikan rasa aman, mungkin tidak diprioritaskan oleh pasien pengguna BPJS dalam menilai kepuasan mereka. Ini dapat disebabkan oleh beberapa kemungkinan, seperti persepsi pasien yang lebih berfokus pada aspek-aspek lain dari pelayanan kesehatan yang mereka anggap lebih kritis terhadap kebutuhan mereka

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan, ditemukan beberapa responden telah menyatakan baik terhadap dimensi jaminan tetapi merasa kurang puas, hal ini disebabkan karena kurangnya perhatian dan kepedulian yang diterimanya dari dokter dan tenaga kesehatan lainnya serta, sistem antrian dan waktu tunggu pasien. Selain itu, terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang terhadap dimensi jaminan tetapi merasa puas, hal ini disebabkan karena penjelasan dokter tentang kondisi kesehatannya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Fikri (2023) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien. Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar et al. (2023) yang menemukan bahwa dari 50 pasien yang menilai mutu assurance buruk, 50,0% menyatakan tidak puas, sedangkan dari 62 pasien yang menilai

mutu assurance memuaskan, 56,5% menyatakan tidak puas. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai chi-kuadrat hitung (0,463) lebih kecil dari nilai chi-kuadrat kritis (3,841) dan nilai p (0,496) melebihi taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$).

Hasil penelitian lainnya yaitu penelitian yang dilakukan Safitri *et al.*, (2022), menunjukkan bahwa dari 52 responden BPJS/JKN/ASKES/dll, sebagian besar responden yaitu 29 orang menyatakan tidak puas akan mutu pelayanan dimensi daya tanggap (responsiveness) pada Puskesmas dan sebagian kecil responden yaitu 23 orang menyatakan puas akan mutu pelayanan dimensi daya tanggap (responsiveness) pada Puskesmas. Hasil uji statistic chi square memperoleh nilai p-value $0,577 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan (assurance) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.

Hubungan Antara Dimensi Empati Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 96 responden pasien pengguna BPJS rawat jalan sebagian besar responden menyatakan kurang terhadap dimensi empati, hal ini disebabkan karena kemudahan dalam pengurusan administrasi serta kemudahan dalam membayar biaya perawatan dan menebus obat. Pasien merasa kurang puas terhadap proses pengurusan administrasi yang mereka alami. Mereka merasa bahwa prosedur yang ada terlalu rumit dan memakan waktu yang lama. Banyaknya persyaratan dan langkah yang harus dilalui membuat pasien merasa terbebani. Selain itu, pasien mengeluhkan kesulitan dalam proses pembayaran biaya perawatan dan pengambilan obat. Pasien merasa terbebani dengan proses administrasi yang rumit terkait pembayaran biaya perawatan dan pengambilan obat. Namun, pada beberapa responden mereka telah menyatakan baik terhadap dimensi empati, hal ini disebabkan karena perhatian perawat untuk melihat kondisi pasien dan menanyakan keadaan pasien. Pasien memberikan respon positif terhadap perhatian yang diberikan oleh perawat dalam memantau kondisi kesehatannya secara berkala. Pasien merasa diperhatikan dan dihargai ketika kondisi kesehatannya secara rutin dipantau dan perawat aktif bertanya tentang kesehatannya. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji chi square, mendapatkan nilai $p = 0,000$ atau $< \text{nilai } 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi empati terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat empati yang ditunjukkan oleh staf medis kepada pasien, semakin besar kemungkinan pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Pasien cenderung menghargai ketika staf medis tidak hanya memperlakukan mereka sebagai individu dengan masalah medis, tetapi juga memperhatikan kebutuhan emosional dan memberikan dukungan yang diperlukan.

Empati sangat dibutuhkan dalam sebuah pelayanan Kesehatan terutama saat interaksi antara pasien dan staf medis. Penelitian ini menemukan bahwa klien yang menganggap mendapatkan perhatian dari tenaga kesehatan, dihargai, dan diperlakukan dengan penuh perhatian oleh staf medis cenderung memberikan

penilaian yang lebih tinggi terhadap kepuasan mereka. Interaksi yang penuh empati membantu mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan, dan membuat pasien merasa lebih nyaman selama proses perawatan.

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara dimensi empati terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan, didapatkan hasil beberapa responden telah menyatakan baik terhadap dimensi empati tetapi merasa kurang puas, hal ini disebabkan karena kurangnya perhatian dan kepedulian yang diterimanya dari dokter dan tenaga kesehatan lainnya serta, sistem antrian dan waktu tunggu pasien. Selain itu, terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang terhadap dimensi empati tetapi merasa puas, hal ini disebabkan karena penjelasan dokter tentang kondisi kesehatannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tumiwa dan Rivolta (2024), menunjukkan bahwa dari hasil tabulasi silang antara dimensi empati dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak 285 responden (87.2%) merasa baik pada empati dan 42 responden (75%) merasa kurang. Kepuasan pasien kategori kurang puas, ada 34 responden (10.7%) merasa baik pada aspek empati dan 14 responden (25%) kurang. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan chi-square, ditemukan nilai p-value = 0,003 atau < nilai 0,05, yang artinya dimensi empati berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Harini *et al.*, (2023), menunjukkan bahwa responden yang mempunyai kepuasan pasien yang kurang puas dengan mutu empati baik yaitu sebanyak 37 orang (19,6%). Untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien puas dengan mutu empati kurang baik yaitu sebanyak 69 orang (36,5%). Dari hasil tabulasi silang dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai $p < 0,05$ (0,030), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu keandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat.

Hasil penelitian lainnya yaitu penelitian yang dilakukan Amalia *et al.*, (2023), diketahui bahwa pasien dengan dimensi Empathy baik dan merasa puas sebanyak 48,3%, pasien dengan dimensi Empathy baik dan merasa tidak puas sebanyak 26,4%, sedangkan pasien yang memiliki dimensi Empathy tidak baik dan merasa puas sebanyak 6,9%, pasien dengan dimensi Empathy tidak baik dan merasa tidak puas sebanyak 18,4%. Berdasarkan uji Chi Square test didapat bahwa nilai p-value $0.002 < 0.005$ sehingga terdapat hubungan Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphy (Empati) di RSUD Labuang Baji.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Bahteramas memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS. Dimensi-dimensi seperti kehandalan (reliability), dan empati memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien. Sedangkan ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan bukti fisik

(tangibles) tidak berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Rumah sakit perlu terus meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal kehandalan, ketanggapan, dan empati dari staf medis. Fokus pada peningkatan pengalaman pasien melalui penyediaan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang responsif akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien pengguna BPJS di RSUD Bahteramas dapat meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan kesehatan dengan memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pihak rumah sakit. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi dimensi lain dari kualitas pelayanan yang mungkin juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, seperti aspek kehandalan, ketanggapan, dan jaminan. Selain itu, metode penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang persepsi pasien dan faktor-faktor yang tidak terjangkau oleh pendekatan kuantitatif.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih diucapkan kepada rector ITK Avicenna at, yang telah memberikan dana penelitian melalui skema penelitian dasar dosen pemula. Kepada kepala RSUD Bahteramas yang memberikan izin penelitian, serta adik-adik mahasiswa yang ikut membantu mengumpulkan data penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., dan Baidillah I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Jurnal Nursing Practice Education*, Vol. 1(2):169–80.
- Amalia, Momen *et al.* (2023). Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah. *Journal of Pharmaceutical and Health Research*, Vol. 4(1), hal: 129–133.
- Dewi, Risma & Fikri Faidul Jihad. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, Vol. 4(3), hal:3662-3671.
- Fitriani, Nur. (2024). Hubungan Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Skripsi*, Universitas Halu Oleo Kendari.
- Harini, Tri Lestari *et al.* (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *Jurnal Sains dan Teknologi*, Vol. 4(3), hal: 189-198.
- Kemkes RI. (2023). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Librianty, N. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016. *Jurnal Ekonomi KIAT*. Vol. 29(1):11–20.
- Lisdiana, I., *et al.* (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 1(2 SE Articles), 50–63.

- Pulungan, Nursamina *et al.* (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, Vol. 4(3), 2168-2176.
- Rahmaningtyas, R.I., dan Supriyanto S. (2019). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Di Poliklinik Hamil Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya the Effect Of Service Quality On Patients'satisfaction In The Maternity Polyclinic Of Outpatient Installation Of Surabaya Haji Public Hospital. *Indonesian Journal of Public Health*, Vol 14(3);80-98.
- Safitri, Dedek *et al.* (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, Vol. 1(2), hal:94-103.
- Shadrina, Zhafarin, *et al.* (202)3. Analisis Efektivitas Pelaksanaan UHC dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Ventilator*, 1(1), 01–09.
- Siregar, Rabiul Marzuki *et al.* Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, Vol. 6(6), hal:1193-1199.
- Sudirman *et al.* (2023). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Sulawesi Tengah: Ara Digital Mandiri.
- Suryati, et al. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 5(5):1102–12.
- Tamrin, A. S., *et al.* (2023). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kantor PT. Taspen Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3(046).
- Tumiwa, Finni F., & Rivolta A. Musak. (2024). Analisis Faktor Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Poliklinik Rawat Jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 8(1), hal:168-180.