



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph4622>

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PESERTA BPJS PUSKESMAS ANTANG PERUMNAS**

^KSri Mutmainna Hartia Ningsih¹, Haeruddin², Andi Multazam³

^{1,2,3}Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (K): srilmh11@gmail.com

srilmh11@gmail.com¹, emanhaeruddin@yahoo.com², multazam.mustari@yahoo.com³

ABSTRAK

Di era globalisasi ini, yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas adalah kepuasan pasien. Kualitas layanan akan menjadi tuntutan masyarakat bagi penyedia layanan jasa yang berorientasi profit maupun nonprofit. Dapat dilihat bagaimana kualitas layanan menjadi tuntutan masyarakat yang menyampaikan ketidakpuasan mereka terhadap unjuk kerja suatu instansi yang menyediakan layanan jasa yang berhubungan langsung terhadap masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Dengan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 pasien. Menggunakan analisis uji univariat, uji bivariat, regresi linear berganda dan multivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar sudah baik dan puas. Hal ini dapat kita lihat dari hasil uji statistik yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), dan empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan yang berada bawah 0,05 dan nilai T hitung > T table. Secara simultan variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Diharapkan pada pihak puskesmas untuk selalu memantau dan menganalisis setiap keluhan dan harapan pasien yang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar.

Kata Kunci : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan.

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas
Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 30 Juli 2022

Received in revised form : 10 September 2022

Accepted : 25 November 2023

Available online : 30 Desember 2023

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

In this era of globalization, the indicator of the success of health services in health centers is patient satisfaction. Service quality will be a demand of society for service providers that are profit-oriented and non-profit. It can be seen how the quality of service becomes the demand of the community who express their dissatisfaction with the performance of an agency that provides services that are directly related to the community related to health services. This type of research is quantitative research with a Cross-Sectional Study approach. With the number of samples in this study as many as 100 patients. Using analysis of the univariate test, bivariate test and multiple linear regression. The results of this study indicate that the level of patient satisfaction in the outpatient installation of BPJS participants at the Antang Perumnas Health Center Makassar City is good and satisfactory. We can see this from the results of statistical tests which show that partially the variables of physical evidence tangible, reliability, responsiveness, and empathy have a positive and significant impact on patient satisfaction with a significant value that is below 0,05 and the calculated T value > T table. Simultaneously the variables of physical evidence tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance have a positive and significant effect on patient satisfaction. It is expected that the puskesmas will continuously monitor and analyze every patient's complaints and expectations related to the satisfaction of outpatients participating in BPJS at the Antang Public Health Center, Makassar City.

Keywords: tangible, realibility, responsiveness, empathy, assurance.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak mendasar yang wajib di selenggarakan oleh pemerintah yang di amanatkan dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang -Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945: “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”

Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas antang perumnas kota Makassar diantaranya ada kekurangan yang dirasakan oleh pasien dalam hal daya tanggap petugas dimana pasien terkadang memerlukan waktu menunggu yang cukup lama untuk dapat memperoleh informasi terkait dengan poliklinik yang tepat untuk dituju sesuai dengan pemeriksaan yang dibutuhkan selain itu, masyarakat lainnya mengungkapkan beberapa petugas tidak menunjukkan sikap ramah kepada pasien yang berobat.⁽¹⁾

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan.⁽²⁾

Berdasarkan data keluhan pasien 2020 di Puskesmas Antang Perumnas melalui kotak saran yang ada menunjukkan bahwa ada beberapa permasalahan ketidakpuasan dari pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh puskesmas seperti, petugas yang tidak ramah, ruang tunggu yang kurang nyaman, kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, pelayanan antrian untuk pasien poli umum lama, baik dari segi pemeriksaan dan pengambilan obat.⁽³⁾

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari Puskesmas Antang Perumnas jumlah kunjungan pasien rawat jalan peserta BPJS selama tiga bulan terakhir pada tahun 2021 mulai dari bulan Oktober sebanyak 447 kunjungan, November sebanyak 485 kunjungan dan Desember sebanyak 465 kunjungan.

Adapun permasalahan yang ada penulis dapatkan saat observasi yaitu kebiasaan dokter atau petugas yang datang terlambat sehingga mengakibatkan pasien mengatri, fasilitas tempat duduk yang kurang saat pasien membeludak untuk berobat sehingga membuat pasien tidak nyaman saat berobat dan

Kurang pekanya petugas sat pasien memerlukan bantuan. Dari permasalahan penulis sebutkan itu membuat penulis mengakat masalah yang terdapat 5 dimensi dalam melakukan pendekatan terhadap

pelayanan *Tangibles* (bukti fisik, penampilan fasilitas fisik, peralatan), *Realibility* (kehadandalan, kemampuan untuk melaksanakan jasa), *Responsivness* (ketanggapan, kemauan untuk membantu pelanggan), *Asuurance* (jaminan dan kepastian), *Emphaty* (perhatian pribadi, syarat untuk peduli).

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengangkat masalah penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar”

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study* yaitu suatu penelitian dimana variabel dependen dan variabel independen diteliti secara bersamaan dalam waktu yang sama. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS disajikan dalam bentuk table dilengkapi dengan narasi atau penjelasan. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar Tahun 2022. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan univariat, bivariat, regresi linear berganda, dan multivariat.

HASIL

Pengumpulan data sebanyak 100 responden yaitu pasien rawat jalan peserta BPJS di puskesmas antang perumnas kota makassar yang dilakukan pada tanggal 17 april-17 mei 2022. Hasil penelitian tersebut diuraikan sebagai berikut.

Tabel 1. Analisis Univariat

Variabel	Frekuensi (n)	%
<i>Tangible</i>		
Tersedia	98	98,0
Kurang Tersedia	2	2,0
<i>Realibility</i>		
Tepat Waktu	89	89,0
Tidak Tepat Waktu	11	11,0
<i>Responsiveness</i>		
Tanggap	96	96,0
Tidak Tanggap	4	4,0
<i>Emphaty</i>		
Ramah	94	94,0
Tidak Ramah	6	6,0
<i>Assurance</i>		
Mampu	93	93,0
Tidak Mampu	7	7,0
Kepuasan		
Puas	92	92,0
Tidak Puas	8	8,0

Berdasarkan tabel 1 analisis univariat dari 100 responden yang termasuk dalam kategori *tangible* yang tersedia sebanyak 98 (98,0%), responden yang termasuk dalam kategori *realibility* yang tepat waktu sebanyak 89 (89,0), responden yang termasuk dalam kategori *responsiveness* yang tanggap sebanyak 96 (96,0%), responden yang termasuk dalam kategori *emphaty* yang ramah sebanyak 94 (94,0%), responden yang termasuk dalam kategori *assurance* yang mampu sebanyak 93 (93,0%). dan responden yang termasuk dalam kategori kepuasan yang puas sebanyak 92 (92,0%).

Tabel 2. Analisis Bivariat

Variabel	Kinerja				Total		P value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
<i>Tangible</i>							
Tersedia	91	92,9	7	7,1	98	100	0,028
Kurang Tersedia	1	50,0	1	50,0	2	100	
Jumlah	92	92,0	8	8,0	100	100	
<i>Realibility</i>							
Tepat Waktu	82	92,1	7	7,9	89	100	0,000
Tidak Tepat Waktu	10	90,9	1	9,1	11	100	
Jumlah	92	92,0	8	8,0	100	100	
<i>Responsiveness</i>							
Tanggap	86	92,5	7	7,5	38	100	0,002
Tidak Tanggap	6	85,7	1	14,3	45	100	
Jumlah	92	92,0	8	8,0	100	100	
<i>Emphaty</i>							
Ramah	86	91,5	8	8,5	77	100	0,000
Tidak Ramah	6	100,0	0	0,0	6	100	
Jumlah	92	92,0	8	8,0	100	100	
<i>Assurance</i>							
Mampu	86	92,5	7	7,5	93	100	0,064
Tidak Mampu	6	85,7	1	14,3	7	100	
Jumlah	92	92,0	8	8,0	100	100	

Berdasarkan tabel 2 analisis bivariat Variabel *tangible* dari 100 responden yang mengatakan bukti fisik tersedia sebanyak 98 responden dan yang mengatakan puas sebanyak 91 (92,9%). Yang mengatakan bukti fisik kurang tersedia sebanyak 2 responden dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 1 (50,0%). Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi- squire antara variabel X1 dan Y diperoleh nilai $p=0,028$ karena nilai $p \leq 0,05$. maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bukti fisik (*Tangible*) ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Puskesmas Antang Perumnas Makassar.

Variabel *realibility* dari 100 responden yang mengatakan kehandalan sudah tepat waktu sebanyak 89 responden dan yang mengatakan puas sebanyak 82 (92,1%). Yang mengatakan kehandalan tidak tepat waktu sebanyak 11 responden dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 1 (9,1%). Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi- squire antara variabel X2 dan Y diperoleh nilai $p=0,000$ karena nilai $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Kehandalan (*Realibility*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Puskesmas Antang Perumnas Makassar.

Variabel *responsiveness* dari 100 responden yang mengatakan daya tanggap sudah baik sebanyak 93 responden dan yang mengatakan puas sebanyak 86 (92,5%). Yang mengatakan kehandalan tidak tanggap sebanyak 7 responden dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 1 (14,3%). Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi- square antara variabel X2 dan Y diperoleh nilai $p=0,002$ karena nilai $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Daya Tanggap (Responsiveness) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Puskesmas Antang Perumnas Makassar.

Variabel *Empathy* dari 100 responden yang mengatakan empati sudah ramah sebanyak 94 responden dan yang mengatakan puas sebanyak 86 (91,5%). Yang mengatakan kehandalan tidak ramah sebanyak 6 responden dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 0 (0,0%). Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi- square antara variabel X2 dan Y diperoleh nilai $p=0,000$ karena nilai $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Empati (Empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Puskesmas Antang Perumnas Makassar.

Variabel *Assurance* dari 100 responden yang mengatakan jaminan sudah mampu sebanyak 93 responden dan yang mengatakan puas sebanyak 86 (92,5%). Yang mengatakan kehandalan tidak mampu sebanyak 7 responden dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 1 (14,3%). Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi- square antara variabel X2 dan Y diperoleh nilai $p=0,064$ karena nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti Jaminan (Assurance) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Puskesmas Antang Perumnas Makassar.

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	Sig
Bukti Fisik	0,245	0,028
Kehandalan	0,429	0,000
Daya Tanggap	-0,548	0,002
Empati	0,369	0,000
Jaminan	0,160	0,064

Berdasarkan tabel 3 Analisis Regresi Linear Berganda Interpretasi persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

1. Nilai a sebesar 3.993 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Kepuasan Pasien belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Empati (X4), dan Jaminan (X5). Jika variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, dan Jaminan tidak ada maka variabel kepuasan kerja tidak mengalami perubahan.
2. Nilai koefisien regresi variabel Bukti Fisik sebesar 0,245. artinya jika bukti fisik mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,245 dengan asumsi variabel lain tidak diteliti di penelitian ini.
3. Nilai koefisien regresi variabel Kehandalan sebesar 0,429 artinya jika kehandalan mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,429 dengan asumsi variabel lain tidak diteliti di penelitian ini.
4. Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap sebesar -0,548. artinya jika variabel daya tanggap mengalami

kenaikan 1 satuan maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan sebesar -0,548 dengan asumsi variabel lain tidak diteliti di penelitian ini.

5. Nilai koefisien regresi variabel empati sebesar 0,369 artinya jika empati mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,369 dengan asumsi variabel lain tidak diteliti di penelitian ini.
6. Nilai koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,160 artinya jika jaminan mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,160 dengan asumsi variabel lain tidak diteliti di penelitian ini.

Tabel 4. Analisis Multivariat

Variabel Independen	P- value	Diikutkan
Bukti Fisik	0,081	Ya
Kehandalan	0,888	Tidak
Daya Tanggap	0,999	Tidak
Empati	0,999	Tidak
Jaminan	0,999	Tidak

Berdasarkan tabel 4 Analisis Multivariat menunjukkan hasil identifikasi dari variabel bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), dan jaminan (assurance) maka didapatkan satu variabel yang memenuhi syarat yaitu variabel Bukti Fisik (Tangibles) dengan p-value $0.081 < 0,25$.

PEMBAHASAN

Penelitian ini didasarkan pada beberapa referensi penelitian terdahulu terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dalam beberapa literatur jurnal yang digunakan Peneliti sebagai bahan dasar acuan penelitian ini banyak menunjukkan hasil yang positif serta signifikan, ini berarti bahwa keterkaitan diantara variabel bebas yakni kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien berhubungan satu sama lain.

Hasil Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer melalui kuisioner pada responden yang berjumlah 100 orang di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar. Setelah melakukan pengelolaan dan analisis data, maka akan dibahas sebagai berikut:

1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis diatas menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan atau pasien merasa puas dengan fasilitas yang disediakan Puskesmas Antang Perumnas. Dalam hal ini Puskesmas di tuntut untuk memberikan fasilitas yang memadai bagi para pasien dan juga bagi para pengunjung. Fasilitas seperti alat medis, tempat duduk yang banyak, papan informasi yang jelas dan lain-lain. Itu harus di perhatikan karena ini merupakan salah satu faktor kenyamanan dan kepuasan pelanggan, pengunjung, dan pasien ketika mereka datang untuk melakukan rawat jalan di Puskesmas Antang Perumnas.

2. Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis diatas menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menandakan bahwa Puskesmas Antang memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu kepada pasiennya. Pelayanan yang tepat waktu serta akurat akan membuat pasien merasa nyaman karena mereka merasa dioerhatikan dan tidak dibeda-bedakan. Karena sekarang banyak kita dengar dan baca di berita banyak pelayanan dari Puskesmas itu sendiri tidak melayani segera pasiennya jika itu dari kalangan yang menengah kebawah dan ini harus di tiadakan.

3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis diatas menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja petugas pada Puskesmas Antang Perumnas kepekaannya dalam melakukan pelayanan dan tidak cepat dalam pelaksanaannya. Seperti yang kita ketahui bahwa petugas di Puskesmas Antang Perumnas paling banyak di beri komentar oleh masyarakat terkait pelaksanaannya dan prosedur yang ada. Untuk itu pimpinan Puskesmas Antang Perumnas harus tegas dalam hal ini karena meyangkut pelayanan masyarakat dan juga menyangkut kualitas Puskesmas itu sendiri.

4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis diatas menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kepedulian staf ataupun petugas yang ada di Puskesmas Antang Perumnas. Kepedulian staf sangatlah penting dikarenakan banyak dari pasien yang berasal dari daerah yang mereka belum tau lingkungan dari Puskesmas itu. Di sinilah staf itu hadir memberikan arahan serta informasi kepada setiap pasien agar ketika membutuhkan sesuatu mereka tidak lagi kebingungan.

5. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis diatas menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa staf dan petugas Puskesmas Antang Perumnas memiliki pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya oleh pasien. Seperti yang kita ketahui dimanapun itu ketika usaha atau sebuah badan menawarkan jasa haruslah memiliki yang namanya pelaynan yang sopan dan ramh terhadap pelanggan atau pasien. Inilah yang akan membuat pelanggan atau pasien akan tetap memilih Puskesmas Antang Perumnas ketika mereka telah merasa nyaman.

Dengan melihat hasil perhitungan dalam uji statistik pada setiap variabel bebas terhadap variabel terikatnya dapat dilihat bahwa hanya pada pengujian terhadap variabel daya tanggap yang tidak memiliki pengaruh yang positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pasien puskesmas antang perumnas.

Selain itu, pada hasil perhitungan dalam uji statistik setiap variabel bebas terhadap variabel terikatnya dapat dilihat bahwa hanya pada pengujian terhadap variabel jaminan yang memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pasien puskesmas antang perumnas.

Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan beberapa faktor yang berada diluar kendali dari Peneliti

seperti melihat akumulasi responden yang kebanyakan memiliki latar belakang Pendidikan hingga sekolah menengah pertama sehingga kemampuan mendeteksi aspek kepuasan pada komoditas jasa yang diberikan terhadap pasien hanya mampu diukur pada bagian bagian tertentu dalam hal ini yang menyangkut dengan fasilitas dan profesionalitas yang diberikan pihak puskesmas terhadap pasien rawat jalan tersebut

Ataupun bahwa melihat kemungkinan adanya bias konfirmasi yang terjadi oleh sebagian banyak responden dalam menelaah setiap butir-butir pernyataan dalam kuisioner yang tidak mampu terintegrasi menjadi satu kesatuan utuh yang mengerucut pada aspek kualitas pelayanan Kesehatan yang diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di puskesmas antang perumnas kota makassar tahun 2022. Maka disimpulkan hasil analisis memberikan gambaran masing-masing baik secara parsial maupun simultan yaitu bahwa bukti fisik, kehandalan dan empati berpengaruh positif dan signifikan, kemudian untuk daya tanggap berpengaruh negatif dan signifikan, dan untuk jaminan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas antang perumnas kota makassar. Guna meningkatkan keakuratan data untuk menguji masing-masing variabel baik secara parsial dan simultan diperlukan perhatian lebih dalam waktu melaksanakan pengumpulan data agar data yang terhimpun secara umum dapat menggambarkan pengaruh diantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Adziani Dkk. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kelayan Dalam Tahun 2020. *J Kesehat.* 2020;Null(23):1–11.
2. Abidin. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare Effect Of Bpjs Health Service Quality On Patient Satisfaction In Cempae Community Health Center , Parepare City. *J Mkm.* 2016;12(2):70–5.
3. Fristiohady A, Fitrawan LOM, Pemudi YD, Ihsan S, Ruslin R, Bafadal M, Et Al. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode SERVQUAL. *J Surya Med.* 2020;6(1):6–12.
4. Deliana D, Rachmawaty M. Noer, Agushtia M, Pratiwi CD, Rumayar AA, Mandagi CKF, Et Al. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Covid-19. *Kesmas [Internet].* 2020;1(1):1–11.
5. Ahmad Z. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Oleh Pemerintah Melalui Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2017;210093.
6. Hendrawan A 2021. Jurnal Delima Harapan. *J Delima Harapan.* 2019;6(2):69–81.
7. Riswan. Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. 2020;
8. Fadhola A, Humisar H. Rancangan Bangun Sistem Informasi Administrasi. 2018;1(5):436–41.
9. Ferayanti, H N. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *J Ad'ministrare.* 2014;1(1):28–38.

10. Haeruddin, Alwi Khidri SU. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Di RSUD Haji Makassar. *J Kesehat*. 2021;4 No. 3(3):282–8.
11. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien. *J Kesehat Vokasional*. 2017;2(1):140–8.
12. Maulina L, Madjid TA, Chotimah I. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*. 2019;2(2):130.
13. Nopiani CS 2019. Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *J Ilmu Manaj Dan Akunt*. 2019;7(1):1–7.
14. Pratiwi CD, Rumayar AA, Mandagi CKF. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Kemas*. 2018;7(5):1–11.
15. Purnamasari W 2020. WULAN PURNAMASARI K111 16 009 Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. 2020;
16. Sulastri F. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Adm Publik*. 2018;1:1–20.