

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI UNIT RAWAT JALAN RSI IBNU SINA PADANG

Fitriyati<sup>1</sup>, Sri Hayulita<sup>2</sup>, Nentien Destri<sup>3</sup>, Mairinal Avis<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi

<sup>4</sup>Ekonomi, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi

<sup>1</sup>email: [fitriyationsu1@gmail.com](mailto:fitriyationsu1@gmail.com)

<sup>2</sup>email: [srihayulita@gmail.com](mailto:srihayulita@gmail.com)

<sup>3</sup>email: [nentiendestri69@gmail.com](mailto:nentiendestri69@gmail.com)

<sup>4</sup>email: [avismairinal@gmail.com](mailto:avismairinal@gmail.com)

### Abstract

The quality of healthcare services reflects the alignment between the services provided and patient satisfaction. Health insurance, such as BPJS, is essential for providing health protection and fulfilling basic health needs. Patient satisfaction is a key indicator in measuring the quality of services, which is heavily influenced by service performance. If the service performance meets or exceeds patient expectations, satisfaction will be achieved. This study aims to analyze the relationship between the quality of healthcare services and patient satisfaction with BPJS in the outpatient unit of RSI Ibnu Sina Padang in 2024. The research method used is descriptive analytic with a cross-sectional approach, with the population consisting of outpatient patients and a sample of 70 respondents selected through purposive sampling. The independent variable is the quality of BPJS healthcare services, and the dependent variable is patient satisfaction. Spearman Rank test was used for data analysis with a significance level of  $p \leq 0.05$ . The results show a  $p$  value of 0.012, indicating a significant relationship between the quality of healthcare services and patient satisfaction. Therefore, it is expected that the hospital will improve service and employee performance to increase patient satisfaction with the services provided.

**Keywords:** Quality of Healthcare Services, BPJS Patient Satisfaction

### Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pasien. Jaminan Kesehatan seperti BPJS sangat penting untuk memberikan perlindungan kesehatan serta memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan, yang sangat dipengaruhi oleh kinerja penyajian jasa. Jika kinerja pelayanan memenuhi atau melebihi harapan pasien, maka kepuasan akan tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang pada tahun 2024. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional, dengan populasi pasien rawat jalan dan sampel 70 responden menggunakan teknik purposive sampling. Variabel independen adalah kualitas pelayanan kesehatan BPJS dan dependen adalah kepuasan pasien. Uji Spearman Rank digunakan untuk analisis data dengan  $p \leq 0,05$ . Hasil menunjukkan  $p$  value = 0,012, yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, diharapkan Rumah Sakit dapat meningkatkan kinerja pelayanan dan karyawan agar pasien lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan kesehatan, Kepuasan Pasien BPJS

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan dan memelihara, serta meningkatkan derajat kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan (Putri & Sonia, 2021). Menurut WHO (*World Health Organization*), definisi rumah sakit adalah integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (Komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (Preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut *American Hospital Association* (1974) dalam Azrul Azwar (1996), rumah sakit adalah suatu alat organisasi yang terdiri dari tenaga medis profesional yang terorganisir serta sana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

Berdasarkan Undang-undang no 36 tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Pada era globalisasi ini, yang menjadi salah satu pendukung keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien sebagai respon dari pelanggan terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pasien setelah pemakaian (Hakim & Suryawati, 2019). Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan menjadi suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap perawat

terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Alim et al., 2019).

Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu karakteristik dan demografi pasien, teori servqual (*reability, responsiveness, tangible, assurance, dan empathy*), humanitas, aksesibilitas, sumber biaya, dan total biaya yang dikeluarkan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Tinggi et al., 2022).

Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan akan menimbulkan loyalitas pasien, maka pelayanan memuaskan juga akan menambah pasien baru (Kuntoro & Istiono, 2017). Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi di lingkungan instansi kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta untuk mencapai kualitas yang diharapkan oleh masyarakat perlu adanya kerjasama dan usaha yang berkesinambungan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial (Herman, 2018).

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 ini menjelaskan bahwa lembaga penyelenggara jaminan sosial kesehatan bisa disebut dengan BPJS kesehatan merupakan lembaga hukum yang dibentuk agar menyelenggarakan program jaminan sosial serta menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan untuk seluruh rakyat

Indonesia yang mulai dioperasikan tanggal 7 Januari 2014 (Maya Sofiana, 2020).

Hasil data yang didapatkan jumlah peserta JKN-KIS sampai dengan 17 September 2021, telah mencapai 226,3 juta peserta atau sebesar 83,5% dari total jumlah penduduk yang ada di Indonesia. BPJS cabang yang ada di Kota Padang yang terdiri dari lima daerah yaitu Kota Padang, Kota Pariaman, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Pesisir Selatan, dan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Berdasarkan data yang ada total jumlah penduduk yang berada di Kota Padang sampai November 2020 sebesar 908.557 jiwa, 90,09% dari penduduk di Padang telah menjadi peserta JKN-KIS sebanyak 818.492 jiwa. Jika dirata-ratakan presentasi jumlah penduduk Sumatera Barat dari lima daerah itu yang jadi peserta JKN-KIS di angka 80,34% (Debi Mersah, 2020). Kota Padang menjadi kota pertama di Provinsi Sumatera Barat yang telah menjamin seluruh penduduknya ke dalam program JKN-KIS. Hingga 01 Maret 2021 ini, kepesertaan JKN-KIS di Kota Padang sebesar 57.115 jiwa peserta dari jumlah penduduk sebesar 58.367 jiwa atau secara persentase mencapai 97,85 % (Fadly Amran, 2021). Data kemenkes RI tahun 2018 Sekitar 60% rumah sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat (Soumokil et al, 2021).

Studi yang dilakukan di Indonesia menunjukkan rata-rata kepuasan pasien BPJS terhadap layanan di rawat jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2019 menunjukkan sebagian besar menyatakan bukti nyata (*tangible*) baik sebanyak 86 orang (86,0%). Responden yang menyatakan bukti nyata (*tangible*) tidak baik sebanyak 13 orang (13,0%). Hasil penelitian dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan sebagian besar menyatakan kehandalan (*reliability*) baik sebanyak 87 orang (87,0%), sedangkan responden yang menyatakan kehandalan (*reliability*) tidak baik sebanyak 22 orang (22,0%). Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan baik sebanyak 84 orang (84,0%). Responden yang menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) tidak baik sebanyak 22 orang (22,0%), jaminan (*assurance*) baik sebanyak 83 orang (83,0%), jaminan (*assurance*) tidak baik

sebanyak 16 orang (16,0%), empati (*empathy*) baik sebanyak 83 orang (83,0%), empati (*empathy*) tidak baik sebanyak 35 orang (35,0%) (Noorhidayah et al., 2019).

Standar kepuasan pasien bagi penyedia layanan kesehatan menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 mengatur tentang Standar Pelayanan minimal bagi kepuasan pasien yakni di atas 95%. Jika didapatkan pelayanan kesehatan tersebut tingkat kepuasannya berada dibawah 95%, maka akan dianggap pelayanan kesehatan disediakan tidak memenuhi standar minimal serta tidak dianggap berkualitas (Kemenkes, 2016). RSI Ibnu Sina Padang merupakan rumah sakit swasta yang ada di Kota Padang. RSI Ibnu Sina Padang merupakan rumah sakit tipe C yang memiliki 5 ruang rawat inap, terdapat 10-unit rawat jalan, 2 laboratorium, 2 apotik. Berdasarkan data 3 bulan terakhir kunjungan diunit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang pada bulan Agustus 13850 dan September mengalami penurunan yaitu sebanyak 13712 namun pada bulan Oktober mengalami peningkatan menjadi 13901 pasien dengan rata-rata pasien tiga bulan terakhir 13821 di unit rawat jalan (RSI Ibnu Sina Padang, 2023). Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal penting yang ingin diwujudkan oleh sarana pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan lainnya. Untuk memenuhi harapan tersebut rumah sakit selalu berupaya memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Dari hasil wawancara pada tanggal 11 November 2023 yang dilakukan kualitas pelayanan Kesehatan RS.Ibnu Sina Padang mampu memenuhi kebutuhan pasiennya, namun masih ada beberapa pasien yang merasakan kualitas pelayanan RS.Ibnu Sina Padang masih sangat kurang, dampak yang terjadi membuat pasien dan keluarga merasa kurang nyaman dengan hal tersebut, sesuai dengan apa yang terjadi dimana keluarga melaporkan hal tersebut kepada pihak terkait sesuai dengan fenomena yang terjadi dimana beberapa pasien merasa, masih menunggu lama untuk antrian dalam pengobatan, hal ini bisa jadi karena jumlah tenaga rumah sakit yang tidak terpenuhi.

Hasil wawancara terlihat juga terhadap 8 orang responden di unit rawat jalan dilihat dari 5 dimensi kepuasan didapatkan bahwa 6 dari 8 pasien mengatakan merasa tidak puas atas

pelayanan rumah sakit, dapat dilihat pada dimensi keandalan (*reliability*) kurang memaparkan terkait penyampaian informasi penyakit dan edukasi perawatan dirumah, pada dimensi daya tangkap (*responsiveness*) pasien mengeluhkan dengan jumlah pasien BPJS tiap harinya cukup banyak, banyaknya jumlahnya pasien tersebut membuat kurangnya ketanggapan dan kepedulian (*empathy*) perawat dalam memberikan pelayanan, pada dimensi bukti langsung (*tangible*) yang dapat dilihat dari kurang memadai sarana prasarana seperti: kursi tunggu diunit pelayanan di rawat jalan, sedangkan pada dimensi kerahasiaan (*assurance*) pasien merasa merasa terjamin keamanannya, dokter baik dan sopan dalam melakukan pemeriksaan, kejelasan pemberian informasi yang mudah dipahami.

Berdasarkan hasil uraian diatas, peneliti melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2024”.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu data berupa angka angka dan analisa menggunakan statistic (Sugiono 2014). Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik (*descriptive analitic*) Hidayat (2008) mengartikan rancangan penelitian deskriptif analitik untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Pendekatan yang dipakai adalah *cross sectional*, data yang menyangkut variabel dependen dan variabel independen dikumpulkan secara bersamaan (Notoatmodjo, 2010). Metode ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, teknik ini memakai kriteria yang telah dipilih peneliti pada menentukan sampel. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 70 responden di rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang

dimana jumlah responden telah memenuhi kriteria inklusi.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Unit Rawat Jalan

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang tahun 2024**

No	Kualitas Pelayanan Kesehataan	f	%
1	Baik	49	70,0
2	Kurang Baik	21	30,0
	<b>Total (n)</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa distribusi frekuensi dari 70 responden menyatakan sebagian besar kualitas pelayanan kesehatan baik yaitu sebanyak 49 orang 70,0%, sedangkan menyatakan kurang baik sebanyak 21 orang (30,0%).

### b. Kepuasan pasien BPJS di unit rawat jalan

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien BPJS di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2024**

No	Kepuasan pasien BPJS	f	%
1	Puas	36	51,4
2	Kurang Puas	34	48,6
	<b>Total (n)</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa distribusi frekuensi dari 70 responden sebagian besar merasa puas yaitu sebanyak 36 orang (51,4%), sedangkan merasa kurang puas yaitu sebanyak 34 orang (48,6).

### c. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat jalan

**Tabel 1.3 Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Bukittinggi**

No	Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien BPJS		T	p-value
		Puas	Tidak Puas		
		N	%		
1	Baik	30	61,2	19	38,7
2	Kurang Baik	6	28,5	15	71,4
	<b>Total</b>			<b>70</b>	<b>.012</b>

Diketahui bahwa dari 49 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan yang baik yaitu 30 orang (61,2%) merasa puas dan 19 orang (38,7%) merasa kurang puas, sedangkan dari 21 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan kurang baik yaitu 6 orang (28,5%) diantaranya merasa puas dan 15 orang (71,4%) merasa kurang puas.

Hasil uji statistik *Rank Spearman Test* di peroleh hasil  $p\ value = 0,012$  sehingga  $p \leq 0,05$  dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2024.

Diketahui dari 70 responden yang menjawab 14 pertanyaan yang ada di dalam kuesioner peneliti, didapatkan data hasil kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 49 orang (70%), sedangkan menyatakan kurang baik sebanyak 21 orang (30%). Hal ini sejalan dengan penelitian (Yudhistira, 2019 dalam (Dewi, 2020) yang menunjukkan hasil kualitas pelayanan baik 52 orang (52,5%) dan kualitas pelayanan tidak baik 47 orang (47,5%). Selain itu penelitian ini sesuai juga dengan Efriyanti Tambuhan (2021) yang menunjukkan hasil kualitas pelayanan baik 152 orang (64%) dan yang menyatakan kurang baik 85 orang (35,9). Penelitian ini juga sejalan dengan (Andriani, 2017) dari 57 responden yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 41,7% pasien dan kategori kurang baik sebanyak 37,5% dengan tingkat kepuasan pasien 44,4% mengatakan puas dan 34,7% kurang puas. Pelayanan kesehatan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan serta dituntut oleh masyarakat agar mengatasi masalah kesehatan yang dialaminya.

Pelayanan kesehatan adalah segala fasilitas maupun wadah yang difasilitasi oleh pemerintah daerah agar bisa mendapatkan pelayanan kesehatan (Yurensia & Putri, 2020)

Kualitas pelayanan kesehatan itu sangat penting dilakukan agar kepuasan pasien bisa tercapai dan pada tingkat selanjutnya loyal terhadap rumah sakit mengingat persaingan rumah sakit semakin kompetitif terutama rumah sakit swasta yang sumber pendapatan utama pendapatan utamanya yaitu berasal dari pasien. Pelayanan kesehatan di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang, jika pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan bagi pasien berkualitas baik atau sesuai yang diharapkan pasien, maka hal ini bisa memberikan kepuasan bagi pasien yang berobat di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang dan pasien berminat untuk berobat kembali ke unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2022 Berdasarkan Hasil uji statistik Rank Spearman Test di peroleh hasil  $p\ value = 0,012$  sehingga  $p \leq 0,05$  dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang. Hubungan signifikan terlihat dari kualitas dan kepuasan dimana hasil kuesioner menunjukkan kualitas Baik dan menunjukkan kepuasan pasien dengan hasil puas. Dimana reliability (kehandalan) pelayanan di dapatkan  $p\ value (0,012)$

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat dikemukakan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dari 70 orang responden yang diteliti, menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 49 orang (70%), Sedangkan menyatakan kurang baik sebanyak 21 orang (30%).
2. Hasil penelitian dari 70 orang responden yang diteliti, menyatakan puas sebanyak 30

- orang (61,2%), Sedangkan menyatakan kurang puas sebanyak 19 orang (38,7%).
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang tahun 2024. Hasil ini dibuktikan berdasarkan uji statistic Rank Spearman. Test di peroleh hasil  $P$  value = 0,012 sehingga  $P \leq 0,05$  dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang.

## 5. REFERENSI

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal kualitas pelayanan kesehatan (Studi analitik terhadap pasien rawat jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Herman. (2018). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>
- Tambuhan, E. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. *Jurnal Kesehatan*, 6, 1–10.
- Tinggi, S., Arfania, M., Pardede, T. W., Alkandahri, M. Y., Farmasi, F., Buana, U., Karawang, P., Ronggo, J., Sirnabaya, W., & Karawang, K. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit swasta. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 11(1), 1–6.
- Undang-undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Yudhistira, S. (2019). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. *Jurnal Kesehatan Madiun*, 4(2), 55–60.
- Yurensia, F., & Putri, A. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap Ambun Suri RSU Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 5(3), 458–465.