

ISSN 2597- 6052

DOI: <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4435>

MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia  
The Indonesian Journal of Health Promotion

Review Articles

Open Access

**Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit: Tinjauan Sitematik Identifikasi Area Perlu Perbaikan***Analysis of Patient Satisfaction on Hospital Health Services: A Systematic Review Identifies Areas for Improvement*Aquila Haya Tuzzahra<sup>1\*</sup>, Haerawati Idris<sup>2</sup>, Hamzah Hasyim<sup>3</sup>, Nur Alam Fajar<sup>4</sup>, Yuanita Windusari<sup>5</sup>, Novrika Sari<sup>6</sup><sup>1</sup>Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya | email [zahraquila@gmail.com](mailto:zahraquila@gmail.com)<sup>2</sup>Dosen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Universitas Sriwijaya | email [haera@fkm.unsri.ac.id](mailto:haera@fkm.unsri.ac.id)Dosen Epidemiologi FKM, Universitas Sriwijaya | email [hamzah\\_hasyim@fkm.unsri.ac.id](mailto:hamzah_hasyim@fkm.unsri.ac.id)<sup>4</sup>Dosen Promosi Kesehatan FKM, Universitas Sriwijaya | email [nuralamfajar@fkm.unsri.ac.id](mailto:nuralamfajar@fkm.unsri.ac.id)<sup>5</sup>Dosen Ilmu Keselamatan dan Kesehatan Kerja FKM, Universitas Sriwijaya | email [ywindusari@yahoo.com](mailto:ywindusari@yahoo.com)<sup>6</sup>Dosen Ilmu Keselamatan dan Kesehatan Kerja FKM, Universitas Sriwijaya | email [novrikasari@fkm.unsri.ac.id](mailto:novrikasari@fkm.unsri.ac.id)\*Korespondensi Penulis : [zahraquila@gmail.com](mailto:zahraquila@gmail.com)**Abstrak****Latar belakang:** Rumah sakit sebagai salah satu layanan kesehatan bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan yang baik akan menghasilkan pasien yang puas. *Tangible* merupakan dimensi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, belum ada studi yang membahas lebih lanjut area atau komponen *tangible* apa saja yang berperan.**Tujuan:** Mengetahui area mana pada rumah sakit yang perlu diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien**Metode:** Penelitian tinjauan sistematik menggunakan PRISMA dengan mengumpulkan, menyeleksi, dan mengaji artikel ilmiah yang memiliki topik relevan dengan tujuan penelitian, Jumlah artikel yang ditinjau pada penelitian ini sebanyak 9 artikel yang terbit dari tahun 2018-2023.**Hasil:** Berdasarkan temuan yang ada, area WC, kamar mandi, dan ruang tunggu merupakan area yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kebersihan ruangan, ketersediaan obat serta sarana prasarana, dan penampilan petugas juga dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.**Kesimpulan:** Terdapat beberapa area di rumah sakit yang perlu lebih diperhatikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kolaborasi antar seluruh pihak terkait dibutuhkan untuk mencapai pelayanan kesehatan yang baik.**Kata Kunci:** Area; Kepuasan Pasien; Layanan Kesehatan; Bukti Nyata**Abstract****Introduction:** Hospitals as a health service are tasked with providing good health services. A good service would produce satisfied patients. *Tangible* has a significant influence on patient satisfaction. However, there are no studies that further discuss the areas or *tangible* components that play a significant role.**Objective:** to found out which areas of the hospital need improvement so as to increase patient satisfaction**Method:** Systematic review research used PRISMA by collecting, selecting and reviewing scientific articles that have topics relevant to the research objectives. The number of articles reviewed in this research was 9 articles published from 2018-2023.**Result:** Based on existing findings, toilets, bathroom and waiting room areas were influenced patient satisfaction. Apart from that, the cleanliness of the room, the availability of medicines, infrastructure, and the appearance of the staff could also influenced the level of patient satisfaction.**Conclusion:** There were several areas in the hospital that need more attention so that patient satisfaction could be increased. Collaboration between all related parties is needed to achieve good health services.**Keywords:** Areas; Patient Satisfaction; Health Services; *Tangible*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat.(1) Salah satu fungsi rumah sakit berdasarkan UU No.44 Tahun 2009 ialah untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan melalui program paripurna. Masyarakat yang sehat merupakan aset utama untuk memutar roda ekonomi suatu negara. Semakin baik status kesehatan masyarakat maka akan semakin baik tingkat ekonominya, hal ini dapat mempercepat peningkatan kesejahteraan suatu negara.(2) Untuk mencapai hal tersebut, rumah sakit, sebagai pemberi pelayanan, perlu memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan.(3) Pasien yang puas tentu merupakan cita-cita setiap fasilitas layanan kesehatan, namun beberapa penelitian melaporkan rendahnya tingkat kepuasan pasien, utamanya pasien dengan pembiayaan asuransi nasional atau BPJS.(4–6)

Kepuasan pasien merupakan respon terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapan atau persepsi pasien.(7) Dalam konteks kepuasan, terdapat lima hal utama yang menentukan kepuasan pasien, yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.(3,7) Kelima hal tersebut memiliki porsi masing-masing. *Tangible* atau bentuk nyata merupakan faktor yang paling mudah untuk dinilai dan dirasakan, serta wujudnya nyata.(8,9) Hal ini membuat aspek *tangible* lebih diperhatikan oleh pemilik usaha dibandingkan aspek lainnya.

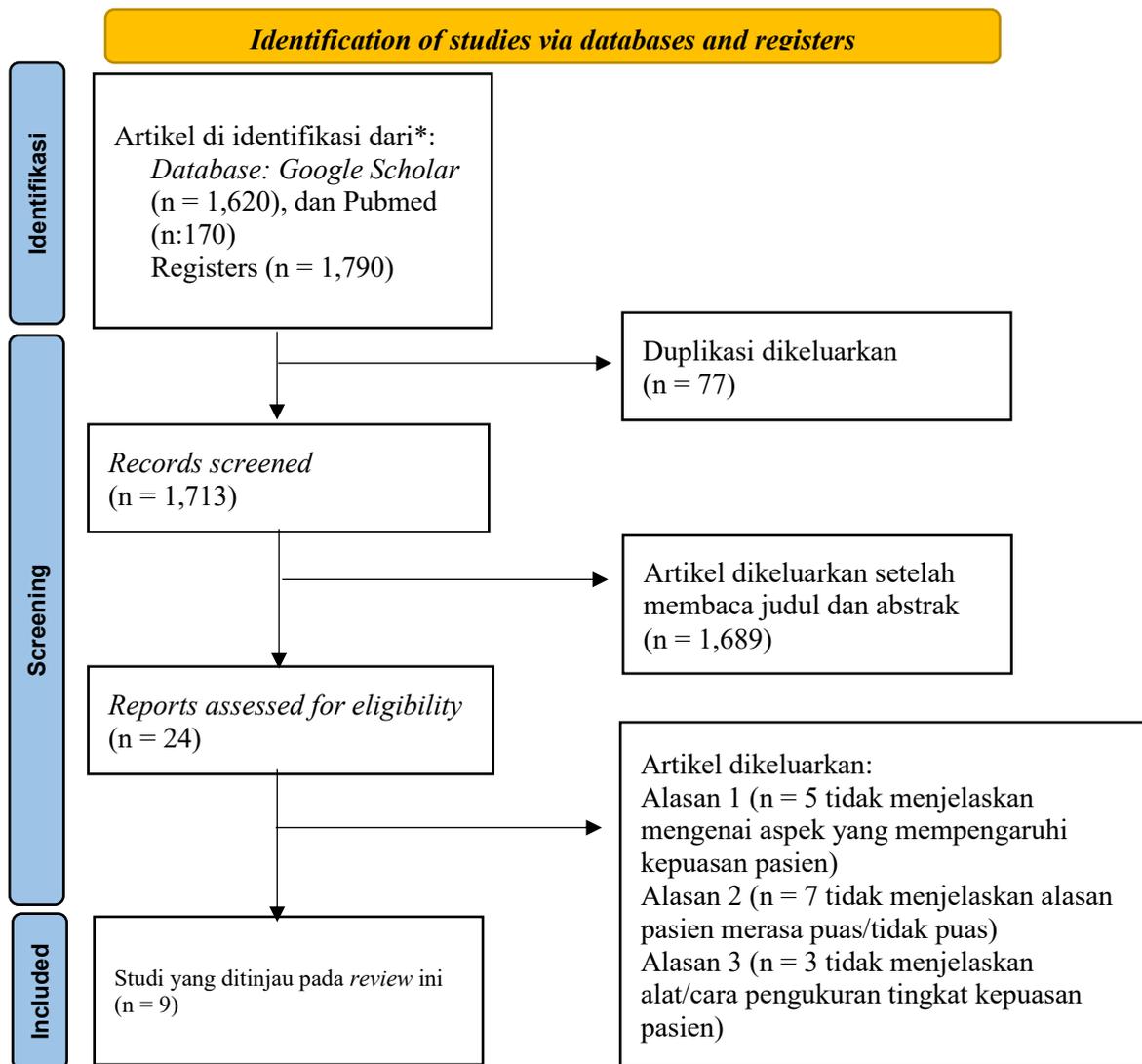
Penelitian terdahulu melaporkan bahwa *tangible* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.(10–12) Namun, pada penelitian tersebut, belum menjelaskan secara komprehensif aspek *tangible* yang seperti apa yang dikeluhkan masyarakat serta aspek apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat atau pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian yang lebih komprehensif atau penelitian yang mencakup beberapa penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pasien kesehatan utamanya pada pasien BPJS, terlebih diketahui tingkat kepuasan pasien BPJS cenderung lebih rendah dibandingkan pasien umum. Langkah ini tidak hanya akan membantu pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memberikan dasar yang kuat bagi pemerintah dan badan terkait untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat mencapai *Universal Health Coverage* (UHC).

## METODE

Penelitian ini merupakan tinjauan sistematis (*systematic review*) menggunakan kriteria *preferred reporting items for systematic review* (PRISMA) 2020 untuk memilih artikel yang akan ditinjau. Artikel yang ditinjau harus memenuhi kriteria inklusi, yaitu (1) penelitain dengan melibatkan pasien yang menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan menggunakan asuransi BPJS Kesehatan, (2) mengukur dan menjelaskan tingkat kepuasan pasien dan aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, (3) telah dipublikasikan secara resmi dalam bahasa Indonesia atau Inggris dari tahun 2018-2023, (4) terakreditasi SINTA atau minimal memiliki ISSN. Seluruh studi yang tidak memenuhi kriteria inklusi dikecualikan dari penelitian ini.

Artikel yang ditinjau pada penelitian ini didapatkan dari berbagai sumber, yaitu PubMed, Google Scholar, Google, serta portal resmi BPJS Kesehatan dari tahun 2018-2023, dengan kata kunci “Kepuasan” DAN “Pasien” DAN “BPJS” DAN “Rumah sakit”, DAN “Area” ATAU “Aspek”. Variabel yang menentukan pengambilan studi, yaitu: Judul dan peneliti, sudut pandang penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, tingkat kepuasan pasien BPJS, hubungan kepuasan pasien dengan kenyamanan area di Rumah sakit, dan hasil penelitian. Seluruh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian ini akan diekstraksi, dan disusun secara sistematis untuk mengetahui perbedaan maupun persamaan dari tiap studi

Pada proses seleksi terdapat 1.790 studi yang didapatkan saat pencarian, kemudian dilakukan analisis judul dan abstrak dari tiap studi, yang mengeluarkan 1766 studi, sehingga tersisa 24 studi. Dua puluh empat studi yang didapatkan kemudian dilakukan full text review, yang menyisakan 9 studi untuk ditinjau pada penelitian ini.



Gambar 1. Tabel PRISMA

## HASIL

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Berdasarkan kesimpulan literatur yang diuraikan dalam penelitian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan BPJS di rumah sakit dan puskesmas mencakup lima dimensi, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliable*, *assurance*, dan *emphaty*.(2,3,13–15) Dimensi *tangible* meliputi komponen yang nyata terlihat seperti kebersihan/kerapihan/kenyamanan ruangan, penataan eksterior interior, kelengkapan alat medis, penampilan petugas, lahan parkir, serta ketersediaan sarana dan prasarana lainnya.(2,3,13) *Responsiveness* dinilai dari kesediaan atau ketanggapan dokter atau tenaga kesehatan untuk membantu atau merespon permintaan atau keluhan pasien secara cepat.(13–15) Sementara kemampuan dokter dalam mendiagnosis, ketepatan waktu berkunjung dokter, kesesuaian biaya serta pemberian layanan 24 jam secara segera, cepat dan akurat termasuk kedalam dimensi *Reliability*.(14,16) Adapun dimensi *assurance* meliputi adanya dokter yang ahli atau tenaga kesehatan yang dapat diandalkan sesuai kompetensi, yang menjadikan pasien merasa terjamin akan pelayanan yang diberikan.(14–16) Adanya kepedulian atau kemampuan tenaga kesehatan untuk berkomunikasi yang baik dengan pasien ataupun keluarga pasien termasuk kedalam komponen dimensi *emphaty*.

Kelima hal tersebut memiliki porsi dan bagian masing-masing dalam menilai kepuasan pasien. Namun, aspek *tangible* menjadi aspek yang lebih mudah untuk dinilai serta dirasakan langsung oleh pasien karena komponennya berwujud nyata. Infrastruktur yang baik, seperti fasilitas yang memadai dan kebersihan lingkungan, terbukti mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.(17) Hal ini termasuk kebersihan WC, kamar mandi, ruangan, lampu penerangan, aliran air yang baik, dan kelengkapan alat kesehatan yang akan digunakan.(18,19) Pemeliharaan SOP

yang baik, pengurangan waktu tunggu pasien, perawatan area ruang tunggu, dan sanitasi yang memadai juga merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien.(14,17)

Selanjutnya, dimensi *tangible*, yang mencakup aspek fisik seperti penampilan tenaga kesehatan, sarana prasarana yang rapi dan bersih, juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, ada perbedaan dalam evaluasi kepuasan pasien antara peserta BPJS dan non-BPJS, terutama terkait dengan penataan eksterior dan kebersihan alat medis.

Selain aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, pada literatur ini juga ditemukan indikasi bahwa pada beberapa kasus, kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS dalam puskesmas tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam semua dimensi layanan kesehatan. Kepuasan pasien non-BPJS lebih tinggi dalam variabel *assurance*, sementara kepuasan terendah terkait dengan aspek *tangible*, seperti tampilan fisik gedung dan sarana prasarana.

### Identifikasi Area untuk Perbaikan

Studi Hussain et al. (2019) menunjukkan bahwa infrastruktur yang baik berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien.(17) Oleh karena itu, rumah sakit dan puskesmas perlu meningkatkan perawatan dan kebersihan lingkungan sekitar, area ruang tunggu, dan sanitasi. Fasilitas seperti WC yang bermasalah dan estimasi waktu tunggu yang tidak konsisten harus menjadi fokus perbaikan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Suciati et al. (2023) yang menyoroti pentingnya dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien. Ini mencakup kebersihan WC dan kamar mandi, kebersihan ruangan, dan penampilan petugas medis.(19) Hasil penelitian Suciati dkk. Didukung oleh Marliani dkk. (2023) yang melaporkan bahwa kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh penampilan petugas medis yang rapi dan bersih.(15)

Sedikit berbeda dengan penelitian sebelumnya, Nuraiman & Capriani (2020) pada penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, terutama kenyamanan dan ketersediaan sarana penunjang pelayanan rawat inap, memengaruhi kepuasan pasien.(3) Studi Nastiti et al. (2021) menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pasien antara peserta BPJS dan non-BPJS, terutama dalam dimensi *tangible*.(2) Hal ini meliputi penataan eksterior dan kebersihan alat medis. Perbaikan yang ditargetkan pada dimensi ini dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien, terutama bagi peserta BPJS.

Penting untuk mencatat bahwa pengidentifikasian area-area perbaikan ini dapat bervariasi tergantung pada konteks dan jenis layanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan dan pengambil kebijakan untuk mengintegrasikan temuan dari berbagai studi ini dalam perencanaan strategi perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan BPJS.

**Tabel 1.** Hasil *systematic review*

Penulis, tahun	Tujuan penelitian	Desain	Sample size	Temuan
Hussain et al, 2019	Untuk mengevaluasi bagaimana informasi diterima, peralatan medis, jarak ke rumah sakit, serta infrastruktur fisik mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit public	Cross sectional, kuantitatif	700 responden	Infrastruktur yang baik terbukti mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit harus memperhatikan SOP, mengurangi waktu tunggu pasien, merawat lingkungan sekitar rumah sakit, area ruang tunggu, dan sanitasi.
Amir, 2022	untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan	Cross sectional, kuantitatif	73 responden	Dari lima dimensi mutu terdapat beberapa hal yang masih belum berjalan maksimal diantaranya adalah fasilitas yang belum maksimal seperti WC dengan saluran air tersumbat menyebabkan WC tergenang air dan kotor, serta estimasi waktu tunggu yang belum konsisten
Suciati dkk, 2023	untuk mengetahui analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022	Cross sectional, kuantitatif	99 responden	Dimensi <i>tangible</i> merupakan dimensi yang paling dominan terhadap kepuasan pasien, hal ini meliputi kebersihan WC dan kamar mandi, kebersihan ruangan, lampu penerangan ruangan, aliran air yang baik, serta kelengkapan alat yang akan digunakan
Nastiti dkk, 2021	Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS	Cross sectional, kuantitatif	92 responden	Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS. Lebih lanjut perbedan terjadi pada dimensi <i>tangible</i> , yaitu pada penataan eksterior

					(BPJS:Non, 11:9) dan Kebersihan alat medis (BPJS:Non, 7:4 merasa kebersihan kurang baik)
Kurniajati dkk. 2022	Untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di rumah sakit	Literatur review	10 jurnal		Pasien tidak puas terhadap dimensi <i>tangible</i> , terkait kebersihan lingkungan serta sarana prasarana rumah sakit
Marliani dkk. 2023	untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022	Cross sectional, kuantitatif	100 responden		Bukti nyata ( <i>tangible</i> ) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, meliputi penampilan petugas medis dan karyawan yang rapi dan bersih
Nuraiman & Capriani, 2020	Untuk mengetahui pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty</i> terhadap kepuasan pasien rawat inap	Cross sectional, kuantitatif	81 responden		Dimensi <i>tangible</i> berpengaruh. Terlebih lagi, penilaian terhadap aspek <i>tangible</i> rendah, terutama pada kenyamanan serta ketersediaan sarana penunjang pelayanan rawat inap
Yanuarti dkk. 2021	untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu	Cross sectional, kuantitatif	40 responden		Pada semua dimensi tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap layanan kesehatan. Kepuasan tertinggi pada pasien non BPJS pada variabel assurance dan kepuasan terendah pada <i>tangibles</i> , meliputi tampilan fisik Gedung, sarana dan prasarana.
Wardani dkk. 2022	melihat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di RS Udayana Denpasar.	Cross sectional, kuantitatif	95 responden		Pada dimensi <i>tangible</i> , beberapa masih merasa kurang puas karena kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, sehingga pasien tidak duduk ataupun menunggu diluar.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan pada berbagai literatur yang dibahas pada artikel ini, mengenai kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan, terdapat sejumlah area yang memerlukan perbaikan, diantaranya infrastruktur dan fasilitas kesehatan yang harus ditingkatkan, dengan penekanan pada kebersihan dan sanitasi di rumah sakit dan fasilitas kesehatan publik. Peningkatan manajemen antrian dan waktu tunggu pasien juga dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas "*tangible*," seperti WC, kamar mandi, dan kelengkapan alat medis, perlu mendapatkan perhatian khusus dalam pemeliharaan dan perbaikan. Ruangan yang bersih dan tertata akan meningkatkan kenyamanan penggunanya. Pasien yang datang ke rumah sakit, rata-rata dalam kondisi tubuh yang tidak baik, kenyamanan dalam kondisi ini perlu lebih diperhatikan agar tidak memperparah kondisi kesehatan tubuh dan mental pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Devy dkk (2022) yang menyatakan kenyamanan pasien, meliputi kenyamanan saat menunggu antrian, perilaku tenaga kesehatan, dan kecepatan pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien.(20) Hal ini juga berpengaruh pada tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Dimensi *tangible* belum diperhatikan dengan baik oleh Rumah Sakit, seperti yang ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Kurniajati dkk. (2022) dan Wardani dkk. (2022), dimana melaporkan bahwa aspek bentuk nyata atau *tangible* dinilai kurang dan belum memuaskan pasien.(14) Temuan ini sejalan dengan yang ditemukan oleh Bella dkk. (2019) yang menunjukkan fasilitas fisik yang ada di Pustu Desa Lalumpe belum dapat dikatakan ideal atau memadai untuk mendukung pelayanan kesehatan yang baik.(21) Namun berbeda dengan yang ditemukan oleh Ivana dkk. (2020) yang menemukan *tangible* atau bukti nyata di Pustu Parapak justru menjadi dimensi yang dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi, yaitu 71,7%. Pada penjelasannya Pustu Parapak dinilai dapat memuaskan pada dimensi *tangible* karena memiliki persediaan obat yang dibutuhkan, sehingga pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk menunggu untuk mendapatkan pengobatan.(22) Hal ini dapat diterapkan pada layanan kesehatan yang tingkat *tangible* nya masih rendah, dengan cara menyediakan obat maupun sarana prasarana lain yang mendukung rumah sakit maupun puskesmas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik.

Kolaborasi antara penyedia layanan kesehatan, pemerintah daerah, dan organisasi profesi kesehatan juga tentunya akan membantu mendorong perbaikan layanan kesehatan yang holistik dan berkelanjutan. Dengan demikian, saran-saran kebijakan ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan kesehatan, mengurangi ketidakpuasan pasien, dan menciptakan sistem kesehatan yang lebih baik di Indonesia

## KESIMPULAN

Faktor yang signifikan pada dimensi *tangible* seperti infrastruktur fisik, kebersihan lingkungan, dan fasilitas kesehatan. *Responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* juga berpengaruh, namun *tangible* menjadi aspek yang paling mudah dinilai oleh pasien karena sifatnya yang konkret. Perbaikan infrastruktur, manajemen waktu tunggu, kebersihan lingkungan, dan fokus pada dimensi *tangible* menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mengembangkan layanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat Indonesia. Kolaborasi antar pihak terkait diperlukan untuk mencapai perbaikan yang holistik dan berkelanjutan.

## SARAN

Penelitian ini merekomendasikan kepada rumah sakit, puskesmas, atau fasilitas kesehatan lainnya serta pemerintah memperhatikan area atau aspek yang didapatkan pada penelitian ini sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan meningkatkan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kementrian Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. Pres Republik Indones [Internet]. 2009;1:41. Available from: <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2009/uu0442009.pdf>
2. Dyah Handayani Nastiti, Hariadi P, Darmawat D. KOMPARASI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS DAN NON BPJS PADA MASA PANDEMI DI RSUD PURBALINGGA. *J Ekon bisnis dan akutansi*. 2021;23(4):1–16.
3. Nuraiman N, Publikasi DC-M, 2020 undefined. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu: Effect Of Service Quality On Satisfaction Of. *JurnalInstitutgrahaanandaAcId* [Internet]. 2020;3(1):15–21. Available from: <https://jurnal.institutgrahaananda.ac.id/index.php/mppk/article/view/32>
4. Marga I, Haniwijaya ST, Fajriyah N. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Dibandingkan Dengan Asuransi Lainnya Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jhmr J Heal Manag Res*. 2022;1(1):1–7.
5. Oktaviana Putri, Winarti R, Windyastuti. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Suka Makmur. *J Ners Nurul Hasanah*. 2020;8(2):49–58.
6. Wiguna AS. Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Di RSU Imelda Medan. *J Ilm Perekam dan Inf Kesehat Imelda* [Internet]. 2017;2(1):207–18. Available from: <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/32/33>
7. Amirul M, Roekminiati S, Lestari DS. Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat [Internet]. Vol. 136, *Jakad Media Publishing*. 2020. 1–239 p. Available from: [http://repository.unitomo.ac.id/2486/1/GabunganAdministrasiPelayananKesehatanMasyarakat\\_Revisi.pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2486/1/GabunganAdministrasiPelayananKesehatanMasyarakat_Revisi.pdf)
8. Supriyadi D, Komara E. Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Serv Manag Triangle J Manaj Jasa*. 2020;2(1):100–16.
9. Natarini LWE. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Poliklinik Saraf Rs Bhayangkara Suraba. *J Adm Kesehat Indones*. 2018;6(2):75.
10. Imran I, Yuliharsi Y, Almasdi A, Syavardie Y. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *J Penelit dan Pengemb Sains dan Hum*. 2021;5(3):389.
11. Hasan A. Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Saria Kabupaten Padang Pariaman. *J Ilm Dikdaya*. 2021;11(1):85.
12. Samsuddin H, Ningsih endang rosidah. KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG. *J ecoment Glob*. 2019;4(1):167–82.
13. Kosasih, Pramatha V, Panjaitan B, Djogo O, Abdulrahman S. PERCEPATAN EKONOMI DAN PENGENTASAN KEMISKINAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS. *J Techno-Socio Ekon*. 2029;12(2):139–50.
14. Wardani S intan, Yudhawati ni luh putu suardini. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan di RS Udayana Denpasar BPJS Health Patient Satisfaction in Health Services at Udayana Hospital Denpasar Silvia Intan Wardani , Ni Luh Putu Suardini Yudhawati Program Studi S1 Administrasi Kesehatan S. *Miracle J Public Heal*. 2022;5(1):71–9.
15. Marliyani, Ilmi M bahrul, Ernadi E, Ariyanto E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022. 2023;1(5):190–5.
16. Oini O, Komalasari R, Hasibuan SY. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit

- Rawat Inap. Nurs Curr [Internet]. 2017;5(2):50–60. Available from: <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>
17. Hussain A, Asif M, Jameel A, Hwang J, Sahito N, Kanwel S. Promoting OPD patient satisfaction through different healthcare determinants: A study of public sector hospitals. *Int J Environ Res Public Health*. 2019;16(19).
  18. Mahmud A. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *J Ilmu Adm dan Stud Kebijak*. 2022;5(1):23–36.
  19. Suciati G, Zaman C, Gustiana E. ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr . H . MOHAMAD RABAIN KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2022. *J Kesehat Masy*. 2023;11(1):102–16.
  20. Oktavianti D, Indar, Abadi Y. HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN PUSKESMAS BIRU BONE. *Hasanuddin J Public Heal*. 2022;3(2):135–44.
  21. Bella J novita, Ogotan M, Londa very Y. Aspek Tangible Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di. *J Adm publik*. 2019;5(67):51–9.
  22. Ivana, Theresia, Taraneti, Desi, Permana, Ibna L. ANALISA KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PEMBANTU PARARAPAK KABUPATEN BARITO SELATAN TAHUN 2019. *J keperawatan suaka Insa*. 2020;5(1):133–42.