

Hubungan Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Abeli: *Literature Review*

Nani Yuniar¹, Fifi Nirmala G², Nurfadillah³, Rahmiza Hamzah⁴, Rifdah Molidah⁵, Anggun Tri Cahyani⁶, Christina Mariet Naressy⁷, Julia Lambe⁸, Miftahul Jannah Ihsani Putri⁹, Nur Haqqiyah¹⁰, Fadilla Aulia Savana¹¹, Firsas Shal Sabia¹², Saniyauli Gandhi¹³, Aliyyah Nisrina Taufik¹⁴

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14} Universitas Halu Oleo, Indonesia

Received : 13 Juli 2025, Revised : 21 Juli 2025, Published : 26 Juli 2025

Corresponding Author

Nama Penulis: Nurfadillah

E-mail: rndylaso@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator krusial untuk menentukan tingkat kepuasan pasien, khususnya untuk layanan BPJS di puskesmas untuk pasien rawat jalan. Pelayanan yang baik mempertimbangkan harapan dan kenyamanan pasien, tidak hanya memenuhi standar medis. Literature review ini bertujuan untuk menelaah artikel-artikel ilmiah yang membahas hubungan yang ada antara kualitas pelayanan puskesmas dan tingkat kepuasan pasien BPJS. Dengan kata kunci digunakan "hubungan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di puskesmas" dalam pencarian artikel melalui Google Scholar yang menghasilkan sekitar 3.370 artikel. Mayoritas penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan rancangan potong lintang. Hasil tinjauan menunjukkan bahwa komponen kualitas layanan seperti keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan pasien. Beberapa studi juga menekankan pentingnya akses, kenyamanan, dan efektivitas layanan. Berdasarkan literature review yang telah dilakukan, peningkatan mutu pelayanan di puskesmas secara menyeluruh sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS rawat jalan.

Kata kunci - kualitas layanan, kepuasan pengguna BPJS, BPJS, puskesmas

Abstract

The quality of healthcare services is a crucial indicator for determining patient satisfaction, particularly for outpatient BPJS services at community health centers (Puskesmas). Good service considers patient expectations and comfort, not just meeting medical standards. This literature review aims to examine scientific articles discussing the relationship between community health center service quality and BPJS patient satisfaction. Using the keywords "reciprocal relationship between service quality and satisfaction levels of outpatient BPJS patients at community health centers," a Google Scholar search yielded approximately 3,370 articles. Most studies used a quantitative design with a cross-sectional plan. Observations indicate that service quality components such as assurance, security, tangibles, empathy, and responsiveness significantly influence patient satisfaction. Several studies also emphasize the importance of access, convenience, and service effectiveness. Based on the literature review, improving the overall quality of service at community health centers plays a significant role in increasing outpatient BPJS patient satisfaction.

Keywords - service quality, BPJS user satisfaction, BPJS, community health centers

How To Cite : Yuniar, N., Nirmala G, F., Nurfadillah, N., Hamzah, R., Molidah, R., Cahyani, A. T., Naressy, C. M., Lambe, J., Putri, M. J. I., Haqqiyah, N., Savana, F. A., Sabia, F. S., Gandhi, S., & Taufik, A. N. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Abeli: Literature Review. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(2), 370–384. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v2i2.506>

Copyright ©2025 Nani Yuniar, Fifi Nirmala G, Nurfadillah Nurfadillah, Rahmiza Hamzah, Rifdah Molidah, Anggun Tri Cahyani, Christina Mariet Naressy, Julia Lambe, Miftahul Jannah Ihsani Putri, Nur Haqqiyah, Fadilla Aulia Savana, Firs Shal Sabia, Saniyauli Gandhi, Aliyyah Nisrina Taufik

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas layanan yang mengutamakan kebutuhan pasien merupakan strategi utama bagi lembaga kesehatan di Indonesia untuk tetap bertahan di tengah kompetisi global yang ketat. Pendekatan yang paling efektif dalam menghadapi tantangan pasar terbuka adalah penerapan kualitas layanan yang menyeluruh yang fokus pada proses dan hasil layanan sesuai dengan harapan konsumen. Tingkat kualitas layanan menggambarkan seberapa efektif pelayanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dengan optimal. (M, Sety, & Hartoyo, 2024).

Pelayanan kesehatan adalah seluruh aktivitas yang diberikan langsung kepada individu atau kelompok masyarakat untuk mempertahankan dan memperbaiki kualitas kesehatan, dengan menerapkan pendekatan yang bersifat promosi, pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, serta perawatan paliatif. Untuk memastikan kualitas layanan publik yang semakin baik, pemerintah secara berkala melakukan penilaian melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), termasuk untuk layanan kesehatan yang disediakan.

Mutu pelayanan kesehatan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien, yang tercermin dari seberapa nyaman dan puas pasien terhadap layanan yang diberikan. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin baik kualitas layanannya. Kepuasan pasien bisa dipahami sebagai perbandingan antara harapan pasien dan kenyataan dari layanan yang mereka terima (M, Sety, dan Hartoyo, 2024). Dalam hal ini, mutu pelayanan merujuk pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk mencapai hasil kesehatan yang optimal bagi pasien dan masyarakat, sesuai dengan standar pelayanan yang ada serta perkembangan terakhir dalam ilmu kedokteran.

Secara internasional, rendahnya kualitas pelayanan kesehatan di negara-negara dengan pendapatan rendah dan menengah menyebabkan sekitar 5,7 hingga 8,4 juta kematian setiap tahun, yang setara dengan kira-kira 15% dari keseluruhan angka kematian. Sekitar 60% dari kematian tersebut disebabkan oleh rendahnya standar layanan, sementara 40% disebabkan oleh akses yang terbatas ke fasilitas kesehatan (WHO, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh SWA-Business Digest pada tahun 2020 menunjukkan bahwa indeks kepuasan pasien meningkat dari 80,1% pada tahun 2019 menjadi 81,5% pada tahun 2020, dengan 8% dari responden merasa puas terhadap layanan yang mereka terima (M, Sety, & Hartoyo, 2024).

Salah satu faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah perbaikan kualitas pelayanan di puskesmas. Pelayanan yang baik di puskesmas seharusnya tidak hanya memenuhi kriteria, tetapi juga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta keluarga mereka. Ini akan berdampak positif pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kesehatan dasar tersebut (Khafifah & Razak, 2022).

Ketika harapan pasien terpenuhi, mereka akan merasa puas. Beberapa elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan BPJS meliputi tempat tinggal, kemampuan tenaga medis, ketersediaan obat, layanan di apotek, dan performa fasilitas pelayanan. Di samping itu, peran dokter keluarga yang berkolaborasi dengan BPJS juga memiliki andil dalam membangun citra serta tingkat kepuasan terhadap layanan di puskesmas (Khafifah & Razak, 2022).

Mengetahui seberapa puas pasien adalah hal yang krusial karena mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga kesehatan. Ini sangat bermanfaat sebagai dasar untuk mengevaluasi program dan sebagai sarana untuk memahami elemen mana yang perlu ditingkatkan.

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



OPEN ACCESS

Sebuah pelayanan dianggap memuaskan jika dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, sementara ketidakpuasan pasien mengindikasikan bahwa pelayanan tersebut belum berjalan secara efektif maupun efisien.

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS didirikan sebagai organisasi hukum non-profit yang mengatur program jaminan sosial di tanah air. Di sisi lain, puskesmas memiliki peranan penting sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat melalui berbagai kegiatan yang terintegrasi, lengkap, dan berlokasi dekat dengan area kerja. Puskesmas juga secara aktif berkontribusi dalam mendukung perkembangan masyarakat melalui layanan kesehatan dasar yang bermutu (Khafifah & Razak, 2022).

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian pustaka ini bertujuan untuk memberikan landasan teoritis dan konseptual untuk penelitian tentang penelitian terkait Hubungan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di puskesmas. Pembahasan ini mencakup teori mutu pelayanan dengan model SERVQUAL, teori kepuasan pelanggan di puskesmas dan beberapa penelitian sebelumnya yaitu hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien BPJS.

Mutu Pelayanan

Teori mutu pelayanan, terutama model SERVQUAL, menjelaskan kualitas layanan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang dirasakan. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sementara ketidakpuasan muncul ketika harapan tidak terpenuhi. Model ini mengidentifikasi dua faktor utama: jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan, pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, jika kurang dari harapan, kualitas jasa dianggap buruk. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengembangkan strategi kualitas pelayanan yang mencakup atribut pelayanan, pendekatan untuk meningkatkan kualitas, dan sistem umpan balik untuk memenuhi ekspektasi pelanggan (Husna et al., 2025).

Kepuasan Pasien

Pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai semua bentuk jasa pelayanan, baik itu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun lingkungan badan usaha milik negara dan daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Puskesmas merupakan jenis pelayanan jasa berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan publik yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019, bahwa salah satu fungsi Puskesmas adalah sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan Strata Pertama. Puskesmas bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Wijayanti et al., 2024).

Pelayanan Minimal, tingkat kepuasan pasien yang ditargetkan harus melebihi 95%. Penilaian terhadap kepuasan pasien dapat berfungsi sebagai alat untuk menilai kualitas layanan kesehatan, menilai konsultasi serta intervensi dan hubungan antara perilaku sehat serta kondisi sakit yang mempengaruhi keputusan administratif, mengevaluasi dampak dari perubahan dalam organisasi pelayanan, administrasi staf, fungsi pemasaran, serta informasi etik medis (S et al., 2023).

Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai hubungan mutu pelayanan dan kepuasan pasien oleh Sartiasih et al. (2022) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara interaksi personal dan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatibarang, dengan nilai $p = 0,004$ ($p < 0,05$) dan *odds ratio* (OR) sebesar 4,441, menegaskan bahwa komunikasi yang baik antara petugas dan pasien berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian Ahmad et al. (2021) di Puskesmas Mangasa

Kota Makassar menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan juga memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan, dengan nilai $p = 0,00$, yang menunjukkan hubungan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Meskipun kedua penelitian tidak secara eksplisit membedakan kepuasan antara pasien BPJS dan umum, keduanya menekankan pentingnya pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelusuran dan analisis terhadap beberapa jurnal ilmiah terbaru, penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan yaitu wujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan p -value masing-masing $\leq 0,05$. Dimensi *Tangibles* dan *Assurance* menunjukkan pengaruh yang paling kuat, diikuti oleh keandalan, daya tanggap, dan empati. Kualitas pelayanan yang baik yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang merupakan indikator penting dari keberhasilan pelayanan kesehatan. Kombinasi kelima dimensi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, baik pada layanan rawat jalan, rawat inap, maupun pelayanan administrasi nonmedis serta menegaskan relevansi model SERVQUAL dalam evaluasi kualitas layanan BPJS di Indonesia.

METODE

Tinjauan pustaka yang dilakukan menggunakan metode Tinjauan Pustaka Sistematis (TPS). Data penelitian ini diperoleh melalui proses pengumpulan informasi, membaca, mencatat, merangkum, serta mengorganisir hasil pencatatan yang berfungsi sebagai bahan penulisan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Abeli. Data yang digunakan pada penelitian ini didapat dari jurnal-jurnal yang dipublikasikan secara daring, yaitu dari basis data Google Scholar, Publish Or Perish, dan ResearchGate. Proses pemilihan jurnal menggunakan alur Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analysis (PRISMA) yang terdiri dari tahapan identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan termasuk. Jurnal yang dimanfaatkan adalah jurnal yang diterbitkan antara tahun 2022 hingga 2025.

Pencarian jurnal dilakukan menggunakan empat kata kunci, yaitu mutu layanan, tingkat kepuasan pasien, BPJS, dan Puskesmas, dengan periode pencarian dari 22 Juni 2025 hingga 30 Juni 2025. Dengan kata kunci yang sama, ditemukan 20.700 artikel di Google Scholar, dari jumlah tersebut dipilih 13 artikel; dari Publish Or Perish ditemukan 100 artikel dan diambil 2 artikel; sedangkan dari ResearchGate ditemukan 100 artikel dan diambil 3 artikel. Kriteria inklusi artikel yang dipilih meliputi a) Topik mengenai keterkaitan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS; b) Area provinsi di Puskesmas Indonesia; c) Artikel yang digunakan harus asli; d) Tipe full text; e) Artikel dapat diakses dengan mudah. Kriteria eksklusinya adalah yang tidak relevan dengan topik hubungan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas.

Tabel 1.

Penelitian Terdahulu

Judul artikel	Nama jurnal, Vol, No dan Tahun	Penulis	Tempat	Desain studi	Hasil
"Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan	Hasanuddin Journal of Public Health Volume 3, Issue 2, Juni 2022	Devy Oktavianti, Indar, Yusri Abadi	Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin,	Survei analitik dengan pendekatan cross-sectional	Berdasarkan analisis bivariat, ditemukan hubungan yang signifikan antara kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Puskesmas Biru Bone"	(Halaman – 144)		Makassar, Sulawesi Selatan		Secara spesifik, hubungan ini terlihat pada aspek akses terhadap pelayanan ($p=0,013$) dan kenyamanan pasien ($p=0,012$).
"Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang"	Sport Science and Health, Volume 5, Nomor 2, Tahun 2023, halaman 117–132	Hasti Oktavia Meidi, Endang Sri Redjeki, Erianto Fanani, dan Agung Kurniawan	Penelitian dilakukan di Puskesmas Dinoyo, Kota Malang,	Metode kuantitatif observasioal dengan desain cross sectional	Temuan temuan me nunjukkan korelasi yang substansial (nilai p korelasi $<0,05$) (p - value $< 0,05$) antara derajat kepuasan pasien BPJS dengan seluruh aspek mutu pelayanan .antara tingkat kepuasan pasien BPJS dengan seluruh aspek mutu pelayanan .
"Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2022"	Journal of Nursing Practice and Education Vol. 3, No. 1, Desember 2022	Taufik Rohman, Dewi LaelatulBardiah, Mamlukah	Puskesmas Haurgeulis, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat	Studi analitik deskriptif dengan desain korelasional dan menggunakan pendekatan cross sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan kesehatan dalam kategori baik, dengan persentase penilaian baik yang tinggi pada dimensi assurance (77,1%), reliability (50,6%), tangible (62,9%), empathy (57,1%), dan responsiveness (59,4%).
"Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Padang Bulan"	Jurnal Kesehatan dr. Soebandi, Vol 8, Nomor 2, Tahun 2023	Paula Krismadu Maulina Malau, Vina Yolanda Sigalingging, Imelda Derang	Puskesmas Padang Bula	Desain analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional	Hasil penelitian menunjukan bahwa mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Padang Bula mayoritas tertinggi sebanyak 73 responden (76,8%). Dan kepuasan pasien pada kategori puas sebanyak 63 orang (66,3%).

“Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kabawo Kabupaten Muna Tahun 2023”	Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho), Vol. 5, No.3, Tahun 2024	Hestina, Suhadi, Jafriati	Puskesmas Kabawo Kabupaten Muna	kuantitatif dengan metode analisis observasional dan menggunakan pendekatan cross sectional study	Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan hubungan yang signifikan antara kompetensi bukti fisik ($p=0,003$), kehandalan ($p=0,000$), daya tanggap ($p=0,001$), dan jaminan kepastian ($p=0,000$) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kabawo. Sementara itu, empati ($p=0,058$) menunjukkan hubungan yang tidak signifikan secara statistik.
“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II”	Jurnal Cakrawala Keperawatan Vol. 01 No. 01 tahun 2024	Sarwoko, Indra Rahmawati	Puskesmas Banyudono II, Kabupaten Boyolali	penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mencari hubungan atau korelasi antara variabel-variabel yang diteliti dengan pendekatan cross-sectional	Hasil penelitian menunjukkan 31 orang (62,0%) dari 50 responden masuk dalam kelompok cukup puas .
“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS	PROFESI (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian, 23 (1	Salma Chintana Putri, Noor Alis Setiyad, 2025	Puskesmas Colomadu 1, Karanganyar, Jawa Tengah	Studi crosssectional	Terdapat empat dimensi yang memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sementara dimensi

Kesehatan Di Puskesmas Colomadu 1"					bukti langsung tidak memiliki hubungan yang signifikan
"Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto"	JURNAL JRIK: Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan, 3 (1)	Sri Sintiyas Y. Pipi, Sabirin B. Syukur, Abdul Wahab Pakay, 2023	Puskesmas Limboto, Gorontalo	Studi crosssectional	Dapat disimpulkan dari hasil penelitian kepuasan pasien terhadap Lima Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan kelima komponen dimensi pelayanan kesehatan
"Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pangkajene"	Hasanuddin Journal of Public Health, Vol 3 No 2, Tahun 2022	Nurul Khafifah, Amran Raza	Puskesmas Pangkajene Kab. Sidenreng Rappang	Kuantitatif, dengan desain CrossSectional	Analisis bivariat variabel independen dan dependen menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas layanan mempunyai nilai p sebesar 0,016 (p0,05)
"Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Parigi Kabupaten Muna Tahun 2024"	Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (JAKKUHO), Vol. 5 No. 3, Tahun 202	Wa Haiki , Laode Muh Sety , Lade Albar Kalza	Puskesmas Parigi Kabupaten Muna	Kuantitatif, desain penelitian cross sectional	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Parigi, karena semua p-value menunjukkan angka 0,000.

“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Bara”	Jurnal Kolaboratif Sains, 7 (8)	Moh. Rizki Adriansa, Sudirman, Muhammad Anzar, 2024	Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat.	Cross Sectional	Terdapat korelasi yang signifikan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan . Dimensi - dimensi yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah reliabilitas hasil uji Chi - Square ($P = 0,002 < 0,05$) , jaminan hasil uji Chi - Square ($P = 0,001 < 0,05$) , dan bukti fisik hasil uji Chi - Square ($P = 0,001 < 0,05$) .
“Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu”	Kolaboratif Sains, Volume 05, Nomor 06, 2022	Muhammad Anzar, Sudirman, dan Ananda Dwi Saputra	Fakultas Kesehatan masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu	Kuantitatif dengan Desain Crossectional	Setiap variabel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikan $p = 0,000$ yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan ..
“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh Tahun 2022”	Journal of Health and Medical Science Volume & Nomor: Volume 2, Nomor 1, 2023	Sinta Nur Hasana, Maidar, Anwar Arbi	Puskesmas Batoh, Kota Banda Aceh	Deskriptif analitik dengan desain crosssectional	Penelitian ini menemukan bahwa dari delapan variabel mutu pelayanan yang diteliti, tujuh di antaranya memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien
“Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di	Journal of Health and Medical Science, Volume 1,	Andi Maulana, Basri Aramico, Fauzi Ali Amin	Puskesmas Kuta Baro, Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar	Observasional dengan desain crosssectional	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan pasien sangat berkaitan dengan mutu pelayanan

Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022"	Nomor 2, 2022				secara keseluruhan ($p=0,0001$), kehandalan ($p=0,0001$), daya tanggap ($p=0,009$), dan empati ($p=0,011$). Namun, studi ini tidak menemukan hubungan yang signifikan antara jaminan ($p=0,938$) atau bukti fisik ($p=0,321$) dengan mutu pelayanan kesehatan.
--	------------------	--	--	--	---

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil telaah terhadap artikel yang telah dianalisis, ditemukan bahwa kelima dimensi mutu pelayanan dalam model SERVQUAL secara konsisten memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Dari hasil kajian terhadap sejumlah jurnal, terdapat enam dimensi utama yang terbukti sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara signifikan.

1. Hubungan dimensi tangibility dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan di puskesmas

Dimensi tangibility merujuk pada aspek-aspek fisik yang tampak dari pelayanan, seperti kelengkapan alat, fasilitas, dan penampilan fisik sarana serta petugas pelayanan. Faktor ini memberikan pengaruh psikologis terhadap proses penyembuhan, sehingga kebersihan dan kenyamanannya harus selalu dijaga. Bukti fisik juga mencerminkan kualitas visual dari organisasi layanan, seperti daya tarik peralatan, kebersihan ruangan, serta sikap profesional dari petugas. Dalam konteks pelayanan, sarana dan prasarana memiliki peran penting sebagai penunjang efektivitas pelayanan kepada (Tumiwa & Musak, 2024).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hestina dkk . (2024) di Puskesmas Kabawo , Kabupaten Muna , terdapat korelasi yang kuat antara kondisi fisik puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS . Hasil uji statistik Chi - Square menunjukkan $p = 0,003$, yang menunjukkan adanya korelasi yang signifikan secara statistik . Dari 327 responden , 237 orang menyebut kondisi fisik puskesmas " cukup " , dan 128 orang (39,1 %) menyatakan puas . Sebaliknya, dari 90 responden yang menilai fasilitas " kurang " , 58 orang (17,7 %) menyatakan tidak yakin . Hal ini menunjukkan bahwa ketika kualitas fasilitas fisik meningkat , tingkat kepuasan pasien juga meningkat (Hestina et al., 2024)

2. Hubungan dimensi Keandalan (reliability) dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan di puskesmas

Reliability atau keandalan mengacu pada sejauh mana penyedia layanan kesehatan dapat memberikan pelayanan sesuai janji dan harapan pasien. Hal ini mencakup ketepatan waktu, akurasi informasi, serta ketepatan dalam memberikan layanan medis. Pelayanan yang konsisten, cepat, dan bebas kesalahan sangat penting dalam membangun kepercayaan pasien. Meskipun sistem informasi rumah sakit membantu proses administratif dan pelayanan medis, masih

ditemukan kendala seperti keterlambatan dokter spesialis yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan (Fitria Tumiwa et al., 2024)

Keandalan berfokus pada kinerja layanan yang tidak konsisten, tepat waktu, dan dapat diandalkan. Keandalan dianggap sebagai faktor krusial dalam menentukan kepuasan. Klien sangat menginginkan ruang perawatan menyediakan layanan tepat waktu. Selain itu, klien menginginkan staf di tempat perawatan harus mampu membantu klien dan kompeten dalam memberikan bantuan yang andal. Oleh karena itu, semua anggota staf harus mampu memberikan layanan tepat waktu dan dukungan utama kepada klien (Fitria Tumiwa et al., 2024)

Hasil penelitian di Puskesmas Haurgeulis, Kabupaten Indramayu (Abdul Malik, 2023) menunjukkan bahwa dari 86 responden yang menilai pelayanan sebagai "baik" dalam hal keandalan, sebanyak 67 orang (77,9%) merasa puas. Sementara itu, hanya 26 dari 84 responden (31%) yang puas ketika menilai pelayanan "kurang baik". Uji statistik menghasilkan $p\text{-value} = 0,000$ yang menandakan hubungan signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang andal, tepat waktu, dan profesional menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien terhadap puskesmas. (Abdul Malik, 2023)

Penelitian ini juga menegaskan bahwa keandalan pelayanan merupakan salah satu dimensi mutu yang penting untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Keandalan mencakup pelayanan yang konsisten, dapat dipercaya, tanpa kesalahan, serta dilakukan secara simpatik dan tepat waktu. Jika pelayanan dapat memenuhi harapan pasien secara konsisten, maka kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap puskesmas akan meningkat (Abdul Malik, 2023)

3. Hubungan dimensi Daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan di puskesmas

Dimensi responsiveness mencerminkan kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan dan permintaan pasien secara cepat dan tepat. Ini mencakup ketanggapan dalam menjawab pertanyaan, menyelesaikan keluhan, dan memberikan layanan dengan sigap. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Mabelopura, Kota Palu, menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki korelasi sangat kuat dengan kepuasan pasien. Nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,870 dengan tingkat signifikansi $p = 0,000$, menunjukkan bahwa semakin tinggi daya tanggap, semakin puas pasien terhadap pelayanan (Anzar et al., 2022).

Daya tanggap dalam konteks pelayanan puskesmas mencakup kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan pasien, kesiapan dalam memberikan pelayanan, serta kemampuan petugas untuk segera membantu dan menjawab pertanyaan atau keluhan pasien. Jika petugas puskesmas mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, maka tingkat kepuasan pasien, khususnya pengguna BPJS, akan meningkat secara signifikan. (Anzar et al., 2022).

Daya tanggap menjadi indikator penting karena mampu mempercepat waktu tunggu, meningkatkan kenyamanan, serta menciptakan persepsi profesional terhadap petugas kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan respon yang cepat sangat direkomendasikan guna meningkatkan kepuasan pasien BPJS rawat jalan (Anzar et al., 2022).

4. Hubungan jaminan terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Puskesmas

Jaminan pelayanan dari BPJS Kesehatan merupakan bentuk perlindungan negara bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara menyeluruh, mulai dari upaya promotif hingga rehabilitatif. Di tingkat puskesmas, jaminan ini mencakup pelayanan dasar seperti pemeriksaan umum, tindakan medis, hingga pelayanan farmasi dan laboratorium sederhana (Faradila et al., 2024).

Hubungan antara kepuasan pasien dan jaminan pelayanan sangat kuat, terutama bagi pasien yang menggunakan BPJS di puskesmas. Salah satu faktor utama yang memengaruhi

kepuasan pasien adalah keyakinan bahwa pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dapat diberikan tanpa mengeluarkan biaya tambahan. Ketika pasien menerima pelayanan sesuai dengan harapannya sebagai peserta BPJS, rasa aman dan percaya terhadap program ini akan muncul. Sebaliknya, jika pasien perlu membayar obat karena tidak tersedia atau perlu membeli obat tersebut secara langsung, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan (Yuanita et al., 2021).

Selain itu, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh kualitas implementasi jaminan tersebut di lapangan. Pelayanan yang tidak diskriminatif, keterbukaan informasi tentang hak dan prosedur pelayanan, serta sikap profesional dari petugas kesehatan akan memperkuat persepsi bahwa jaminan pelayanan dijalankan dengan baik. Jika peserta merasa diperlakukan dengan baik dan tidak dibedakan dari pasien umum, maka mereka akan lebih puas terhadap layanan yang diterima, walaupun hanya dilakukan di fasilitas dasar seperti puskesmas (Yuanita et al., 2021).

5. Hubungan Empati dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas

Empati merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami perasaan dan kebutuhan pasien secara personal, serta menunjukkan sikap peduli dan perhatian dalam pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), empati merupakan salah satu dimensi utama mutu pelayanan yang mencerminkan perhatian individual dan hubungan emosional dengan pasien. Dalam praktik di puskesmas, empati ditunjukkan melalui komunikasi yang baik, kesabaran, dan kemauan untuk mendengarkan keluhan pasien (Purnomo et al., 2023).

Hubungan antara empati dan kepuasan pasien sangat erat, terutama bagi pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan. Pasien yang dilayani dengan empati akan merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar peserta program. Hal ini sangat penting karena banyak pasien BPJS merasa khawatir akan diperlakukan berbeda dibandingkan pasien umum. Ketika tenaga kesehatan menunjukkan kepedulian dan kesungguhan dalam memberikan layanan, pasien akan merasakan kenyamanan emosional yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan secara keseluruhan (Purnomo et al., 2023).

Empati juga berperan dalam membangun kepercayaan antara pasien dan tenaga kesehatan. Ketika pasien merasa bahwa tenaga kesehatan benar-benar memahami kondisi mereka, menjelaskan diagnosis dan pengobatan dengan bahasa yang mudah dipahami, serta memberikan waktu untuk bertanya, maka hubungan terapeutik yang positif akan terbentuk. Ini bukan hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan dan tindak lanjut (Manorek et al., 2020).

6. Hubungan Akses Terhadap Pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas

Aksesibilitas layanan kesehatan adalah kemampuan individu untuk menjangkau pelayanan pada saat dibutuhkan. Faktor-faktor seperti jarak, waktu tempuh, biaya, dan ketersediaan fasilitas mempengaruhi pengalaman pasien dalam mengakses layanan. Akses pelayanan yang mudah dijangkau secara geografis dan ekonomis sangat memengaruhi kepuasan pasien (Nurfadillah et al., 2025).

Pasien BPJS yang harus menempuh jarak jauh, menghadapi antrean panjang, atau kesulitan dalam menjangkau Puskesmas akan merasa tidak puas terhadap layanan yang diterima, meskipun layanan itu bersifat gratis atau bersubsidi. Sebaliknya, kemudahan dalam mengakses layanan, termasuk tersedianya pelayanan di dekat tempat tinggal serta jam operasional yang fleksibel, sangat berpengaruh pada kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat dan mudah dijangkau menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap program JKN (Nurfadillah et al., 2025).

Selain 6 dimensi utama diatas yang menjadi hubungan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien BPJS Rawat jalan di Puskesmas berdasarkan kajian literatur terhadap 15 jurnal yang terpilih didapatkan faktor lain yang juga berhubungan, seperti Jaminan (assurance), Empati (empathy), Kelengkapan sarana & prasarana dan prosedur administrasi & pendaftaran.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan telaah literatur yang dilakukan menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan PRISMA terhadap sejumlah artikel terpilih, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas. Dari hasil analisis total 18 artikel, mayoritas menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan seperti jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien. Selain itu, aksesibilitas layanan dan kenyamanan pasien juga diidentifikasi sebagai faktor penting yang turut memengaruhi tingkat kepuasan. Meski demikian, beberapa dimensi lainnya seperti hubungan antar individu, ketepatan waktu, dan aspek fisik layanan menunjukkan hasil yang bervariasi antar studi. Secara keseluruhan, mutu layanan yang optimal di Puskesmas dapat membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan yang diberikan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS.

Saran

Puskesmas perlu meningkatkan kualitas layanan, terutama pada aspek-aspek yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, seperti keandalan tenaga medis, empati dalam memberikan pelayanan, jaminan mutu, serta responsivitas terhadap kebutuhan pasien. Pemerintah daerah dan pihak pengelola fasilitas kesehatan diharapkan menyediakan pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan guna meningkatkan kemampuan teknis maupun keterampilan interpersonal. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi mutu layanan secara berkala dengan menggunakan instrumen yang valid, guna mengenali dan memperbaiki aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan berhasilnya terselesaikan penulisan artikel ini dalam melakukan tinjauan pustaka, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para dosen mata kuliah metodologi penelitian di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo, Kendari, Sulawesi Tenggara.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Malik, S. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mambo Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Mambo Health Center, North Palu District, Palu Municipality, Central Sulawesi Province Year 2023*. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>
- Ahmad, R., Salim, M., & Utami, N. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, Tahun 2021.
- Agustini, S., Wahyudi, A., & Priyatno, A. D. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Aisyiah Medika*, 9(2).
- Anzar, M., Sudirman, S., & Saputra, A. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(6), 297-303.
- Fajriani, F., Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Panteraja tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2560-2567.

- Faradila, MD, Rukmana, NM, & Putri, DUP (2024). Hubungan mutu pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien BPJS rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 13(2), 142-151. <https://ojs.widyagamahusada.ac.id>
- Faradila, M. D., Rukmana, N. M., & Putri, P. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Bpjs Rawat Jalan. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada* (Vol. 13, Issue 2).
- Fitria Tumiwa, F., Musak, R. A., Studi, P. S., Kesehatan, A., & Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon, S. (2024). Analisis Faktor Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Poliklinik Rawat Jalan Rsu Gmim Bethesda Tomohon. 8(1).
- Hasana, S. N., & Maidar, A. A. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 93-105.
- Hestina, Suhadi, & Jafriati. (2024). Jurnal administrasi dan kebijakan kesehatan. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 5(2), 238-247. <http://jakk.fisip.unand.ac.id/index.php/jakk/article/view/139>
- Hestina. (2024). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kabawo Kabupaten Muna Tahun 2023. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*.
- Husna, K. F., Nugraha, R. J., & Hilmawan, H. (2025). Analisis kualitas layanan pengiriman menggunakan model SERVQUAL: Studi kasus layanan pengiriman IKEA di Indonesia. *Jurnal Organisasi dan Manajemen Indonesia*, 3(1), 12-20. <https://doi.org/10.31227/osf.io/p8e5z>
- Khafifah, N., & Razak, A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pangkajene. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 212-222. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21360>
- M, R. F., Sety, L. O. M., & Hartoyo, A. M. (2024). Jurnal administrasi dan kebijakan kesehatan. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 5(2), 238-247. <http://jakk.fisip.unand.ac.id/index.php/jakk/article/view/139>
- Malau, P. K. M., Sigalingging, V. Y., & Derang, I. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Padang Bulan. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158-163. <https://doi.org/10.36858/jkds.v8i2.243>
- Malik, MF, Rasma, Supriyadi, Indah Handriani, Misdayanti, Wa Anasari, & La Ode Liaumin Azim. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2024. *OVUM: Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan*, 5(1), 1-15. <https://doi.org/10.1234/ovum.v5i1.1234>
- Malik, S. A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Mamboro Health Center, Nort. 6(6), 552-562.
- Manorek, L., Tucunan, AAT, & Ratag, BT (2020). Hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal KESMAS*, 9 (2), 1-6.
- Maulana, A., Aramico, B., & Amin, F. A. (2022). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 245-253.
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*, 5(2), 117-132.
- Nurfadillah, K., Hikmah B, N., Andyanie, E., Administrasi, P., Kesehatan, K., & Masyarakat, K. (2025). Faktor Yang Berhubungan Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Seko Desa Padang Raya. In *Window of Public Health Journal* (Vol. 6, Issue 2).

- Oktavianti, D., Indar, I., & Abadi, Y. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone: Relationship of Service Quality with Patient Satisfaction of BPJS Outpatient in Biru Public Health Center, Bone Regency. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 135-144.
- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pecangaan Jepara. In *Indonesia Jurnal Perawat* (Vol. 8, Issue 1).
- Ramadhan, L. (2023). Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Pasar Rebo. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2347-2354. <https://doi.org/10.1234/jkt.v4n3.2347>
- Rizki, M., Sudirman, A., & Anzar, M. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat The Relationship Between Quality of Health Services and Patient Satisfaction at Kamonji Health Center, West Palu District. 7(8), 2836–2845. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5961>
- Rogate Sdr Tobing, I., Sdr Ginting, J., Ginting, JB, & Dameria. (2023). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Prioritas*, 6(2), 64-73. ISSN 2614-4719.
- Rohman, T., Badriah, D. L., & Mamlukah, M. (2022). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2022. *Journal of Nursing Practice and Education*, 3(01), 69-78.
- Salma Chintana Putri, N. A. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Colomadu 1. *PROFESI (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 23(1), 1-10.
- Sartiasih, R., Sari, D., & Pratiwi, Y. (2022). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan*, Tahun 2022.
- Sarwoko, & Rahmawati, I. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 01(01), 64–70.
- Sri Sintiyas Y. Pipi, S. B. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto. *Jurnal JRIK: Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 3(1).
- S, M. M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Tumiwa, FF, & Musak, RA (2024). Analisis faktor mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di poliklinik rawat jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8 (4), 168–180. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/24745>
- Yuanita, F., Palutturi, S., & Genisha, J. (2021). Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 16(1), 22-32. eISSN: 2302-2531.
- Wijayanti, punik mumpunik, Suryaningsi, betty ekawati, Kurnia, arif rahmat, & Nugroho, adi. (2024). Kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas ngaglik 1, sleman, D.I. Yogyakarta Tahun 2012. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 8(3), 86–94.