

**LITERATUR REVIEW: ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN BPJS DI RUMAH SAKIT**

**LITERATUR REVIEW: ANALYSIS OF SATISFACTION WITH BPJS SERVICES IN  
HOSPITALS**

**Sandy Kurniajati<sup>1</sup>, Imelda Lintang Utami<sup>1</sup>, Yesaya Willi Pujawan,<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>STIKES RS Baptis Kediri

\*e-mail: [stikes.rs.baptis@yahoo.co.id](mailto:stikes.rs.baptis@yahoo.co.id)

**ABSTRAK**

Mutu pelayanan BPJS di rumah sakit dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan. Kepuasan pasien terhadap layanan BPJS di rumah sakit masih rendah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di rumah sakit. Metode penelitian dengan menggunakan Literatur Reviw, Populasi Jurnal sebanyak 10 jurnal dengan kata kunci Kepuasan Pelayanan BPJS, dan Rumah Sakit, Analisis dengan menggunakan PICO. Hasil penelitian didapatkan bahwa 8 jurnal (80%) pasien tidak puas terhadap layanan BPJS di rumah sakit. Dan berdasarkan indikator kepuasan dari 4 jurnal yang tidak puas (50%) yang menguraikan indikatornya, semua jurnal (100%) semua indikator tidak puas (*Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance, dan Empathy*). Kepuasan pasien yang kurang akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit.

**Kata kunci: Kepuasan Pasien, BPJS, Rumah Sakit**

**ABSTRACT**

*The quality of BPJS services in hospitals can be measured based on patient satisfaction in obtaining health services. Patient satisfaction with BPJS services in hospitals is still low. The purpose of this study was to analyze patient satisfaction with BPJS services in hospitals. The research method uses Literature Review, Journal Population as many as 10 journals with keywords BPJS Service Satisfaction, and Hospital, Analysis using PICO. The results showed that 8 journals (80%) patients were not satisfied with BPJS services in hospitals. And based on the satisfaction indicators from 4 dissatisfied journals (50%) that describe the indicators, all journals (100%) are all dissatisfied indicators (*Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance, and Empathy*). Lack of patient satisfaction will have an impact on the quality of hospital services.*

**Key words: Patient Satisfaction, BPJS, Hospital**

**Pendahuluan**

Kesehatan merupakan sebuah kebutuhan utama bagi masyarakat saat ini. Pemerintah Indonesia sendiri sudah berusaha untuk memenuhi kebutuhan

akan kesehatan bagi masyarakat dengan adanya program jaminan kesehatan atau yang biasa kita kenal dengan BPJS (*Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*). BPJS Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memiliki tugas

khusus untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (BPJS, 2021).

BPJS kesehatan memiliki fungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang diselenggarakan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas (BPJS, 2021). Dengan adanya BPJS diharapkan dapat menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan indikator mutu pelayanan di rumah sakit (permenkes, 2008). Dari beberapa penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di rumah sakit masih kurang. Kekurangan ini terjadi pada dimensi *tangible* mengenai kebersihan dan sarana-prasarana di rumah sakit, *reliability* mengenai pelayanan yang masih lambat, *responsiveness* pelayanan yang kurang, tidak adanya jaminan kelengkapan obat dan *empathy* mengenai komunikasi yang kurang baik kepada pasien.

Direktur Utama BPJS Kesehatan mengatakan, sampai dengan 17 September 2021, jumlah peserta BPJS telah mencapai 226,3 juta peserta atau sekitar 83,5% dari total jumlah penduduk Indonesia (BPJS 2021). Indeks kepuasan terus meningkat, mulai dari 78,6 pada tahun 2014 menjadi 81,5 pada tahun 2020. Meskipun demikian, masih ditemukan masalah ketidakpuasan diberbagai pelayanan masyarakat di Indonesia terutama pada pasien rawat jalan dan dalam memperoleh kamar rawat. Kepuasan terhadap dimensi aksesibilitas rawat jalan mengalami penurunan, yaitu pada tahun 2019 sebesar 87,74% menjadi 83,93 persen responden menyatakan puas terhadap aksesibilitas rawat jalan ([Wibi Pangestu Pratama, 2020](#))

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan

kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pada pasien yaitu : 1) cepat tanggap (*responsiveness*), 2) keandalan (*reliability*), 3) jaminan (*assurance*), 4) empati (*empathy*), 5) bukti fisik (*tangible*) (Muninjaya 2011), pelayanan BPJS di rumah sakit yang buruk akan mempengaruhi kepuasan pasien. Dampak kepuasan rendah adalah mutu pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan rumah sakit menjadi rendah. Dalam upaya menyelesaikan masalah ketidakpuasan Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono; 2002) layanan kesehatan dapat melakukan pelayanan dengan menerapkan aspek keistimewaan, kesesuaian, keajegan, estetikasehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dari uraian diatas tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di rumah Sakit.

### Metodologi Penelitian

Metode penelitian dengan menggunakan *Literatur Review*, populasi jurnal sebanyak 10 jurnal dengan memiliki standar SINTA IV dan V dengan kata kunci pencairian jurnal Kepuasan Pelayanan, BPJS, dan Rumah Sakit menggunakan *google scholar* dan ditemukan 10 jurnal dari 6.790. Analisis penelitian dengan menggunakan analisis PICO untuk menganalisis kepuasan pasien dan indikator kepuasan pasien.

## Hasil

**Tabel.1. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan BPJS di Rumah Sakit**

Jurnal	Hasil	Interpretasi (Tidak Puas > 10%)
Noverda Ayuhecaria, dkk (2018)	Sp = 8,97% P = 85,20% TP = 5,83%	Puas
Noorhidayah, dkk (2019)	P = 81% TP = 19%	Tidak Puas
Annisa S.P, dkk (2018)	P = 54,7% TP = 45,3%	Tidak Puas
Ni Luh Putu Devhy, dkk. (2018)	P = 50% TP = 41,7 % Tidak dinilai = 8,3%	Tidak Puas
Deden Nurjaman, Dede Rukasa (2019)	P = 50,6% TP = 49,4%	Tidak Puas
Putu Ayu Risnia J.P, dkk (2019)	SP = 64,5% P = 35,5%	Puas
Entin Sutinah; Odilia Rosidiana S. (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gap <i>Tangible</i> = -0,49</li> <li>• Gap <i>reliability</i> = -0,35</li> <li>• Gap <i>responsiveness</i> = -0,38</li> <li>• Gap <i>assurance</i> = -0,26</li> <li>• Gap <i>empathy</i> = -0,16</li> </ul>	Tidak Puas (pada semua indikator)
Diki Muhammad, dkk (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tangible</i> = 73,1% puas</li> <li>• <i>Reliability</i> = 71,3% puas</li> <li>• <i>Responsiveness</i> = 75,1% puas</li> <li>• <i>Assurance</i> = 72,3% puas</li> <li>• <i>Empathy</i> = 72,3% puas</li> </ul>	Tidak Puas (pada semua indikator)
Prahena Yudanisa, dkk (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tangible</i> = 69,90% puas</li> <li>• <i>Reliability</i> = 76,15% puas</li> <li>• <i>Responsiveness</i> = 55,78% tidak puas</li> <li>• <i>Assurance</i> = 73,61% puas</li> <li>• <i>Empathy</i> = 77,43% puas</li> </ul>	Tidak Puas (Pada Semua Indikator)
Andri Simalango (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tangible</i> = 51,8% tidak baik</li> <li>• <i>Reliability</i> = 50,6% tidak baik</li> <li>• <i>Responsiveness</i> = 62,4% tidak baik</li> <li>• <i>Assurance</i> = 44,7% tidak baik</li> <li>• <i>Empathy</i> = 43,5% tidak baik</li> </ul>	Tidak Puas (pada semua indikator)

Tabel 1 didapatkan bahwa 8 jurnal (80%) pasien tidak puas terhadap layanan BPJS di rumah sakit. Dan berdasarkan indikator kepuasan dari 4 jurnal yang tidak puas (50%) yang menguraikan indikatornya, semua jurnal (100%) semua indikator tidak puas.

## Pembahasan

Hasil analisis 10 jurnal ada 8 jurnal (80%) pasien tidak puas terhadap layanan BPJS di rumah Sakit. Hal ini di jumpai pada jurnal Noorhidayah, dkk (2019), Annisa S.P, dkk (2018), Ni Luh Putu Devhy, dkk. (2018), Deden Nurjaman, Dede Rukasa(2019), Entin Sutinah;

Odilia Rosidiana S. (2018), Diki Muhammad, dkk (2020), Prahena Yudanisa, dkk (2019), Andri Simalango (2019).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007).Kepuasan pasien dapat diukur dengan **Sistem Keluhan Dan Saran, Survei Kepuasan Pelanggan, Ghost Shopping, Lost Costumer Analysis** (Kotler dalam Nursalam, 2011), Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: 1) Karakteristik Pasien.

Karakteristik tersebut berupa nama umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain, 2) Sarana Fisik (*Tangible*). Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi, 3) Jaminan (*assurance*) Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat., 4) empati (*empathy*). Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi dan dapat memahami kebutuhan pelanggan, 5) Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan. (Sangadji dan Sopiah, 2013). Manfaat pengetahuan tingkat kepuasan pasien menurut Soeparmanto dan Astuti "2006" yaitu: 1) Mengetahui kekurangan masing-masing tingkat kelemahan penyelenggaraan pelayanan. 2) Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan. 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan. 4) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara pelayanan publik pada lingkup pemerintahan pusat dan daerah. 5) Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan. 6) Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Dengan manfaat tersebut maka pelayanan BPJS di rumah sakit dapat ditingkatkan, dan mutu pelayanan di rumah sakit menjadi meningkat (dosen pendidikan, 2022).

Pasien tidak puas pelayanan BPJS di RSUD Ratu Zalecha Martapura Bagian Rawat Jalan, RSU Anutapura Palu, Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar RSUD Cibinong Ruang Pafio B, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Kumpulan Pane, Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak, Rawat Jalan Di Salah Satu Rumah Sakit Swasta Kota Bandung. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa

yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007; Pohan, 2007). Maka dapat disimpulkan bahwa pasien dikatakan tidak puas apabila pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.

Ketidakpuasan ini dipengaruhi oleh perbedaan pelayanan antara peserta BPJS dan Non BPJS hal ini dikarenakan prosedur dari proses pengurusan BPJS yang cukup lama dan panjang, sehingga pelayanan juga cenderung lama. Alur pendaftaran yang panjang dan berbelit-belit yang membuat pasien kesulitan dan bingung ketika melakukan pendaftaran, hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sarana komunikasi seperti sistem informasi manajemen yang kurang baik sehingga pendaftaran masih memerlukan waktu yang lama, faktor pendidikan pasien yang rendah dan kemampuan perawat dalam menjelaskan kepada pasien sehingga pasien kesulitan dalam memahami alur yang ada. Pelayanan yang lambat baik dalam rawat jalan maupun pada unit farmasi, hal ini dikarenakan adanya beberapa prosedur yang harus dilakukan sebelum dilakukan tindakan, sehingga pelayanan terkesan lambat. Perawat yang kurang dalam menjelaskan tentang obat-obatan dan kesiapan perawat yang kurang, hal ini dipengaruhi oleh faktor kurangnya *emphaty* perawat yaitu kemampuan dalam menjelaskan obat-obatan kepada pasien dan faktor usia pasien dan latar belakang pendidikan yang rendah sehingga pasien kurang mengerti dengan penjelasan dari perawat.

Pernyataan di atas selaras dengan Sangadji dan Sopiah yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: 1) Karakteristik Pasien. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain, 2) Sarana Fisik (*Tangible*). Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi, 3) Jaminan

(*assurance*) Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat., 4) empati (*empathy*). Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi dan dapat memahami kebutuhan pelanggan, 5) Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan (Sangadji dan Sopiha, 2013).

Sesuai dengan teori Kotler dan Pohan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007).Maka dapat diketahui bahwa penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan menjadipenilaian mereka terhadap kondisi rumah sakit (mutu baik atau buruk) yang merupakan gambaran kualitas rumah sakit atau mutu rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien.

Hasil analisis 4 jurnal tidak puas dengan menguraikan masing-masing indikator kepuasan di peroleh semua indikator tidak puas, yaitu pada indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness* *Assurance*, dan *Empathy*. Hal ini di jumpai pada jurnal Entin Sutinah; Odilia Rosidiana S. (2018), Diki Muhammad, dkk (2020), Prahena Yudanisa, dkk (2019), dan Andri Simalango (2019).

Indikator Kepuasan pasien adalah indikator kepuasan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas atau mutu pelayanan, menurut Teori Parasuraman, yaitu seperti dimensi *tangible* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, *responsiveness*(ketanggapan)

yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, dan *emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:174-175).

Pengukuran indikator kepuasan pasien per indikator dapat dilakukan dengan menganalisis gap antara harapan dan kenyataan, dan dapat diukur dengan kuesioner dalam bentuk pertanyaan mengenai indikator kepuasan pasien. Apabila terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan maka penilaian dikatakan tidak puas ditandai dengan nilai negatif pada gap. Kuesioner dapat diberikan pertanyaan-pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan dengan penilaian puas dan tidak puas, baik dan tidak baik. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan terjadi dapat dipengaruhi berbagai faktor umum yaitu menurut Rangkuti (2006) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan berhubungan dengan tingkah laku konsumen yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan psikologi individu yang berbeda beda sehingga tingkat kepuasan dan harapan setiap individu berbeda.

Sehingga dengan indikator dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di rumah sakit dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan, indikator kepuasan juga dapat digunakan untuk mengetahui kualitas atau mutu pelayanan rumah sakit, karena indikator dapat menunjukkan bagaimana penilaian pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Pasien tidak puas pelayan BPJS di RS masing-masing indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Ketidak puas berarti terjadi kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima pasien. Kesenjangan ini ditemukan pada jurnal

Entin Sutinah; Odilia Rosidiana S. (2018), dimana penilaian gap semua indikator bernilai negatif yang menandakan pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang pasien harapkan. Berdasarkan pendapat Rangkuti (2006) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan berhubungan dengan tingkah laku konsumen yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan psikologi individu yang berbeda-beda sehingga tingkat kepuasan dan harapan setiap individu berbeda.

Pada jurnal Diki Muhammad, dkk (2020), dan Prahena Yudanisa, dkk (2009) ditemukan bahwa tingkat ketidakpuasan lebih dari 10% pada setiap indikator. Pada indikator *tangible* terkait kebersihan lingkungan rumah sakit yang membuat kurang nyaman, ketidakpuasan dapat disebabkan oleh kurangnya perhatian perawat dalam kebersihan karena banyaknya pasien yang harus dilayani. Pada indikator *reliability* ketidakpuasan disebabkan karena pelayanan yang diberikan masih tergolong lambat terutama dalam pengurusan registrasi, pelayanan obat dan pelayanan dokter, hal ini dikarenakan jumlah kunjungan pasien yang sangat banyak dan tidak sebanding dengan jumlah petugas sehingga waktu yang dibutuhkan petugas untuk memberikan pelayanan lebih lama. Pada indikator *responsiveness*, ketidakpuasan disebabkan karena pasien merasa perawat tidak sigap dalam memberikan pelayanan. Pada indikator *assurance*, ketidakpuasan disebabkan karena pasien BPJS tidak mendapatkan jaminan ketersediaan obat yang lengkap dan pada indikator *empathy* ketidakpuasan disebabkan karena perawat yang belum bisa berkomunikasi dengan pasien sehingga terdapat pasien yang tidak mengerti dengan informasi yang diberikan. Berdasarkan Rangkuti (2006) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan berhubungan dengan tingkah laku konsumen yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor

pribadi dan psikologi individu yang berbeda-beda. Pada indikator *empathy* ketidakpuasan dipengaruhi faktor pendidikan pasien, faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan psikologi, karena dari budaya yang berbeda-beda maka komunikasi juga akan terhambat dalam bahasa selain itu, pendidikan juga berpengaruh karena semakin tinggi pendidikan pasien maka semakin mudah pasien dalam memahami penjelasan dari tenaga medis, namun jika pendidikan pasien rendah maka akan sulit dalam memahami penjelasan dari tenaga medis dan faktor lainnya adalah kemampuan dari tenaga medis dalam menjalankan komunikasi yang baik dengan pasien. Dari masing-masing indikator dapat diketahui tentang penilaian pasien terhadap pelayanan rumah sakit, dan penilaian ini merupakan cerminan dari mutu rumah sakit.

## Kesimpulan

Kepuasan Pasien terhadap pelayanan BPJS di Rumah sakit masih rendah. Ketidakpuasan ini melingkupi indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu karakteristik pasien, sarana dan prasarana, kehandalan tenaga kesehatan, ketanggapan tenaga kesehatan, jaminan dan perhatian tenaga kesehatan.

## Saran

Rumah sakit dalam pelayanan pada pasien BPJS dapat melakukan pelayanan dengan menerapkan aspek keistimewaan, kesesuaian, keajegan, estetika sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dari semua indikator. Upaya yang dapat dilakukan menyediakan sarana prasarana yang lengkap sesuai dengan layanan yang diberikan tanpa membedakan pasien BPJS dan pasien umum, Pada aspek *reliability* kecepatan layanan pasien dengan memangkas waktu antrian perlu

terus diupayakan, sehingga pasien mendapatkan layanan yang cepat dan tepat, Aspek responsiveness petugas yang mau memberikan perhatian dan informasi yang lengkap kepada pasien BPJS. Aspek Assurance bahwa rumah sakit memebarkan jaminan pelayanan yang sama dalam mutu baik pelayanan medis dan penunjang medis lainnya kepada pasien BPJS. Aspek empathy berupa bektuk perhatian yang sama oleh semua petugas dan kebijakan ruymah sakit terhdap pasien BPJS.

### Daftar Pustaka

- Ayuchecaria,N, dkk. 2018. *Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di DepoBPJS Rsud Ulin Banjarmasin*. Jurnal Insan Farmasi Indonesia. Vol.1.No.1. [https://e-jurnal.stikes-isfi.ac.id/index.php/JIFI/article/download/157/pdf/diakses\\_tanggal\\_03\\_Maret\\_2022\\_pkl:08.18\\_WIB](https://e-jurnal.stikes-isfi.ac.id/index.php/JIFI/article/download/157/pdf/diakses_tanggal_03_Maret_2022_pkl:08.18_WIB)
- Devhy, N,L,P. 2018. *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Tahun 2018*. BMJ. Vol.5. No.2. [https://balimedikajurnal.com/index.php/bmj/article/view/34/30diakses\\_tanggal\\_03\\_Maret\\_2022\\_pkl:10.58\\_WIB](https://balimedikajurnal.com/index.php/bmj/article/view/34/30diakses_tanggal_03_Maret_2022_pkl:10.58_WIB)
- Humas. 2021. *BPJS Kesehatan Berbagi Pengalaman Dengan India Capai UHC*. Jakarta: BPJSKesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/2050/BPJS-Kesehatan-Berbagi-Pengalaman-dengan-India-Capai-UHC>
- Iman,A.T, dkk. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*. Jakarta Selatan: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. <https://rsudkorpriprovkaltim.co.id/documents/PMK-No-129-tahun-2008-tengan-SPM-RS-lengkap.pdf>
- Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2010. Pengertian Rumah Sakit. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139972/permenkes-no-147menkesperi2010-tahun-2010>
- Muhammad, D,dkk. 2020. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasiandi Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi*. Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi. Vol.4. No.2. <file:///C:/Users/user/Downloads/11606-Article%20Text-31027-1-10-20201231-1.pdf>diakses tanggal 5 Maret 2022 pkl: 9:58 WIB
- Noorhidayah,dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019*. Jurnal Kebidanan dan Keperawatan. Vol. 10 No. 2. [https://ojs.dinamikakesehatan.unism.ac.id/index.php/dksm/article/view/525/416diakses\\_tanggal\\_26\\_Februari\\_2022\\_pkl:18.27\\_WIB](https://ojs.dinamikakesehatan.unism.ac.id/index.php/dksm/article/view/525/416diakses_tanggal_26_Februari_2022_pkl:18.27_WIB)
- Nurjaman,D, dkk. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Pafio B Rsud Cibinong*. Jurnal Ilmiah Wijaya. Vol.11. No.2. [https://www.jurnalwijaya.com/index.php/jurnal/article/view/pv11n2p101/60diakses\\_tanggal\\_28\\_Februari\\_2022\\_pkl:10.49\\_WIB](https://www.jurnalwijaya.com/index.php/jurnal/article/view/pv11n2p101/60diakses_tanggal_28_Februari_2022_pkl:10.49_WIB)
- Puspa,A.S,dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit TerhadapKepuasan Pasien Pada Peserta Bpjs Kelas 3 Di*

- RsuAnutapura Palu (Studi Kasus Pasien Peserta Bpjs YangRawat Inap) Tahun 2016.* Jurnal Ilmiah Kedokteran. Vol. 5. No.2. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/MedikaTadulako/article/view/12309> diakses tanggal 03 Maret 2022 pkl: 08.43 WIB
- Putri, P,A,dkk. 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigidan Mulut di Poliklinik Gigi dan MulutRSUD Badung Mangusada.* Bali Dental Journal. Vol. 3. No. 2. <http://jkg-udayana.org/ojs/index.php/bdj/article/view/33> diakses tanggal 03 Maret 2022 pkl: 08.58 WIB
- Simalango,A. 2019. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap di RumahSakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019.* Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi. Vol.2. No.1. <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKG/article/view/227> diakses tanggal 03 Maret 2022 pkl: 11.22 WIB
- Sutinah, E,dkk. 2018. *Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur KepuasanPasien Terhadap Kualitas LayananBPJS Kesehatan.*Jurnal Informatika, Vol.5 No.1 <https://web.archive.org/web/20190430124548id/http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ji/article/download/INF10/pdf> diakses tanggal 26 Februari 2022 pkl: 12.30 WIB
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Yudanisa, P, dkk. 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosialterhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan.* Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains. Vol.1. No.2. <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/jiks/article/download/4350/pdf> diakses tanggal 27 Februari 2022 pkl: 01.04 WIB