

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran (BPJS PBI)

Samsul Hadi^{1*}, Lalu Pratama Doni², Muhammad Alwi Andi²

^{1,2,3}Administrasi Rumah Sakit, Stikes Kusuma Bangsa

Alamat: Jl. Pariwisata, Monjok Tim., Kec. Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Bar. 83121

Corresponding: samsulhadi@gmail.com

Abstract. The quality of healthcare administrative services plays a crucial role in improving service standards and influencing patient satisfaction. Key factors affecting satisfaction include: (a) tangibles, (b) reliability, (c) responsiveness, (d) assurance, and (e) empathy. This study aims to determine the effect of administrative service quality on the satisfaction level of BPJS PBI patients at Perampuan Public Health Center. The study used an analytic observational design with a cross-sectional approach. The population consisted of all BPJS PBI patients seeking treatment at the Perampuan Health Center, with a purposive sampling technique yielding 100 respondents. Data were analyzed using univariate and bivariate analysis. Bivariate analysis using the t-test revealed a p-value of 0.01. This indicates a statistically significant relationship between the two variables, as the p-value is less than the 0.05 significance threshold. The results suggest that the quality of administrative services significantly affects patient satisfaction at a 95% confidence level. In conclusion, the better the service provided, the higher the level of patient satisfaction.

Keywords: BPJS PBI, Patient satisfaction, Service quality

Abstrak. Kualitas pelayanan administrasi kesehatan dalam kepuasan pasien adalah faktor penting dalam meningkatkan suatu mutu pelayan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: (a) *tangible* (b) *reliability* (c) *responsiveness* (d) *assurance* (e) *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS PBI di Puskesmas Perampuan. Jenis penelitian menggunakan observasi analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS PBI yang datang berobat di Puskesmas Perampuan, teknik pengambilan sampel menggunakan *pusposive sampling* sebanyak 100 sampel. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian dengan analisis bivariat uji-T diketahui nilai *P-value=0,01*, hubungan antara kedua variabel ini dinyatakan signifikan karena *p-value=0,01* lebih kecil dari batas signifikan 0,05, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara nyata mempengaruhi kepuasan pasien pada tingkat kepercayaan 95%. Hal ini menunjukkan semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien..

Kata kunci: BPJS PBI, Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan

1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen merupakan salah satu indikator untuk menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Apabila kualitas yang diberikan untuk konsumen baik, maka akan dianggap profesional oleh konsumen dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya jika konsumen beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan buruk maka konsumen akan beranggapan bahwa perusahaan kurang profesional dalam memberikan pelayanan (Chang et al, 2013).

Pelayanan kesehatan merupakan hak mendasar yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah, dimana diamanatkan dalam Undang- Undang dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 “setiap orang atau semua orang berhak hidup sejahtera lahir maupun batin serta bertempat tinggal yang nyaman dan mendapatkan lingkungan hidup yang sehat dan baik, juga berhak mendapatkan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah upaya dalam memenuhi kebutuhan pasien yang menginginkan penyembuhan dan pemulihan serta mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas (Norhidayah et al, 2019).

Kualitas pelayanan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya menjalin hubungan yang baik dan harmonis antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan, memberikan dasar yang baik demi terciptanya loyalitas pelanggan, membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang dimana sangat menguntungkan bagi pemberi pelayanan tersebut (Tan et al, 2019).

Penyelenggara pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kota atau kabupaten yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Undang-undang nomor 36 tahun 2009 menekankan bahwa pentingnya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya di Puskesmas. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kesehatan masyarakat maupun perorangan yang mengutamakan upaya *preventif* (pencegahan) dan *promotif* (promosi kesehatan) untuk memberikan derajat kesehatan masyarakat yang berada dalam wilayah atau kawasan kerja Puskesmas (DEKES RI, 2014).

Puskesmas diuntut agar selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan cara meningkatkan mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pihak Puskesmas juga perlu secara cermat untuk mengetahui apa saja kebutuhan pasien sebagai upaya memenuhi harapan, keinginan, dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalinkan hubungan dan menyaring pendapat pasien perlu dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal inilah yang dinamakan orientasi pada pasien/pelanggan, terciptanya kualitas pelayanan tentunya dapat menciptakan kepuasan terhadap penerima pelayanan (Ozer et al., 2013). Pelayanan administrasi di Puskesmas memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi merupakan indikator vital dalam mengevaluasi efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas (Mariani et al, 2023).

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam keberhasilan pemasok dan dalam memuaskan keinginan serta harapan pasien juga dapat membantu memprediksi apakah pelanggan akan kembali atau tidak (Rina, 2017). Berdasarkan undang-undang nomor 40 tahun 2004 pasal 52 dan pasal 5 ayat (1) mengenai sistem jaminan sosial nasional, yang dimana harus membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan undang-undang yang menjadi transformasi agar terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh karena itu, terbentuknya BPJS berdasarkan undang-undang republik Indonesia nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) yang mulai beroperasi pada tahun 2014 (Kemenkes RI, 2014).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mulai efisien dan efektif dijalankan di Indonesia pada bulan Januari 2014 dan setiap warga negara Indonesia memiliki hak dan wajib menjadi peserta JKN. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menjalankan program jaminan kesehatan. Peserta BPJS juga terbagi menjadi dua kategori, yang pertama peserta BPJS PBI. Pasien Penerima Bantuan Iuran (PBI) merupakan peserta yang tergolong fakir miskin atau orang yang kurang mampu yang di mana iuranya di bayarkan oleh pemerintah (Kemenkes RI, 2014).

Dimensi mutu pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pasien yaitu *Tangible* (bukti fisik) yang meliputi kebersihan, kerapian dan penampilan karyawan, tersedianya tempat parkir, dan penampilan fasilitas seperti gedung dan ruangan front office. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan akurat. dengan apa yang telah di janjikan. *Responsive* (daya tanggap) yaitu respond dan kesigapan seorang karyawan atau pemberi pelayanan dalam membantu pelanggan atau pasien dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan karyawan atau pemberi pelayanan atas pengetahuan terhadap produk atau jasa secara cepat, kualitas keramahan dalam memberikan pelayanan dan juga perhatian dan kesopanan dalam menanggapi pasien atau pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam meyakinkan pelanggan atau pasien terhadap keamanan akan pemanfaatan jasa yang di tawarkan, dan kemampuan menanamkan kepercayaan pasien atau pelanggan terhadap perusahaan atau puskesmas. *Empathy* (empati), yaitu perhatian yang di berikan pemberi pelayanan terhadap pasien secara *individual* sehingga kebutuhan pasien dapat di pahami. (Zeilhami, 2012).

Kepuasan pasien BPJS kesehatan mengemukakan bahwa pasien pengguna layanan BPJS kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum (RSUP) Kandang Malalayang masih kurang di sosialisasikan dengan baik yang di mana masih banyak pengguna layanan BPJS kesehatan tidak mengetahui bagaimana mekanisme dari layanan BPJS kesehatan itu sendiri termasuk

tentang tanggungan biaya obat-obatan dan rawat inap yang tidak seluruhnya ditanggung oleh BPJS kesehatan khusus untuk pasien yang ada di RSUP Kandau Malalayang. Data jumlah keluhan yang masuk di RSUP Kandau Malalayang pada periode (2014) sekitar 1.554 komplain yang meliputi 399/26% mengenai informasi pendaftaran, 440/28% mengenai biaya di luar ketentuan, 18% pelayanan medis dan non medis, 160/10% terkait kesediaan obat yang kurang memadai. Dan pada tahun 2015 keluhan terjadi lagi dan meningkat sekitar 67.260 keluhan atau 13.450 keluhan perbulan. (Lontaan 2014).

Berdasarkan opini yang kurang baik di kalangan masyarakat yang diketahui oleh peneliti terkait pelayanan yang diberikan di Puskesmas Perempuan maka peneliti melakukan studi pendahuluan di Puskesmas Perempuan menggunakan metode observasi dan wawancara. Peneliti melakukan wawancara kepada lima (5) pengunjung di Puskesmas Perempuan dan mendapatkan hasil tiga (3) diantaranya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan disebabkan oleh lamanya penanganan pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran yang lama pemanggilan nomor antrian, kurangnya daya tanggap terkait pasien yang berkunjung, dan Tempat duduk antrian yang dirasa masih kurang, serta lamanya antrian pengambilan obat. dan (2) diantaranya mengatakan puas terkait kebersihan Puskesmas dan bangunan yang bagus dipandang. Dari pernyataan-pernyataan pasien di atas didukung oleh ulasan-ulasan yang terdapat di situs web Puskesmas Perempuan yang menyatakan “perlu meningkatkan Pelayanan, pelayanan tidak ramah, susah meminta rujukan sesuai permintaan pasien, dan pelayanan kurang baik petugas kesehatan ketus-ketus”. Pelayanan kesehatan suatu Puskesmas berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS PBI Di Puskesmas Perempuan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang di gunakan adalah penelitian *observasi analitik* yaitu untuk mengetahui bagaimana dan mengapa suatu fenomena terjadi dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional* yaitu rancangan penelitian dan mempelajari dinamika korelasi antara faktor risiko (independen) dengan akibat atau efek (dependen), dengan pendekatan observasi serta pengumpulan data sekaligus secara bersamaan dalam satu waktu antara factor risiko dan efeknya (Anggreni, 2022). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pasien BPJS PBI di Puskesmas Perempuan. Penelitian ini di lakukan di Puskesmas Perempuan JL. KH. Ahmad Dahlan, Komplek BTN Bale Lumbang, Desa Karang Bongkot, Kecamatan Labuapi, Kabupaten Lombok Barat. Waktu yang di gunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua)

Minggu pada bulan agustus 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS PBI Puskesmas Perampuan pada Lima (5) bulan terakhir dari bulan Januari sampai bulan Mei 2024 sebanyak 9.986 Populasi diambil dari pasien rawat jalan yang sudah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Perampuan Sampel yang di ambil penulis dalam penelitian ini sebanyak 99 sampel dengan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10% atau 0,1. Analisis bivariat adalah proses statistik yang melibatkan pemeriksaan dan analisis hubungan antara dua variabel dengan Regresi Linear Sederhana, Uji t (Parsial) dan *R-square*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1) Karakteristik Responden

Informasi mengenai jenis kelamin responden dapat ditunjukkan pada data sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Variabel	Frekwensi
Jenis Kelamin	
Laki-laki	54
Perempuan	46
Usia	
<20 Tahun	13
20-29 Tahun	36
30-39 Tahun	24
40-49 Tahun	16
>50 Tahun	11
Total	100

Berdasarkan data di atas, dari 100 orang responden yang diteliti sebanyak 54% merupakan jenis responden berjenis kelamin laki-laki kemudian sisasanya sebanyak 46% merupakan responden berjenis kelamin perempuan. Maka dari data tersebut disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengunjung pasien rawat jalan berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan data di atas, dari 100 orang responden yang diteliti urutan nilai persentase yang paling tinggi sampai paling rendah yaitu responden dengan usia 20-29 tahun memiliki persentase sebanyak 36%, responden dengan usia 30-39 tahun memiliki persentase sebanyak 24%, responden dengan usia 40-49 tahun memiliki persentase sebanyak 16%, responden dengan usia <20 tahun memiliki persentase 13%, kemudian responden dengan usia >50 tahun memiliki persentase 11%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah responden dengan usia 20-29 tahun.

2) Sistem kualitas pelayanan

Tabel 2 Hasil Analisis Univariat variabel X

Kategori	F	%
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	28	27,7%
Puas	72	71,3%
Sangat Puas	0	0
Total	100	100,0%

Berdasarkan hasil dari tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kesehatan menunjukkan bahwa tidak ada responden yang sangat tidak puas, tidak puas dan sangat puas, hanya 27,7% yang cukup puas dan 71,3% yang puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden puas dengan sistem kualitas pelayanan administrasi kesehatan

3) Kepuasan Pasien

Tabel 3 Hasil Analisis Univariat variabel Y

Kategori	F	%
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	11	10,9%
Puas	60	59,4%
Sangat Puas	29	29,0%
Total	100	100,0%

Berdasarkan tabel 3 distribusi frekuensi kepuasan pasien BPJS PBI menunjukkan bahwa tidak ada responden yang sangat tidak puas atau tidak puas, dengan 10,9% menyatakan cukup puas, 59,4% menyatakan puas, dan 29,0% yang menyatakan sangat puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden puas terhadap kualitas pelayanan.

4) Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a	
Model	Unstandardized Coefficients
	B
1 (Constant)	2,660
Kualitas Pelayanan	0,418

Koefisien bernilai positif yaitu 0,418 yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi kesehatan (X) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS PBI (Y),

semakin besar nilai kualitas pelayanan maka semakin meningkat tingkat kepuasan pasien. Artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) naik 1 satuan maka tingkat kepuasan pasien BPJS PBI meningkat 0,418.

5) Uji Parsial (uji t)

Tabel 5. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Coefficients ^a		
	Model	Sig.
1	Kualitas Pelayanan	0,01

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 5 dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan dari kualitas pelayanan yaitu $p\text{-value}=0,01$ yang berarti bahwa $0,01 < 0,05$, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS PBI.

6) Uji Koefisien Determinan (R^2)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary	
Model	Adjusted R Square
1	0,048

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS PBI (Y). Nilai *Adjusted R-Square*=0,048, ini menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan prediktif yang rendah, dan sebagian besar variasi dalam variabel dependen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

b. Pembahasan

Hasil analisis yang menggunakan analisis univariat, bivariat dengan menggunakan regresi linear sederhana, uji t, dan Uji koefisien determinasi ($r\text{-square}$), menunjukkan hasil yang signifikan, dimana terdapat pengaruh yang jelas antara variabel independen (kualitas pelayanan administrasi kesehatan) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien BPJS PBI). Berdasarkan uji t dengan $p\text{-value}=0,01$, hubungan antara kedua variabel ini dinyatakan signifikan karena $p\text{-value}$ lebih kecil dari batas signifikan 0,05, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara nyata mempengaruhi kepuasan pasien pada tingkat kepercayaan 95%. Sedangkan hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan sebagian variasi kepuasan pasien melalui variabel kualitas pelayanan, dengan nilai

r-square yang menggambarkan seberapa baik variabel independen menjelaskan variabel dependen. Kesimpulannya, hasil analisis ini menguatkan bahwa peningkatan dalam sistem kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, didukung oleh semua uji statistik yang relevan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samsudin (2023). Dengan judul Pengaruh Pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien di RSUD Pasar Rebo, menggunakan analisis regresi sederhana menghasilkan kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,740 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan Administrasi di tingkat satu satuan maka kepuasan pasien rawat inap akan meningkat sebesar 74,0 persen. Penelitian Yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1, yang menunjukkan ada pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien BPJS dengan p-value = 0,000 (Marliyani et al, 2022).

Kualitas pelayanan administrasi kesehatan berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan). Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pasien, menyoroti pentingnya pemberian layanan kesehatan yang efektif. Hubungan ini terbukti di berbagai pusat kesehatan, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat mengarah pada peningkatan pengalaman pasien. Studi menunjukkan korelasi positif antara kualitas layanan dan kepuasan pasien pada peserta BPJS Kesehatan. Misalnya, di Pusat Kesehatan Tuntungan, peningkatan kualitas layanan menyebabkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi di antara pasien (Tarigan et al., 2025).

Di Pusat Kesehatan Campurejo, 86,5% responden menilai kualitas layanan sebagai baik, dengan 72,9% menyatakan kepuasan, menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas layanan yang dirasakan dan kepuasan (Purnani & Darmining, 2024). Pusat Kesehatan Masyarakat Ciawi Bogor juga melaporkan bahwa peningkatan kualitas layanan secara simultan dan parsial berdampak positif pada kepuasan pasien (Hardiana et al., 2024). Faktor-faktor seperti keandalan, daya tanggap, dan empati diidentifikasi sebagai komponen penting dari kualitas layanan yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien (Pujo et al., 2022). Sebuah studi pada pasien rawat inap mengungkapkan bahwa kualitas layanan kesehatan secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan, dengan korelasi kuat ditemukan antara kualitas layanan dan harapan pasien (Putri et al., 2016).

Sementara sebagian besar penelitian menunjukkan hubungan positif antara kualitas

layanan dan kepuasan pasien, penting untuk mempertimbangkan bahwa pengalaman pasien individu dapat bervariasi berdasarkan harapan pribadi dan pertemuan layanan kesehatan tertentu. Variabilitas ini menunjukkan bahwa penilaian berkelanjutan dan adaptasi kualitas layanan diperlukan untuk memenuhi beragam kebutuhan pasien secara efektif.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS PBI Di Puskesmas Perampuan. Berdasarkan data yang telah terkumpul dan diuji bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien dengan $p\text{-value}=0,01$ yang berada di bawah batas signifikan $0,05$, yang berarti bahwa hubungan ini signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95% . Dengan demikian, semakin baik sistem pelayanan administrasi yang diterapkan di Puskesmas Perampuan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien BPJS PBI.

DAFTAR REFERENSI

- Anggara. (2019). *Sistem Pelayanan Kesehatan Konsep Dasar System*. Anik Indriono. (2017). *Analisis Manajmen Pelayanan Kesehatan*.
- Dhonna Anggreni., M. K. (2022). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Febry Handiny, F. S. O. (2023). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas X Kota Padang*.
- Feby Audina. (2022). *Evaluasi Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang*.
- Hardiana, H., Gemina, D., Gunawan, R., Yuningsih, E., & Yulianingsih, Y. (2024). *Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Berbasis Kualitas Pelayanan*. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10527>
- Hamdi, S. A. Z. A. A. (2021). *Hubungan Pengetahuan Pendidikan Dan Pekerjaan Dengan Kepuasan Pasien PBI BPJS Di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021*. 416.
- Hasan, N. (2019). *Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. 8(4), 352. www.publikasi.unitri.ac.id
- Ida Bagus Made Dwi Indrawan. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan JKN-KIS Terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS Pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di RSUD DR. Murjani Sampit*.
- Idris Lubis, M., Ahmad, H., Sudirman Made Ali, R., Hadi, A. J. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Botung Kabupaten Padang Lawas (Analysis of Patient Satisfaction Levels of National Health Insurance Administration in Tanjung Botung Health Center Padang Lawas District)*. 6(7). <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Irmawati Djafar, I. L. A. (2023). *Persepsi Pasien Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Toto*
- Utara. *Journal Health & Science : Gorontalo Journal Health and Science Community*. <https://ejournal.ung.ac.id/index.php/gojhes/index>

- Izzah El Maila. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi, Dan Response Time Di Puskesmas.*
- Khusnul Khotimah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(1), 231–245.
- Listiani, A. C. (2022). Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas: Literature Review. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 127. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v10i2.404>
- Mamik, (2010). Konsep, Proses, Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Buku Ajar Fundamental Keperawatan.
- Marliyani, M. B. I. E. E. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022.*
- Nurus Shadri. (2012). *Kualitas Pelayanan Administrasi Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.*
- Nuviana, W., & Noor, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD. Puskesmas Lempake.* 6(4), 1621–1634.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan.* EGC.
- Pujo, J. L., & Raharjo, T. J. (2022). Analysis of Patients Satisfaction Programs of Social Security Providers Based on Health Services Satisfaction at the Hospital of Dr. Kariadi Semarang. *International Symposium on Electronics and Telecommunications.* <https://doi.org/10.2991/assehr.k.211125.100>
- Purnani, W. T. (2024). The level of satisfaction of patients participating in social security administration agency (bpjs kesehatan) with the quality of service at the campurejo health center, kediri city. *International Nutrition and Health Administrations Journal*, 3(2). <https://doi.org/10.47710/inhaj.v3i2.31>
- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Pecangaan Jepara. In *Indonesia Jurnal Perawat* (Vol. 8, Issue 1).
- Putri, D. S., Saprudin, A., Kumalasari, I., & Rahim, F. K. (2016). *Patient Satisfaction: The Health Care Quality Of Social Security Management Agency For The Health Sector (Bpjs Kesehatan) Under National Health Insurance Program (Jkn), Indonesia.* <http://aasic.org/proc/aasic/article/view/173>
- Rahayu Nengsih. (2018). *Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Seberang Padang.*
- Rani Sartika Dewi. (2020). *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Kualitas Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat II Pelayanan Administrasi BPJS Di Instalasi Kartika Husada Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018.*
- Reffica Virgint, C., Wulandari, R., & Purwaningsih, W. (2021). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Surakarta.*
- Samsudin. (2021). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (EMBISS)*, 1(4).
- Siti Wahyuni, S. P. F. N. A. R. (2022). *Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Koja.* 2(3).
- Sri Mutmainna Hartia Ningsih, H. A. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Puskesmas Antang Perumnas. *Window of Public Health Journal*, 4(6).
- Sri Sariningsih Kuraesin. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan, Fasilitas, Dan Desain Visual Di Klinik Audy Dental Depok Tahun 2020.*

- Sudirman, Yanuarti Riska, Oktarianita, Fajrini Fini, & Widiastuti Siti Kurnia. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (Yani Ahmad, Ed.). Ara Digital Mandiri.
- Suhenda, A. (2021). Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 72.
- Tarigan, D. E., Siagian, N., Rajagukguk, J., Panjaitan, M., & Tobing, A. L. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien badan penyelenggara jaminan sosial (bpjs) kesehatan di puskesmas tuntungan kecamatan pancur batu kabupaten deli serdang. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 11(2), 214–219. <https://doi.org/10.56015/gjiklp.v11i2.357>
- Tia Mariani, A. P. A. S. R. D. A. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Administrasi Di Puskesmas Kota Medan*. 1(2).