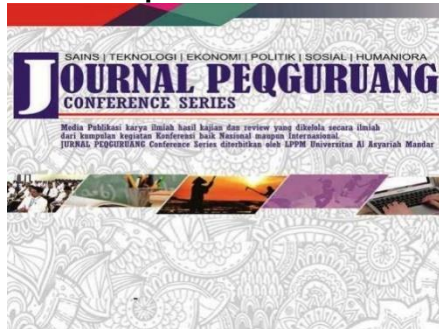


Graphical abstract



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS ARALLE KABUPATEN MAMASA

¹Suriani Halim, ²Asnidar, ³Achmad R. Muttaqien Al.Maidin

^{1,2,3} Universitas Mega Buana Palopo

*email: Surianih75@gmail.com

Abstract

BPJS is a legal entity established based on Law Number 24 of 2011 to manage the health insurance program. This program will run well if accompanied by a health care provider who provides quality health services. Puskesmas is one of those that is expected to strengthen and improve public health, especially in terms of providing quality health services to the community and causing satisfaction and affecting the willingness of patients to return to the facilities that provide services. However, currently the patient's assessment of BPJS user services is still not good. The purpose of the study is to determine the influence of health service quality on patient satisfaction of BPJS users. Methods This research is an analytical observational research with a Cross Sectional study approach which was carried out at the Aralle Health Center, Mamasa Regency from May to June 2024, with a sample of 100 respondents using the accidental sampling method. The research results show that there is a significant relationship between the quality of health services and patient satisfaction among BPJS (National Health Insurance) patients at the Aralle Community Health Center in Mamasa Regency, with a P value of 0.000 <0.05. It is expected that the community health center can improve health services to better satisfy its patients.

Keywords: *BPJS, patient satisfaction, service quality*

Abstrak

BPJS merupakan badan hukum yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 untuk mengelola program jaminan kesehatan. Program ini akan berjalan dengan baik jika didampingi oleh penyedia layanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Puskesmas adalah salah satu yang diharapkan dapat memperkuat dan meningkatkan kesehatan masyarakat, terutama dalam hal memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat serta menimbulkan kepuasan dan mempengaruhi Kesiediaan pasien untuk kembali ke fasilitas yang memberikan pelayanan. Namun saat ini penilaian pasien terhadap pelayanan pengguna BPJS masih kurang baik. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Metode Penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan Cross Sectional study yang dilaksanakan di Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa pada bulan Mei s/d Juni 2024, jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan metode accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa, dengan nilai P 0,000 <0.05. Diharapkan bahwa puskesmas dapat meningkatkan layanan kesehatan yang memuaskan pasiennya.

Kata kunci: *BPJS, kepuasan pasien, kualitas pelayanan*

Article history

DOI: [10.35329/jp.v6i2.5698](https://doi.org/10.35329/jp.v6i2.5698)

Received : 2024-07-31 | Received in revised form : 2024-08-07 | Accepted : 2024-11-04

1. PENDAHULUAN

Untuk menjalani kehidupan yang bermartabat dan produktif, manusia harus sehat. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus dikelola dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan dan biaya (Astuti et al., 2022). Pemerintah saat ini meningkatkan upaya mereka untuk memastikan kesehatan seluruh masyarakat. Perubahan mendasar seperti standarisasi manfaat, tarif yang terjangkau, dan kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan adalah contoh dari upaya untuk meningkatkan sistem pelayanan kesehatan (Tertia & Tarigan, 2023).

Pemerintah telah berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai program inklusif, seperti program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (Sembiring & Sari, 2022)..

Untuk mengelola program jaminan kesehatan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dibentuk oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap orang Indonesia, termasuk orang asing yang telah tinggal di Indonesia selama minimal enam bulan, harus memiliki asuransi kesehatan yang ditawarkan oleh BPJS. Program Jaminan Kesehatan Nasional yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan hanya dapat berhasil jika didampingi oleh penyedia layanan kesehatan berkualitas tinggi (Rahma Jodi Putri, 2021).

Untuk memberikan layanan keperawatan kepada pasien di rumah sakit pemerintah maupun swasta yang ditunjuk, tenaga kesehatan diwajibkan oleh Badan Pengelola Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) yang didirikan pada tahun 2014. Tujuan asuransi kesehatan adalah untuk membuat segalanya lebih mudah. Masyarakat yang memiliki layanan kesehatan yang baik. Namun, penilaian pasien terhadap layanan yang diberikan kepada pengguna BPJS masih kurang. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan BPJS masih tidak puas dengan layanan yang mereka terima. (Simbolon et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh (Novi Nurmayanty, et al. 2023) mengenai Kualitas Pelayanan Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat membuktikan bahwa mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan dalam diri pasien. Sebab harapan pasien lebih tinggi dari persepsi tentang mutu pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien peserta Jamkesmas. Hasil penelitian lain (Rusmawati et al., 2021), Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional mengatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional sudah tergolong baik'

Salah satu indikator kualitas pelayanan medis adalah kepuasan pasien. Puskesmas dapat dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pasien. (Noviani & Chusnatayaini, 2022). Pasien akan merasa puas jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas memenuhi kebutuhan yang diharapkan, memberikan pelayanan yang sopan, tepat waktu dan cepat, serta

mengobati penyakit atau mencegah timbulnya dan penyebaran penyakit. Kegagalan untuk segera menanggapi keluhan mengurangi kepuasan pasien terhadap pilihan layanan medis di Puskesmas (Rina et al., 2017).

Studi pendahuluan yang dilaksanakan di Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa pada 13-15 Maret 2024 mengungkapkan beberapa masalah melalui observasi. Salah satu faktor utama penurunan kunjungan pasien BPJS adalah penonaktifan banyak keanggotaan BPJS oleh pemerintah pusat, serta beberapa anggota mandiri yang tidak membayar iuran BPJS. Studi ini menemukan bahwa kunjungan pasien BPJS meningkat dari 11.932 (65%) pada tahun 2021 menjadi 13.065 (77%) pada tahun 2022, namun kemudian menurun menjadi 12.596 (73%) pada tahun 2023.

Wawancara dengan pasien mengungkap ketidakpuasan terhadap kualitas layanan. Tujuh dari sepuluh pengguna BPJS melaporkan masalah seperti staf kesehatan yang menggunakan ponsel saat konsultasi dan kurang fokus pada tugas mereka. Beberapa pasien juga menyebutkan kunjungan berulang tanpa penyelesaian masalah kesehatan mereka. Di antara pasien non-BPJS, delapan dari sepuluh lebih memilih membayar langsung untuk menghindari kerumitan pendaftaran BPJS.

Pengamatan peneliti menunjukkan antrian panjang dan tempat duduk yang tidak memadai di area pendaftaran BPJS. Masalah koneksi internet yang sesekali terjadi semakin menghambat pemberian layanan, menyebabkan ketidaknyamanan pasien. Temuan-temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas layanan BPJS dan kepuasan pasien, mendorong minat peneliti untuk menyelidiki lebih lanjut masalah penting ini.

2. METODE PENELITIAN

Studi ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain Cross Sectional. Metode ini berfokus pada pengumpulan data yang dilakukan sekali dalam satu waktu tertentu, baik untuk variabel terikat maupun variabel bebas. Tujuannya adalah untuk menganalisis hubungan antar variabel.

Lokasi penelitian adalah Puskesmas Aralle di Kabupaten Mamasa, dengan periode pengambilan data dari 27 Mei hingga 28 Juni 2024.

Dalam konteks penelitian ini, populasi didefinisikan sebagai keseluruhan objek atau subjek yang memenuhi kriteria dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji dan disimpulkan. Populasi target dalam studi ini mencakup seluruh pasien BPJS yang mengunjungi Puskesmas Aralle.

Untuk pemilihan sampel, penelitian ini menerapkan teknik Nonprobability sampling dengan metode accidental sampling. Pendekatan ini dipilih untuk mengumpulkan data dari responden yang tersedia dan memenuhi kriteria pada saat penelitian berlangsung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin pasien pengguna BPJS Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	30	30,0
Perempuan	70	70,0
Total	100	100,0

Sumber : Data Primer 2024

Sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.1, dari total 100 responden, 30 (70,0%) adalah laki-laki dan 70 (70,0%) adalah perempuan.

b. Umur

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Umur pasien pengguna BPJS Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa

Sumber : Data Primer 2024

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa terdapat 100 jumlah responden, Umur yang paling banyak yaitu umur 20 - 35 tahun sebanyak 61 (61,0%) responden, dan Umur yang paling sedikit yaitu umur 36 - 45 sebanyak 19 (19,0%) responden.

c. Pendidikan

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Pendidikan pasien pengguna BPJS Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa

Pendidikan	N	%
SD	53	53,0
SMP	27	27,0
SMA	13	13,0
Sarjana	7	7,0
Total	100	100,0

Sumber : Data Primer 2024

Menurut tabel 4.3, dari 100 orang yang disurvei, 53 (53,0%) menerima pendidikan SD, dan 7 (7,0%) menerima pendidikan sarjana.

d. Pekerjaan

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Pekerjaan pasien pengguna BPJS Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa

Pekerjaan	n	%
IRT	56	56,0
Petani	12	12,0
PNS	8	8,0

3) Analisis Bivariat

Swasta	24	24,0
Total	100	100,0

Sumber : Data Primer 2024

Menurut tabel 4.4, dari 100 orang yang disurvei, pekerjaan IRT adalah yang paling banyak (56,0%) dan pekerjaan PNS adalah yang paling sedikit (8,0%).

2) Analisis Univariat

a. Kualitas Pelayanan

Tabel .5

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan pasien pengguna BPJS Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa

Umur	N	%
20 – 35 tahun	61	61,0
36 – 45 tahun	19	19,0
46 – 65 tahun	20	20,0
Total	100	100,0

Kualitas Pelayanan	n	%
Kurang	47	47,0
Cukup	53	53,0
Total	100	100,0

Sumber : Data Primer 2024

Di antara 100 orang yang disurvei, 47 (47,0%) menyatakan Kualitas Pelayanan Kurang dan 53 (53,0%) menyatakan Kualitas Pelayanan Cukup, menurut tabel 4.5.

b. Kepuasan Pasien

Tabel 6

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pengguna BPJS Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa

Kepuasan Pasien	n	%
Kurang	54	54,0
Cukup	46	46,0
Total	100	100,0

Sumber : Data Primer 2024

Menurut tabel 4.6, dari 100 orang yang disurvei, 54 (54,0%) menyatakan ketidakpuasan pasien dan 46 (46,0%) menyatakan kepuasan pasien.

Tabel.7

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien						Nilai p
	Kurang		Cukup		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	47	100	0	0	47	100	0,000
Cukup	7	13,2	46	86,8	53	100	
Total	54	54	46	46	100	100	

Sumber : Uji Chi-Square

Berdasarkan tabel 4.7 Hasil penelitian menunjukkan pola yang menarik dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dari 47 responden yang menilai kualitas pelayanan kurang, seluruhnya (100%) juga menyatakan kepuasan yang rendah. Tidak ada satupun dari kelompok ini yang merasa cukup puas. Di sisi lain, dari 53 responden yang menganggap kualitas pelayanan cukup baik, terdapat variasi dalam tingkat kepuasan. Mayoritas, yaitu 46 orang (86,8%), menyatakan kepuasan yang cukup. Namun, masih ada 7 orang (13,2%) yang merasa kurang puas meskipun menilai kualitas pelayanan cukup baik. Analisis statistik menggunakan uji chi-square menghasilkan nilai $p = 0,000$ (dengan $\alpha = 0,05$). Temuan ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Dengan kata lain, data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Sebagian besar responden menganggap kualitas pelayanan cukup, dengan 47 (47,0%) dan 53 (53,0%) masing-masing menyatakan kualitas pelayanan kurang, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.5.

Penelitian yang dilakukan oleh Ayu dkk. pada tahun 2020 menemukan bahwa pasien menilai kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas kabupaten Buleleng dengan skor baik 71,78% dan skor kurang baik 28,22%. Hasil ini sejalan dengan penelitian van der Kooy et al., 2017, dan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai kualitas pelayanan cukup baik. Kualitas layanan kesehatan harus didasarkan pada kebutuhan dan harapan masyarakat tentang kualitas layanan kesehatan, sesuai dengan standar layanan kesehatan, dan juga harus memenuhi harapan pasien.

Menurut teori (Duc Thanh et al., 2022), kualitas pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang menimbulkan rasa puas pada setiap pasien, yang berpendapat bahwa semakin puas pasien dengan tingkat kesempurnaan, semakin baik kualitas pelayanan kesehatan. Tentu saja, puskesmas berusaha memberikan yang terbaik dalam hal pelayanan medis dan administrasi. Namun, ada beberapa kekurangan, seperti kekurangan alat atau sarana, sistem yang ada, dan kekurangan tenaga kerja.

Namun, petugas medis juga memiliki banyak hal yang sudah cukup baik untuk memberikan pelayanan

yang optimal kepada pasien, seperti memberikan informasi yang tepat, prosedur pelayanan yang sama sesuai standar prosedur operasional, baik pasien BPJS maupun bukan, komunikasi yang baik, dan waktu yang cukup untuk pasien. Diakui bahwa ruangan dan fasilitas sudah memadai, meskipun masih ada beberapa kekurangan, namun tidak terlalu menghambat untuk memberikan pelayanan yang optimal (Ho et al., 2019). Tingkat Kepuasan Pasien: Tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menunjukkan kepuasan kurang, dengan 54 (54,0%) dan 46 (46,0%) menunjukkan kepuasan cukup.

Menurut teori (Fajaruddin, 2015) disebutkan bahwa ada dua komponen yang mempengaruhi pelayanan kesehatan yang diberikan: pelayanan yang diharapkan dan persepsi. Apabila pelayanan kesehatan yang diterima atau dirasakan dapat menjamin kebutuhan pasien, kualitas pelayanan kesehatan tersebut dianggap lebih rendah dari yang diharapkan atau dirasakan. Kualitas pelayanan kesehatan tersebut dianggap tidak baik dan t

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang berkunjung ke puskesmas Aralle menunjukkan bahwa pengguna BPJS terlalu lama mendaftar dan tidak semua mendapatkan tempat duduk (Habibov et al., 2021; Sexton et al., 2022). Terkadang, kesalahan koneksi internet menyebabkan pelayanan menjadi lebih terhambat, menyebabkan pasien tidak nyaman atau tidak puas. Pengguna layanan secara pribadi percaya bahwa petugas dapat melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan etika profesi, seperti kejelasan petugas, kemampuan mereka untuk melaksanakan layanan, kecepatan layanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, keadilan bagi pasien dalam mendapatkan layanan, dan kesopanan dan keramahan petugas saat melayani pasien yang datang berobat (Sofianos, 2023). Karena itu, tingkat kepuasan kurang pasien lebih tinggi pada saat ini, sebesar 54%, dibandingkan dengan tingkat kepuasan cukup sebesar 46%

Selain faktor pelayanan administrasi masuk, ada faktor tambahan yang memengaruhi kepuasan pasien (Malakoane et al., 2020). Faktor-faktor ini termasuk keuangan, layanan laboratorium dan penunjang diagnostik lainnya, obat-obatan, kondisi ruangan, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan lingkungan puskesmas.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis statistik menggunakan uji chi-square menunjukkan nilai signifikansi $\rho = 0,000 \leq \alpha 0,05$.

Temuan ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Aralle, Kabupaten Mamasa.

Penelitian ini sejalan dengan studi Martina (2011) dalam Yuniarti (2015) yang menyimpulkan bahwa semua aspek kualitas pelayanan kesehatan (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) secara kolektif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan empathy sebagai faktor yang paling dominan.

Li et al. (2020) juga menemukan bahwa dimensi tangible dan empathy memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, Dewi & Jihad (2023) menekankan pentingnya dimensi assurance dan empathy dalam lingkungan perawatan kesehatan, serta reliability dan responsiveness saat pasien pertama kali datang.

Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek fisik seperti bangunan dan fasilitas, tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana prasarana penunjang.

Kesimpulannya, terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan puskesmas dan tingkat kepuasan pasien BPJS. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Puskesmas, sebagai penyedia layanan kesehatan utama, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan derajat kesehatan. Pelayanan yang baik akan mendorong pasien untuk kembali menggunakan jasa tersebut di masa depan, sehingga mutu pelayanan yang tinggi akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi pula.

4. SIMPULAN

Hasil penelitian di Puskesmas Aralle Kabupaten Mamasa menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS, dengan 53% responden menyatakan bahwa itu cukup baik; namun, 54% responden menyatakan bahwa mereka kurang puas. Nilai P penelitian adalah 0,000, yang lebih rendah dari 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Harajin, R. S., Al-Subaie, S. A., & Elzubair, A. G. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*, 26(1), 17–22. https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM_14_18
- Amary, A. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. 2(2), 1067–1073.
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Astuti, H., Santoso, S., Al-Hajj, B., & Bangkit, S. (2022). Public Service Community Satisfaction Survey And Evaluation: A State Health Center Perspective. 14. <https://doi.org/10.4108/eai.10-8-2022.2320783>
- Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F. P. S., & Pratiwi, R. D. (2022). Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*, 4(2), 70–75. <https://doi.org/10.33854/heme.v4i2.1072>
- Bahrudin, L. (2022). Analysis of the Difference in Level of Satisfaction of BPJS and Non BPJS Patients with Outpatient Services at the Tanjung Public Health Center. *Prisma Sains : Jurnal Pengkajian Ilmu Dan Pembelajaran Matematika Dan IPA IKIP Mataram*, 10(2), 262. <https://doi.org/10.33394/j-ps.v10i2.4949>
- Chandra, S., Ward, P., & Mohammadnezhad, M. (2019). Factors associated with patient satisfaction in outpatient department of Suva sub-divisional health center, Fiji, 2018: A mixed method study. *Frontiers in Public Health*, 7(JUL), 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00183>
- Dewi, R., & Jihad, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16977>
- Duc Thanh, N., My Anh, B. T., Xiem, C. H., Quynh Anh, P., Tien, P. H., Thi Phuong Thanh, N., Huu Quang, C., Ha, V. T., & Thanh Hung, P. (2022). Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam. *International Journal of Public Health*, 67(November), 1–8. <https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>
- Dunnill, M. G. S., & Pounder, R. E. (2004). Medical outpatients: Changes that can benefit patients. *Clinical Medicine*, 4(1), 45–49. <https://doi.org/10.7861/clinmedicine.4-1-45>
- Faturahmah, E., & Raharjo, B. B. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB. *Public Health Perspective Journal*, 2(3), 254–261. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/view/13786>
- Habibov, N., Auchynnikava, A., Fan, L., & Lyu, Y. (2021). How Different Motivations for Making Informal Out-Of-Pocket Payments Vary in Their Influence on Users' Satisfaction with Healthcare, Local and National Government, and Satisfaction with Life? *BioMed Research International*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/5763003>
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.157-162>
- Harefa, F. E. A. P., Utami, T. N., & Moriza, T. (2023). Analysis of Service Quality on Satisfaction Health Social Security Administrato Inpatients. *Journal La Medihealthico*, 4(2), 103–115. <https://doi.org/10.37899/journallamedihealthico.v4i2.839>
- Hasnur, H., Abdullah, A., Aramico, B., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., Aceh, U. M., Aceh, L., & Pelayanan, D. K. (2022). TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP) KLINIK SWASTA DAYA DINAMIKA ACEH TAHUN 2022. 12–34.
- Ho, K. F., Ho, C. H., & Chung, M. H. (2019). Theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance of the nursing process information system. *PLoS ONE*, 14(6), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0217622>
- Li, Y., Gong, W., Kong, X., Mueller, O., & Lu, G. (2020). Factors associated with outpatient satisfaction in tertiary hospitals in China: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(19), 1–29. <https://doi.org/10.3390/ijerph171907070>
- Ma, W. M., Zhang, H., & Wang, N. L. (2019). Improving outpatient satisfaction by extending expected waiting time. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4408-3>
- Malakoane, B., Heunis, J. C., Chikobvu, P., Kigozi, N. G., & Kruger, W. H. (2020). Public health system challenges in the Free State, South Africa: A situation appraisal to inform health system strengthening. *BMC*

- Health Services Research, 20(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4862-y>
- Marini, Y., Ekawati, D., & Suryani, L. (2023). Analisis Kualitas Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Bpjs. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 15(2), 121–132. <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/>
- Novi Nurmayanty1, Elfendri2, J. Y. (2023). Patient satisfaction analysis of BPJS at the balai makam community health center in bathin solapan subdistrict, bengkalis regency. *Midwifery.Iocspublisher.Org*, 5(1), 15–22. <http://www.midwifery.iocspublisher.org/index.php/midwifery/article/view/1338>
- Noviana, P. (2017). PATIENTS SATISFACTION LEVEL ANALYSIS OF QUALITY OF PHARMACEUTICAL INSTALLATION SERVICE IN PARE REGIONAL. 111–120.
- Noviani, I., & Chusnatayaini, A. (2022). Analysis Of The Quality Of Services Of The Bpjs Program With The Level Of Satisfaction Of Husbands In Material Patients At Alita Medika Balongbendo Clinic Sidoarjo Year 2020. 4(1), 14–20.
- Nurmawati, I., Pramesti, B. A., Studi, P., Rekam, D. I. V., & Jember, P. N. (2022). Literature Review : Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Literature Review : Satisfaction of Inpatient BPJS Patient Viewed from Health Service Quality Dimension. 7(4), 213–222.
- Ochonma, O. G., Eze, C. U., Eze, S. B., & Okaro, A. O. (2015). Patients' reaction to the ethical conduct of radiographers and staff services as predictors of radiological experience satisfaction: A cross-sectional study. *BMC Medical Ethics*, 16(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12910-015-0062-4>
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di Rsu. Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 16. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M>
- Pini, A., Sarafis, P., Malliarou, M., Tsounis, A., Igoumenidis, M., Bamidis, P., & Niakas, D. (2014). Assessment of patient satisfaction of the quality of health care provided by outpatient services of an oncology hospital. *Global Journal of Health Science*, 6(5), 196–203. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v6n5p196>
- Prada-García, C., & Benítez-Andrades, J. A. (2022). Evaluation of the Satisfaction of Patients Seen in the Dermatology Department of a Spanish Tertiary Hospital. *Healthcare (Switzerland)*, 10(8), 1–16. <https://doi.org/10.3390/healthcare10081560>
- Pujo, J. L., Raharjo, T. J., Sugiyono, & Rusdarti. (2022). Analysis of Patients Satisfaction Programs of Social Security Providers Based on Health Services Satisfaction at the Hospital of Dr. Kariadi Semarang. *Proceedings of the 6th International Conference on Science, Education and Technology (ISET 2020)*, 574(Iset 2020), 535–538. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.211125.100>
- Rahma Jodi Putri, F. (2021). Literature Review: Analysis of Factors Related to User Satisfaction on The Online Reference System for BPJS Health Participants in Semarang City. *Muhammadiyah International Public Health and Medicine Proceeding*, 1(1), 149–158. <https://doi.org/10.53947/miphmp.v1i1.41>
- Ratnasari, I., Sari, S. S., & Kosasih, K. (2022). The influence of service quality and trust on satisfaction of BPJS health outcoming patients in Islamic Hospital Karawang. *Management Research and Behavior Journal*, 2(1), 7. <https://doi.org/10.29103/mrbj.v2i1.7428>
- Rina, N. A., Wahyudi, F., & ... (2017). Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap mutu pelayanan kesehatan di praktek dokter mandiri dan klinik swasta (studi kasus kecamatan tembalang *Jurnal Kedokteran ...*, 6(2), 930–939. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/medico/article/view/18603>
- Rusmawati, A., Ellina, A. D., & Widiyanto, E. (2021). Quality Of Health Services With Bpjs Patients Satisfaction In Inpatient Rooms General Hospital University of Muhammadiyah Malang. *Journal for Research in Public ...*, 2(2), 111–119. <https://doi.org/10.30994/jrph.v2i2.36>
- Sembiring, J., & Sari, N. M. (2022). Analysis of the effect of the level of satisfaction of public service synergy management efforts and the status of online BPJS referral users on customer satisfaction. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(2), 689–694. <https://doi.org/10.30604/jika.v7i2.2076>
- Setiyawan, D., Fitriani, A., Veronica, C. A., & Madiistriyatno, H. (2023). Pengaruh Kuantitas Pelayanan Kesehatan Pengguna Bpjs Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Di Rs Karang Tengah Medika. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 91–100. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v18i1.469>
- Sexton, V., Dale, J., Bryce, C., Barry, J., Sellers, E., & Atherton, H. (2022). Service use, clinical outcomes and user experience associated with urgent care services that use telephone-based digital triage: A systematic review. *BMJ Open*, 12(1), 1–17. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-051569>
- Simbolon, G. A. H., Nasrullah, N., & ... (2023). Analysis of Health Services Based on the BPJS Program in Hospitals. *Jurnal ...*, 14(02), 1036–1040. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/health/article/view/2384%0Ahttps://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/health/article/download/2384/1715>
- Sinaga, B. M., Badiran, M., & Asriwati, A. (2021). The Effect of Outpatient Health Services on Health Social Security Administrator Participant Satisfaction. *Journal Wetenskap Health*, 2(1), 13–21. <https://doi.org/10.48173/jwh.v2i1.68>
- Sofianos, C. (2023). Factors affecting patient satisfaction at a plastic surgery outpatient department at a tertiary centre in South Africa. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10050-4>

Tertia, A., & Tarigan, A. (2023). Analysis of factors affecting BPJS patients in utilization of inpatient services in the city of Pematang Siantar Army Hospital. 11(3).

van der Kooy, J., Birnie, E., Valentine, N. B., da Graaf, J. P., Denktas, S., Steegers, E. A. P., & Bonsel, G. J. (2017). Quality of perinatal care services from the user's perspective: A Dutch study applies the World Health Organization's responsiveness concept. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 17(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12884-017-1464-8>

Wardani, S. I., Saiban, K., Jatmikowati, S. H., & ... (2024). Correlation of Administrative Services and Pharmacy Services to BPJS Patient Satisfaction. ... in *Social Science and ...*, 5(44), 15–34. <https://doi.org/10.47505/IJRSS.2024.2.3>

Wong, E., Wong, E., Mavondo, F., & Fisher, J. (2020). Patient feedback to improve quality of patient-centred care in public hospitals: A systematic review of the evidence. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–17. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05383-3>

Yoon, K., & Lee, M. (2023). Factors influencing the health satisfaction of users of public health and medical institutions in South Korea. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1079347>

Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romadhona, N., & Susanti, Y. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan The Level of BPJS Participant on the Quality of Pharmaceutical Services in Outpatient Installation. 1(20), 174–178.