

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. H. ALOEI SABOE
KOTA GORONTALO**

Lianti Tui¹, Sabirin B. Syukur², Fadli Syamsudin³

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Alamat: Jl. Prof. Dr. H. Mansoer Pateda No. Desa, Pentadio Tim., Kec. Telaga Biru,
Kabupaten Gorontalo, Gorontalo 96181; Telepon: (0435) 881136

ABSTRAK

BPJS sangat bermanfaat bagi masyarakat salah satunya sebagai pelayanan kesehatan medis di fasilitas kesehatan. Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit salah satunya pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang mendapat penilaian secara instan dari pasien, sehingga kepuasan pasien akan langsung dirasakan saat itu juga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan. Desain penelitian ini deskriptif kuantitatif untuk mengetahui gambaran 5 dimensi yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dengan 100 responden. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Hasil penelitian yang didapatkan ini menunjukkan nilai kepuasan baik dengan jumlah responden 89 dan Kepuasan cukup dengan jumlah 11 responden dari 100 sampel yang ditentukan. Hasil penelitian pada 5 dimensi yaitu *tangible* terdapat 93 responden berkepuasan baik dan 7 responden berkepuasan cukup, pada *reliability* terdapat 92 responden berkepuasan baik dan 8 responden berkepuasan cukup, pada ketanggapan terdapat 91 responden berkepuasan baik dan 9 responden yang berkepuasan cukup, pada asuransi jaminan terdapat 96 responden berkepuasan baik dan 4 responden berkepuasan cukup, pada *empathy* terdapat 94 responden berkepuasan baik dan 6 responden berkepuasan cukup. Kesimpulannya kepuasan baik ini didapatkan dari pelayanan baik dan maksimal yang telah diberikan oleh para tenaga kesehatan sehingga pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang ada.

Kata Kunci : BPJS, Kepuasan, Rawat Jalan, Pasien

ABSTRACT

BPJS is very useful for the community, including medical health services at health facilities. One of the health services provided by the hospital is outpatient services. Outpatient services are one of the services that receive an instant assessment from patients, so that patient satisfaction will be felt immediately. This study aims to determine the satisfaction of BPJS patients with outpatient services. This research design is quantitative descriptive to determine the description of 5 dimensions: responsiveness, reliability, assurance, tangible, and empathy. Sampling using a Simple Random Sampling technique with 100 respondents. Data collection using a questionnaire sheet. The research results show a good satisfaction value with 89 respondents and sufficient satisfaction with 11 respondents from the 100 samples determined. The research results on five actual dimensions. There were 93 respondents with good satisfaction and seven with sufficient satisfaction. On reliability, there were 92 respondents with good satisfaction and eight with sufficient satisfaction. On responsiveness, there were 91 respondents with good satisfaction and nine with sufficient satisfaction. There were 96 respondents with good satisfaction with assurance insurance and four with sufficient satisfaction. On empathy, there were 94 respondents with good satisfaction and six respondents with sufficient satisfaction. In conclusion, this good satisfaction is obtained from good and maximum service provided by health workers so that BPJS patients feel satisfied with the existing services.

Keywords: BPJS, Satisfaction, Outpatient, Patient.

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial (Roza & Wulandini, 2018). BPJS sangat bermanfaat bagi masyarakat salah satunya sebagai pelayanan kesehatan medis di fasilitas kesehatan baik berupa pelayanan laboratorium, penunjang diagnostik, tindakan medis, tindakan operasi, dan termasuk pelayanan obat. Sebagian besar masyarakat menggunakan BPJS untuk berobat ke Rumah Sakit agar dapat meringankan biaya layanan pengobatan pasien.

Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. Pelayanan rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang mendapat penilaian secara instan dari pasien karena pasien dilayani dalam beberapa jam saja, sehingga kepuasan pasien akan langsung dirasakan saat itu juga.

Kepuasan pasien merupakan suatu tujuan yang harus dicapai dalam sebuah Rumah Sakit. Sehingga sudah sepatutnya agar pihak Rumah Sakit dapat mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien agar dapat menjadi acuan untuk meningkatkan prosedur pelayanan kedepannya agar lebih baik lagi.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

Pelayanan kesehatan yang paripurna Kepuasan pasien merupakan suatu tujuan yang harus dicapai dalam sebuah Rumah Sakit. Sehingga sudah sepatutnya agar pihak Rumah Sakit dapat mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien agar dapat menjadi acuan untuk meningkatkan prosedur pelayanan kedepannya agar lebih baik lagi.

Dari hasil pengumpulan data awal yang dilaksanakan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe, terdapat 49.835 pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta BPJS pada tahun 2019 dan 34.136 pasien rawat jalan tahun 2020. Dengan jumlah pasien tersebut, maka tentunya akan ada perbedaan dalam tingkat kepuasan pelayanan disebabkan oleh perbedaan karakter pasien masing-masing serta bagaimana pelayanan pasien BPJS di rumah sakit tersebut.

Penelitian ini berfokus pada pelayanan rawat jalan dan pada saat observasi awal ditemukan masih belum maksimal karena jumlah pasien yang banyak. Hal ini disebabkan oleh kurangnya salah satu dimensi pelayanan yaitu Responsiviness atau Daya Tanggap sehingga mengakibatkan antrian yang panjang dan membuat pasien tidak nyaman. Perasaan tentang kepuasan pasien inilah yang akan diteliti untuk menghasilkan gambaran kepuasan pasien.

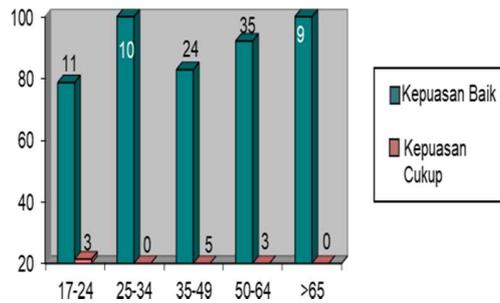
METODE

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Agustus 2022 di RSUD DR. H. Aloei Saboe di pelayanan rawat jalan pasien BPJS. Adapun jumlah sampel yang telah ditentukan yaitu sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (simple random sampling). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu lembar kuesioner dan wawancara. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisa data: analisa univariat. Dalam penyajian data pada penelitian ini menggunakan diagram batang.

HASIL

Karakteristik Responden

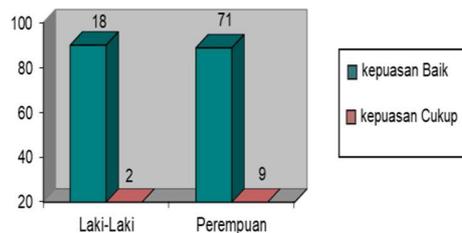
a. Umur



Gambar 1 : Distribusi Frekuensi Umur

Dari hasil penelitian 100 responden didapatkan umur 50-64 tahun dengankepuasan baik berjumlah 35 responden (92.1%). Pada umur 35-49 tahun didapatkan kepuasan cukup berjumlah 5 responden (17.2%).

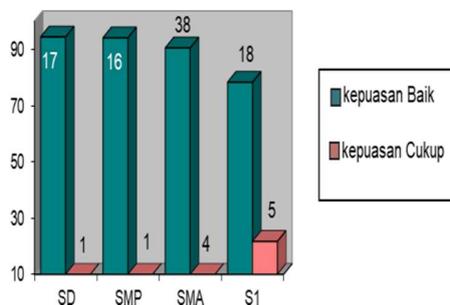
b. Jenis kelamin



Gambar 2 : Distribusi Frekuensi JenisKelamin

Dari hasil penelitian 100 responden didapatkan kepuasan baik dan kepuasan cukup yaitu pada responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 71 responden (88.8%) dan 9 responden merasa cukup.

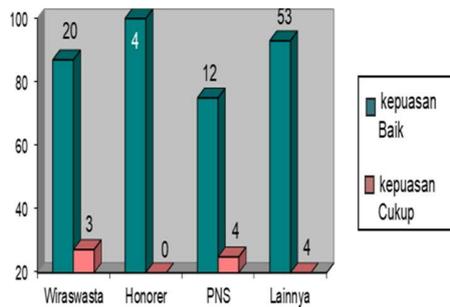
c. Pendidikan



Gambar 3 : Distribusi Frekuensi JenisKelamin

Dari hasil penelitian 100 responden didapatkan kepuasan baikterbanyak dengan pendidikan SMA yang berjumlah 38 responden (90.5%). Pada kepuasan cukup didapatkan pada tingkat pendidikan S1 dengan jumlah 5 responden(21.7%).

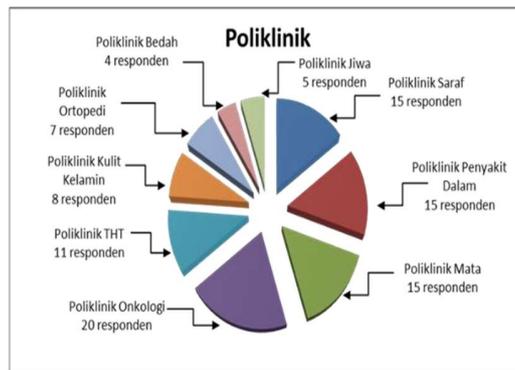
d. Pekerjaan



Gambar 4 : Distribusi Frekuensi Pekerjaan

Dari hasil penelitian 100 responden didapatkan kepuasan baik terbanyak yaitu pada pekerjaan lainnya yang berjumlah 53 responden (93.0%). Sedangkan kepuasan cukup terbanyak pada pekerjaan PNS yang berjumlah 4 responden (25.0%).

Karakteristik responden berdasarkan Poliklinik RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe



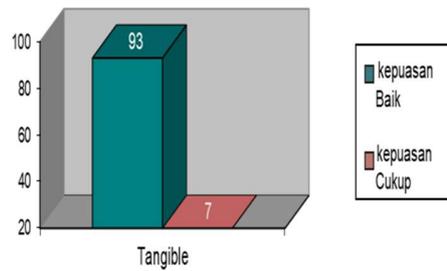
Gambar 5 : Distribusi Frekuensi Poliklinik

Pada saat penelitian, peneliti melakukan observasi dan membagikan lembar kuesioner pada 100 responden yang berada di Poliklinik antara lain poliklinik bedah, THT, kulit dan kelamin, ortopedi, syaraf, penyakit dalam, mata, onkologi dan jiwa. Pada poliklinik saraf, poliklinik penyakit dalam dan poliklinik mata memiliki jumlah responden yang sama yaitu terdapat 15 responden. Kemudian pada poliklinik onkologi sebanyak 20 responden. Pada poliklinik THT didapatkan jumlah responden yaitu 11 orang, kemudian pada poliklinik kulit kelamin terdapat 8 responden. Pada poliklinik ortopedi didapatkan jumlah responden yang ada yaitu berjumlah 7 responden, pada poliklinik bedah hanya terdapat 4 responden dan pada poliklinik jiwa hanya terdapat 5 responden saja.

Analisis Univariat

Adapun distribusi responden berdasarkan 5 dimensi yaitu, tangible, reliability, ketanggapan, jaminan asuransi dan empaty.

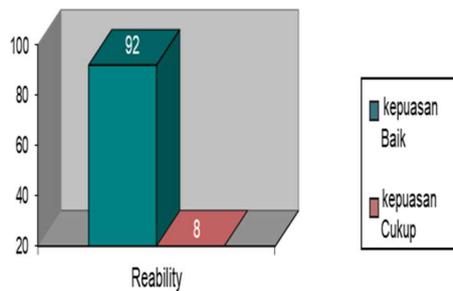
1. Tangible



Gambar 6 : Distribusi FrekuensiTangible

Pada kualitas pelayanan tangiblesdidapatkan responden dengan kepuasan baik berjumlah 93 orang (93.0%) dan Kepuasan cukup berjumlah 7 responden(7.0%).

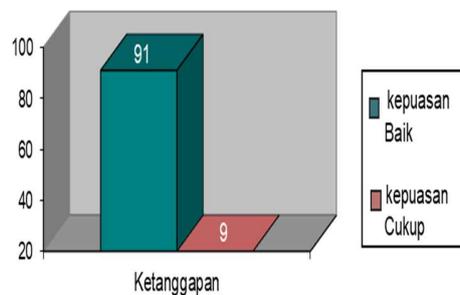
2. Reliability



Gambar 7 : Distribusi Frekuensi Reliability

Pada kualitas pelayanan reliabiltydidapatkan responden dengan kepuasan baik berjumlah 92 orang (92.0%) dan Kepuasan cukup berjumlah 8 responden(8.0%).

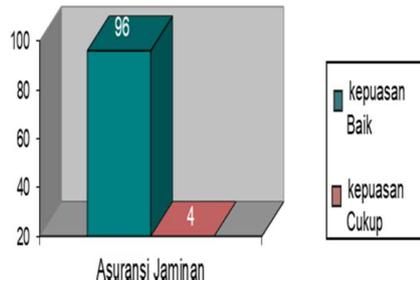
3. Ketanggapan



Gambar 8 : Distribusi FrekuensiKetanggapan

Pada kualitas pelayanan ketanggapan didapatkan jumlah responden dengan kepuasan baik yaitu 91 responden (91%) dan Kepuasan cukup sebanyak 9 responden (9%).

Asuransi Jaminan

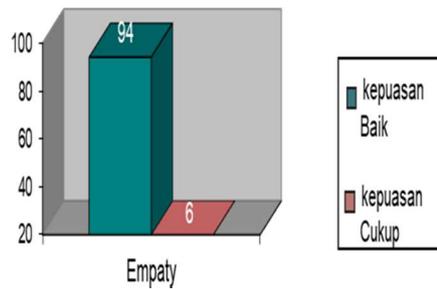


Gambar 9 : Distribusi Frekuensi Ketanggapan

Pada kualitas pelayanan asuransi jaminan didapatkan dari 100 responden yang kepuasan baik berjumlah 96 responden (96%) dan Kepuasan cukup sebanyak 4 responden (4%).

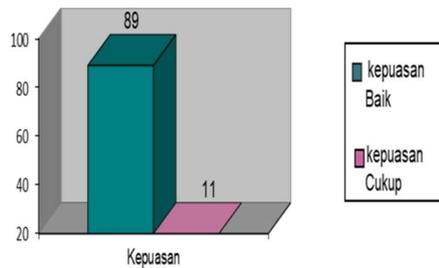
4. Empaty

Pada kualitas pelayanan mengenai empaty didapatkan kepuasan baik berjumlah 94 responden (94%) dan Kepuasan cukup sebanyak 6 responden (6%).



Gambar 10 : Distribusi Frekuensi Empaty

5. Total keseluruhan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe



Gambar 11 : Total Kepuasan pasien BPJS di RSUD Aloe Saboe

Berdasarkan dari hasil penelitian dari 100 responden didapatkan kepuasan baik yang terbanyak yaitu berjumlah 89 responden (89.0%) dan Kepuasan cukup yang terbanyak yaitu berjumlah 11 responden (11.0%).

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden didapatkan umur 50-64 tahun dengan kepuasan baik terbanyak berjumlah 35 responden (92.1%).

Hal ini sejalan dengan penelitian (Nadia Rahmayanti & Ariguntar, 2017) bahwa Kelompok umur tersebut termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Kelompok umur produktif merupakan umur yang cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan.

Menurut asumsi peneliti bahwa kelompok umur pasien 50-64 tahun merupakan pasien yang rutin melakukan pemeriksaan kesehatan maupun yang rutin dalam melakukan pengobatan di rumah sakit sehingga merupakan pasien yang sering memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada.

b. Jenis kelamin

Pada penelitian ini, didapatkan kepuasan baik dan kepuasan cukup yaitu pada responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 71 responden (88.8%) dan 9 responden merasa cukup. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rahmawati et al., 2020) bahwa setiap pasien memiliki pandangan terhadap jasa atau pelayanan yang telah diterima. Pada penelitian ini bahwa pasien yang memiliki kepuasan baik terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe yaitu pasien berjenis kelamin perempuan. Dimana perempuan lebih sadar akan kebersihan dan keterampilan perawat yang kurang. Perempuan lebih kritis terhadap aspek kualitas perawatan ketika mengevaluasi kinerja staf. Peneliti berasumsi bahwa perbandingan jumlah pasien yang dirawat di rumah sakit antara pasien laki-laki dengan pasien perempuan tidak jauh berbeda. Pasien perempuan lebih kritis dalam menilai mutu pelayanan keperawatan yang telah diberikan.

c. Pendidikan

Berdasarkan dari hasil penelitian 100 responden didapatkan lebih banyak kepuasan baik terbanyak dengan pendidikan SMA yang berjumlah 38 responden (90.5%) dengan Kepuasan cukup berjumlah 4 responden (9.5%) sedangkan lebih banyak Kepuasan cukup didapatkan pada pendidikan S1 dengan jumlah 5 responden (21.7%) dengan kepuasan baik sebanyak 18 responden (78.3%).

Hal ini sejalan dengan penelitian (Hakim & Suryawati, 2019) menunjukkan bahwa terdapat pola hubungan yang negatif antara pendidikan dan layanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka ia akan semakin memanfaatkan layanan kesehatan, sedangkan pada orang yang pendidikannya rendah cenderung bertahan untuk tidak memanfaatkan layanan kesehatan. Sehingga pada yang berpendidikan tinggi akan lebih kritis dalam menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya.

Menurut asumsi peneliti bahwa pasien dengan tingkat pendidikan SMA dan juga S1 memiliki tingkat kepuasan tersendiri terhadap pelayanan kesehatan yang ada dimana semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan pasien akan memiliki kecenderungan

untuk melakukan tuntutan, juga harapan yang lebih tinggi. Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka tingkat kepuasannya semakin rendah.

d. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden didapatkan kepuasan baik terbanyak yaitu pada pekerjaan lainnya yang berjumlah 53 responden (93.0%) dengan Kepuasan cukup berjumlah 4 responden (7.0%) sedangkan Kepuasan cukup terbanyak pada pekerjaan PNS yang berjumlah 4 responden (25.0%) dengan kepuasan baik berjumlah 12 responden (75.0%).

Hal ini sejalan dengan penelitian (Bitjoli & Buanasari, 2019) bahwa Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor penting seperti kenyamanan di ruangan, hubungan pasien dengan staf RS, kompetensi dan biaya. Sebagian besar pasien BPJS dengan pekerjaan non pegawai negeri sipil merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan mulai dari tempat pendaftaran, pelaksanaan antrian fasilitas di ruang tunggu, kebersihan di ruang tunggu dan tempat duduk yang ada di ruang tunggu tempat pendaftaran.

Menurut asumsi peneliti bahwa pasien dengan pekerjaan non pegawai negeri cenderung lebih memanfaatkan pelayanan yang ada.

Analisis Univariat

Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu tangibles, reliability, ketanggapan, asuransi jaminan dan empathy.

1. Tangible

Pada kualitas pelayanan tangible terdiri dari 5 pernyataan dan didapatkan jawaban dari 100 responden bahwa yang memiliki kepuasan baik berjumlah 93 orang (93.0%) dan Kepuasan cukup berjumlah 7 responden (7.0%).

Hal ini didasari oleh kualitas pelayanan yang ada di RS Aloe Saboe bahwa mengenai loket pembayaran maupun tempat tunggu dalam keadaan bersih dan nyaman.

2. Reliability

Pada kualitas pelayanan reliability terdiri dari 5 pernyataan dan didapatkan jawaban dari 100 responden bahwa yang memiliki kepuasan baik berjumlah 92 orang (92.0%) dan Kepuasan cukup berjumlah 8 responden (8.0%). Kualitas pelayanan yang ada pada RS Aloe Saboe yaitu petugas bagian pendaftaran mampu menjelaskan prosedur pada tahapan pendaftaran.

3. Ketanggapan

Pada kualitas pelayanan ketanggapan didapatkan jumlah responden dengan kepuasan baik yaitu 91 responden (91.0%) dan Kepuasan cukup sebanyak 9 responden (9.0%). Dalam kualitas pelayanan ketanggapan yang ada di RS Aloe Saboe mengenai petugas bagian pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama.

4. Asuransi Jaminan

Pada kualitas pelayanan asuransi jaminan didapatkan dari 100 responden yang kepuasan baik berjumlah 96 orang (96.0%) dan Kepuasan cukup sebanyak 4 orang (4.0%). Dalam kualitas pelayanan

asuransi dan jaminan yang ada di RS Aloe Saboe mengenai Petugas bagian pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya. Empaty Pada kualitas pelayanan mengenai empaty didapatkan kepuasan baik berjumlah 94 responden (94.0%) dan Kepuasan cukup sebanyak 6 responden (6.0%).

Dalam pelayanan kesehatan yang adadi RS Aloe Saboe mengenai empati tentang petugas bagian pendataran memberikan pelayan terhadap pasientanpa pilih-pilih.

5. Total Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan total kepuasan pelayanankepuasan dari 100 responden didapatkan kepuasan baik berjumlah 89 responden (89.0%) dan Kepuasan cukup yangterbanyak yaitu berjumlah 11 responden(11.0%).

Pada dasarnya pelayanan rawat jalan yang tertera pada RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe dengan kepuasan pelanggan yaitu memiliki nilai sebesar 80% yang dimana merupakan pelayanan yang baik terhadap melayani pasien dalam berobat mulai dari pelayanan pada pendaftaran, pelaksanaan antrian, fasilitas tempat tunggu dan pelayanan yang baik diberikanoleh perawat sehingga pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang ada.Pada penelitian ini didapatkan nilaikepuasan baik dari pasien dengan jumlah responden sebanyak 89 responden dari 100 sampel yang ada. Hal ini menunjukkan kepuasan pasien meningkat menjadi 89.0%.

Hal ini sejalan dengan penelitian(Rahmawati et al., 2020)bahwa nilai dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan komponen utamadari rumah sakit yang bermutu. Pemberianpelayanan kesehatan harus berlaku bagisemua anggota masyarakat yangnembutuhkan pelayanan kesehatan tanpa membedakan status ekonomi (termasuk pasien yang menggunakan pembayaranBPJS), sosial, geografis, dan agama pasienMenurut asumsi peneliti berdasarkan wawancara bahwa pelayanan yang ada dirumah sakit aloe saboe erupakanpelayanan yang baik dapat dilihat dari caraperawat dalam memberikan arahandimana perawat menerapkan 3S yaitusenyum, salam, sapa dan juga memlikifasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang bersih dan nyaman.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu tangible, reliabilty, ketanggapan, asuransi dan empaty.Pada kualitas pelayanan tangible didapatkan hasil yang memiliki kepuasan baik yaitu 93 responden (93.0%) dan kepuasan cukup yaitu 7 responden (7.0%).Pada kualitas pelayanan reliabilty didapatkan hasil yang memiliki kepuasanbaik yaitu 92 responden (92.0%) dan kepuasan cukup yaitu 8 responden (8.0%).Pada kualitas pelayanan ketanggapan didapatkan hasil yang memiliki kepuasanbaik yaitu 91 responden (91.0%) dan kepuasan cukup yaitu 9 responden (9.0%).Pada kualitas pelayanan asuransi jaminan didapatkan hasil yang memilikikepuasan baik yaitu 96 responden (96.0%) dan kepuasan cukup yaitu 4 responden (4.0%).

Pada kualitas pelayanan empatydidapatkan hasil yang memiliki kepuasan baik yaitu 94 responden (94.0%) dan kepuasan cukup yaitu 6 responden (6.0%).Pada penelitian ini didapatkan nilai total kepuasan baik dari pasien denganjumlah responden sebanyak 89 respondendari 100 sampel yang ada. Hal inimenunjukkan kepuasan pasien meningkatmenjadi 89.0%. Hal ini didasari olehpelayanan rawat jalan yang tertera padarumah sakit aloe saboe dengan kepuasanpelanggan yaitu memiliki nilai sebesar 80% yang dimana merupakan pelayananbaik yang telah diberikan oleh perawatsehingga pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang ada.

SARAN

Yang menjadi saran bagi rumah sakit yaitu Penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi pihak RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboedalam pemberian pelayanan khususnya pelayanan pasien BPJS yang lebih baik lagi dan bagi responden, keluarga dan masyarakat yaitu Penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam menambah wawasan terhadap pelayanan pasien BPJS di unit rawat jalan RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe. Dan bagi Peneliti Selanjutnyayaitu penelitian ini dapat dijadikan sebagaisalah satu acuan penambah pengetahuan dijadikan bagian referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Bitjoli, V. O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Di Rsud Tobelo. *E-Journal Keperawatan*, 7(1), 1–8.

Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum “X” Manajemen Kesehatan Manajemen Kesehatan Indonesia. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162.

Nadia Rahmayanti, S., & Ariguntar, T. (2017). Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 61–65.

Rahmawati, K., Ardiana, A., & Kurniawan, D. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan (BPJS) terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Kabupaten Jember. *Pustaka Kesehatan*, 8(2), 112.

Roza, A., & Wulandini, P. (2018). Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap RSUD Pekanbaru. *Jurnal Keperawatan Abdurrab*, 54-60.