

Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Samfriati Sinurat

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Email : sinurat.auxilia@gmail.com

Jagentar Perlindungan Pane

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Email : jagentarp@gmail.com

Juwita Br. Siahaan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Email : juwitasiahaan0900@gmail.com

Abstract: Satisfaction is an indicator used in determining the standard of a health facility. The quality of a service is closely related to customer satisfaction, this happens because service quality can create a good relationship between consumers and an agency, in the long run this relationship can make agencies understand how to meet consumer needs. The purpose of this study was to describe the level of satisfaction with BPJS patients' health services at Primary clinics in 2023. This research is descriptive in nature, with a cross-sectional design. The research population is unknown where a sample of 45 people, and taken based on purposive sampling techniques. Data collection was carried out directly to respondents using interview techniques. The results showed that the satisfaction level of Primary clinic users was very satisfied by 62.2%, satisfied by 20.0% while quite satisfied by 2.2% was dissatisfied 15.6. It is hoped that the Primary clinic can further improve the quality of service quality by providing enough doctor time and nurses serving patients.

Keyword: Satisfaction Level, Patients, BPJS (Indonesian national health insurance), Clinic

Abstrak: Kepuasan adalah suatu indikator yang dipakai dalam menentukan standar dari suatu fasilitas kesehatan. Kualitas dari suatu pelayanan sangat berhubungan dengan kepuasan para konsumen, hal ini terjadi karena kualitas pelayanan dapat membuat relasi yang baik antara konsumen kepada sebuah instansi, dalam jangka panjangnya relasi ini dapat membuat instansi mengerti cara untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pasien BPJS di klinik Pratama Tahun 2023. Penelitian bersifat deskriptif, dengan rancangan *cross sectional*. Populasi penelitian tidak diketahui di mana sampel sebanyak 45 orang, dan diambil berdasarkan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden dengan teknik wawancara. Hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan pengguna klinik Pratama sangat puas sebesar 62,2 %, puas sebesar 20,0% sedangkan cukup puas sebesar 2,2% tidak puas sebesar 15,6%. Diharapkan klinik Pratama dapat semakin meningkatkan kualitas mutu pelayanan dengan cara menyediakan cukup waktu dokter dan perawat melayani pasien.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pasien, BPJS, Klinik

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan oleh kemampuan kualitas pelayanan dalam membentuk hubungan positif antara konsumen dan instansi terkait. Dalam jangka panjang, hubungan ini dapat membantu instansi memahami cara untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, kepuasan konsumen mencerminkan tingkat kepuasan yang timbul akibat kinerja pelayanan; jika

pelayanan sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas (Dewi et al., 2019). Kepuasan ini menjadi indikator standar fasilitas kesehatan, dan optimalisasi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pendapat dan harapan pasien merupakan langkah penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Setyawan, 2020).

Peningkatan jumlah pasien BPJS, seiring dengan promosi pemerintah, ternyata membawa dampak permasalahan baru, baik dalam keterbatasan fasilitas kesehatan maupun tenaga kesehatan itu sendiri. Program unggulan pemerintah ini dapat menimbulkan kesenjangan dalam pelayanan antara pasien umum dan pasien BPJS, menyebabkan ketidakpuasan terutama di puskesmas (Bandung et al., 2018).

Sebuah penelitian oleh World Health Organization (WHO) terhadap 21 negara bagian di Eropa menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas atau sangat puas dengan sistem pelayanan kesehatan yang ada, walaupun tingkat kepuasan bervariasi (Haji & Mabar, 2020). Jumlah peserta BPJS terus meningkat, mencakup lebih dari 70% penduduk Indonesia. Sejak dibentuk pada tahun 2014, peserta BPJS terus bertambah, mencapai 257.500.000 peserta pada tahun 2019, yang mencakup 100% populasi. Meskipun mayoritas merasa puas, sebagian kecil mengungkapkan ketidakpuasan, terutama terkait dimensi empati (Meistika et al., 2021). Penelitian yang dilakukan di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan mendapat bahwa 18,5% dari 147 responden yang ada mengatakan sangat puas, 74,3% pasien mengatakan puas, sedangkan pasien yang mengatakan tidak puas sebanyak 6,8% dan 0% yang mengatakan sangat tidak puas. Untuk penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. Pirngadi kota medan mendapatkan hasil pada dimensi reliability 67,7%, dimensi assurance 80,6%, dimensi tangibles 84,9%, dimensi empathy 67,7% dan pada dimensi responsiveness 83,9% (Rachmawati et al., 2018). Berdasarkan hasil survei peneliti kepada 11 Mahasiswa mengenai kepuasan pelayanan BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan ditemukan bahwa 8 orang mengatakan puas dengan layanan BPJS di Klinik Pratama dan 3 orang mengatakan tidak puas. Dari hasil survey diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan sangat baik.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS, 2015).

Tingginya minat masyarakat menjadi peserta BPJS kesehatan tidak diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Hal ini masih belum sejalan

dengan keinginan pemerintah sewaktu meluncurkan BPJS kesehatan diawal tahun 2014 lalu. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, sebuah program jaminan kesehatan nasional yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara lebih profesional, tanggap, informatif sekaligus bermatabat (Putri & Kartika, 2017). Pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang ada lebih cenderung menyebabkan ketidakpatuhan dalam pengobatan berkurang, tidak menuruti nasihat yang diberikan, bahkan pindah ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lain (Mardiati et al., 2018).

Sikap caring dari seorang perawat dalam pelayanan kesehatan di sebuah institusi penting untuk memenuhi kepuasan dari setiap pasien, ini menjadi indikator kualitas pelayanan yang baik dalam rumah sakit. Perawat menjadi salah satu orang berpengaruh dalam memenuhi kepuasan pasien. Jadi, sikap dari caring yang di lakukan oleh seorang perawat sangat memberikan pengaruh yang besar dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Fitri, 2017).. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik meneliti tentang gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pasien BPJS di klinik pratama tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian *desriptif* dengan desain *cross sectional* yang dapat diartikan sebagai proses pemecah masalah yang bertujuan untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Pelaksanaan metode deskriptif tidak terbatas sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti dengan jenis pendekatan deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu penomena atau peristiwa yang terjadi saat ini (Devi, 2019). Rancangan penelitian ini menggunakan deskriptif karena penelitian ini menggambarkan tingkat kepuasan layanan pasien BPJS di Klinik Pratama St. Elisabeth Medan tahun 2023.

Populasi adalah seluruh individua tau elemen yang memenuhi kriteria pengambilan sampel. Populasi tidak terbatas pada subjek manusia (Grove, 2018). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.211 pasien yang berobat di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan. Sampel adalah bagian dari populasi. Pengambilan sampel adalah proses pemilihan Sebagian populasi (Brier & lia dwi jayanti, 2020). Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Maka tehnik pengambilan sampel yang digunakan dalam

penelitian ini dengan *Accidental Sampling*, jenis ini menentukan sampel secara tidak sengaja (*accidental*). Peneliti akan mengambil sampel pada orang yang kebetulan ditemuinya pada saat itu, sampai dianggap sampel memenuhi Roscoe dalam Sugiono, (2012)

Adapun kriteria dalam penelitian ini adalah Pasien yang berobat dengan BPJS dan Pasien yang bisa membaca dan menulis. Maka sampel pada penelitian ini berjumlah 45 orang. Lokasi penelitian dilakukan di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan tahun 2023 sebanyak 45 orang. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret- April 2023. Dimulai dengan bimbingan proposal, survei awal, seminar proposal, pengambilan data dan seminar hasil.

Pengambilan data dilakukan secara langsung kepada responden dan memberikan kuesioner berupa pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelayanan pasien BPJS di klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. Teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi partisipan wawancara mendalam studi dokumentasi dan gabungan ketiganya atau triangulasi perlu kemukakan kala teknik pengumpulan datanya dengan observasi, maka perlu dikemukakan apa yang di observasi, wawancara, kepada siapa melakukan wawancara (Ahyar et al.,2020)

1. Peneliti mengajukan permohonan izin penelitian kepada Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun2023
2. Setelah pihak klinik pratama menyetujui, peneliti memulai penelitian dengan menjelaskan kepada responden maksud dan tujuan dari peneliti dan meminta responden membaca dan mengisi informed consent (surat persetujuan). Selanjutnya peneliti menjelaskan cara untuk responden mengisi kusioner yang telah disediakan oleh peneliti. Jika responden yang di dapatkan peneliti adalah anak-anak maka peneliti akan memberikan kusioner kepada orangtua dari responden. Selanjutnya peneliti memberikan kesempatan bagi responden untuk mengisi kusioner. Setelah responden mengisi kusioner yang diberikan maka peneliti akan mengecek ulang kembali kusioner yang telah diisi responden.

Validitas adalah tingkat keandalan alat ukur yang. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Adiputra et al., 2021). Kuisisioner ini sudah diuji valid oleh peneliti sebelumnya. Dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel hasil nilai r tabel pada signifikasi 5% adalah 0,444.. Reliabilitas suatu instrumen adalah kesamaan pengukuran atau hasil observasi Ketika beberapa pengukuran atau pengamatan fakta atau kehidupan nyata yang dilakukan pada waktu berbeda (Brier & lia dwi jayanti, 2020).

Kuisisioner ini sudah di uji oleh peneliti sebelumnya dengan nilai *cronbach's alpha* tingkat kepentingan 0,938 dan tingkat kinerja 0,969 maka kuisisioner dikatakan reliable.

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan pokok penelitian, yaitu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang mengungkapkan fenomena melalui berbagai macam uji statistik. Statistik merupakan alat yang sering digunakan pada penelitian kuantitatif. Uji statistic berfungsi untuk menyederhanakan data yang berjumlah sangat besar menjadi informasi yang sederhana dan dah dipahami oleh pembaca untuk membuat keputusan, memberikan metode bagaimana memperoleh data dan menganalisis data dalam proses mengambil suatu kesimpulan berdasarkan data tersebut. Dalam hal ini statistika berguna saat menetapkan bentuk dan banyak nya data yang diperlukan, selain itu digunakan untuk pengumpulan, abulasi dan penafsiran data (Nursalam, 2020). Cara yang digunakan untuk menganalisa data terbagi menjadi beberapa tahap yaitu editing, coding, skoring, dan tabulating.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian tingkat pelayanan kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan. Penyajian data meliputi gambaran lokasi penelitian dan karakteristik responden, dan tingkat pelayanan kepuasan mahasiswa tentang mutu pelayanan Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan.

Karateristi Pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan 2023

Tabel 1.
Distribusi frekuensi data demografi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS
di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan (n=45)

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	14	31.1
Perempuan	31	68.9
Total	45	100
Usia		
0-5 (masa balita)	3	6.7
12-16 (Masa Remaja Awal)	11	24.4
17-25 (Masa Remaja Awal)	17	37.8
26-35 (Masa Dewasa Awal)	4	8.9
36-45 (Masa Dewasa Akhir)	4	4.4
46-55 (Masa Lansia Awal)	2	8.9
65 (Masa Manula)	4	8.9
Total	45	100

Status pernikahan		
Kawin	13	26.7
Tidak kawin	32	71.1
Total	45	100
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	21	46.7
Wiraswata	10	22.2
Pegawai Negeri/TNI/POLRI	2	4.4
Lainnya	12	26.7
Total	45	100

Berdasarkan tabel 1. diperoleh data demografi berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang (31.1%), dan perempuan sebanyak 31 orang (68.9%). Berdasarkan usia 17-25 (masa remaja awal) sebanyak 17 orang (37.8%), usia 12-16 (masa remaja awal) sebanyak 11 orang (24.4%), usia 26-35 (masa dewasa awal) sebanyak 4 orang (8.9%), usia 36-45 (masa dewasa akhir) sebanyak 4 orang (8.9%), usia 65 (masa manula) sebanyak 4 orang (8.9%), usia 0-5 (masa balita) sebanyak 3 orang (6.7%), 46-55 (masa lansia awal) sebanyak 2 orang (4.4%). Berdasarkan status pernikahan kawin sebanyak 13 orang (26.7%), tidak kawin sebanyak 32 orang (71.1%). Berdasarkan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 21 orang (46.7%), wiraswata sebanyak 10 orang (22.2%), Pegawai Negeri/TNI/POLRI sebanyak 2 orang (4.4%), lainnya sebanyak 12 orang (26.7%).

Tingkat Kepuasan pasien BPJS

Tabel 2.
Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan BPJS
Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan (n=45)

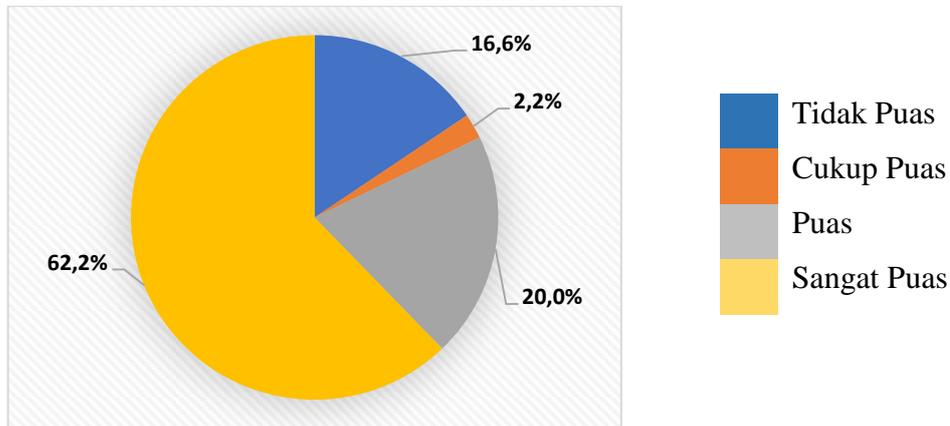
Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak puas	7	15.6
Cukup puas	1	2.2
Puas	9	20.0
Sangat puas	28	62.2
Total	45	100

Berdasarkan tabel 2. diperoleh hasil penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Pada kategori tidak puas 7 orang (15.6%), cukup puas 1 orang (2.2%), puas 9 orang (20.0%), sangat puas 28 orang (62.2%).

PEMBAHASAN

Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di stikes Santa Elisabeth Medan 2023

Diagram 1.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS
Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan 2023



Berdasarkan diagram Pie 5.1 diatas dapat diketahui bahwa dari 45 responden ditemukan tingkat kepuasan pengguna klinik Pratama pada kategori sangat puas sebanyak 28 orang (62.2%), Sedangkan tidak puas sebanyak 7 orang (15.6%), cukup puas 1 orang (2,2%), sedangkan puas sebanyak 9 orang (20.0%).

Penulis berasumsi bahwa tingkat kepuasan layanan pasien BPJS di klinik pratama mayoritas sangat puas dikarenakan jam pelayanan kesehatan yang tepat waktu, pelayanan di klinik pratama cepat, kesiapan perawat dan dokter dalam melayani pasien, mampu memberikan kepercayaan antar tenaga kesehatan dan pasien, ketersediaan kotak saran dan kritik, penampilan tenaga kesehatan yang profesional, kemudahan dari klinik pratama dalam memperoleh informasi tentang kesehatan pasien, memberikan perhatian secara individu, kepekaan memperhatikan saran dan kritik, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan status pasien. Hal ini dapat dilihat dari kelima dimensi penilaian kepuasan BPJS yaitu kehandalan, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*. Selain dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di klinik pratama stikes santa Elisabeth medan menggunakan kuesioner pada pasien BPJS bahwa ada tingkat kepuasan dalam kategorik tidak puas sebanyak 7 responden (15.6%).

Peneliti beramsumsi bahwa tingkat kepuasan masuk pada kategorik tidak puas diakrenakan pasien merasa tidak puas terhadap keterampilan tenaga kesehatan yang ada di linik Pratama Santa Elisabeth Medan, tenaga kesehatan tidak tanggap terhadap keluhan dari pasien, tenaga kesehatan tidak cepat merespon pasien, pihak klinik juga tidak menjaga

kerahasiaan data pasien, pasien merasa tidak aman saat mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien merasa klinik tidak memiliki citra yang positif, pasien merasa tidak nyaman terhadap ruang tunggu yang tersedia klinik, dan kurangnya ketersediaan alat medis dan tidak disiapkan dengan baik. Hasil penelitian yang dilakukan Mastut et al., (2021) menunjukkan bahwa pasien BPJS PBI yang mengatakan puas 11 orang (55%) kepuasan pelayanan merupakan perasaan senang maupun perasaan yang puas seorang individu karena terpenuhinya sebuah harapan ataupun keinginan dalam menerima jasa dalam pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pada penelitian ini didukung oleh Sri Wulan W et al., (2019) Pada pasien umum sebanyak 78,57% menyatakan sangat puas. Terdapat kebersihan, kenyamanan gedung dan ruang perawatan dan pelayanan yang sangat puas kebersihan alat medis dan pelayanan yang sangat baik. Pada penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian, yakni kekurangan responden atau responden yang tidak memenuhi sampel penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 45 responden tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan 2023 maka disimpulkan: Tingkat kepuasan layanan pasien BPJS di klini pratama santa Elisabeth medan tahun 2023 memiliki kategori sangat puas (62.2%), kategori cukup puas 20.0%, kategori puas 2.2%, dan kategori tidak puas 15.6%.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, M. S., Ni, W. T., & Ni, P. W. O. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1–308. https://books.google.co.id/books/about/Metodologi_Penelitian_Kesehatan.html?id=DYtEAAAQBAJ&redir_esc=y
- Anggreni, D. (2022). *Penerbit STIKes Majapahit Mojokerto BUKU AJAR*.
- Bandung, T., Sumawijaya, M. P., Nilapsari, R., & Andarini, M. Y. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Tamansari Bandung. *Prosiding Pendidikan Dokte*, 4(2), 406–413.
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020). *Polid and Beck 201*. 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Fauzy, A. (2019). Metode Sampling. In *Universitas Terbuka* (Issue 1).

<http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>

- Mardiati, N., Fitriyanti, Wahyunita, S., Widiyanti, R. DA, & Habibah, E. (2018). Hubungan jenis fasilitas kesehatan dan status kepesertaan dengan kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kefarmasian: studi di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kota Banjarbaru. *Journal of Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2), 54–62.
- Mastut, Siti, Nurul, Febriana, Kusumastuti, & Kusumastuti. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Bpjs Pbi Dan Pasien Bpjs Non Pbi Yang Dirawat Di Kelas Iii Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 171. <https://doi.org/10.26753/jikk.v17i2.660>
- Meistika, S., Lestari, N., Pramuningtyas, R., & Ichsan, B. (2021). Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Puskesmas di Sukoharjo. *Proceeding Book National Symposium and Workshop Continuing Medical Education XIV*, 1156–1183.
- Nasution, A. (2020). Bahan Ajar Fsa Angkatan Ke-21 Tahun 2020 Pengujian Hipotesis. *Pusdiklat.Bps.Go.Id*, 4.
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i1.24>
- Rachmawati, S., Fathoni, A., & ... (2018). linik pratama medika utama semarang yang dimediasi oleh kePengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di kcerdasan emosional. *Journal of Management*, 1–12. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/download/1132/1104>
- Rina, N. A., Wahyudi, F., & Margawati, A. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang). *Diponegoro Medical Journal (Jurnal Kedokteran Diponegoro)*, 6(2), 930–939. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/medico>
- Setyawan, F. E. B. (2020). Gambaran Karakteristik dan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di FKTP Kota Malang. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(3), 262–268. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i3.103>
- Sri Wulan W, I. G. A., Pertiwi, N. K. F. R., Prasetya, & Ayustina, M. (2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*, 3(2), 64–69. <https://doi.org/10.51559/bdj.v3i2.166>