

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RSUD UMAR WIRAHADIKUSUMAH**



SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana
keperawatan

Oleh:
R.DHIYA AZKA INDALLAH
2107804

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
KAMPUS UPI SUMEDANG
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
TAHUN 2024**

=====

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RSUD UMAR WIRAHADIKUSUMAH**

Oleh
R.Dhiya Azka Indallah

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan pada Fakultas Kampus Sumedang

© R.Dhiya Azka Indallah 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Desember 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

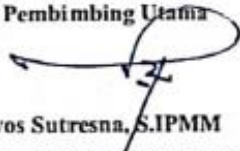
**SKRIPSI
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAAN
PASIEEN BPJS DI UMAR WIRAHADIKUSUMAH**

**Disusun Oleh:
R. Dhiya Azka Indallah**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 30 Desember 2024

Susunan Dewan Penguji

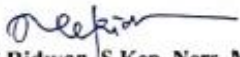
Pembimbing Utama


Iyos Sutresna, S.IPMM
NIP : 19107151983031009

Penguji


Delli Yuliana Rahmat, S.Kep.,Ners.,M.Kep
NIP : 920200119840715201

Pembimbing Pedamping


Heri Ridwan, S.Kep.,Ners.,MAN
NIP : 920200119870613101

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana**


Sri Wulan Lindasari, M.Kep
NIP. 920200119800831201
Ketua Program Studi SI Keperawatan

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan keperawatan adalah suatu proses kegiatan yang dilaksanakan oleh perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien. Pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kepuasan pasien tidak hanya memberikan dampak positif sebagai penerima pelayanan keperawatan tetapi juga memberikan dampak positif kepada rumah sakit sebagai pemberi layanan keperawatan yang baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap kepuasan pasien bpjs di RSUD Umar Wirahadikusumah. Metode Penelitian jenis yang digunakan adalah penelitian kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pemberian kuesioner. Penelitian ini dilakukan di RSUD Umar Wirahadikusumah dan menggunakan di ruangan rawat inap kelas III penelitian di mulai dari bulan Juni-Desember tahun 2024. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportional random sampling* dengan menggunakan sampel sebanyak 121 orang. Hasil Seluruh responden, sebanyak 121 orang, menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan berada pada kategori baik. Tidak ada responden yang menilai kualitas pelayanan keperawatan dengan kategori cukup atau kurang. Sebanyak 121 responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. 4. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa meskipun terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien BPJS, nilai p-value sebesar 0,109 ($p > 0,05$) menunjukkan bahwa hubungan ini tidak signifikan secara statistik.

Kata Kunci : BPJS, Keperawatan, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit

ABSTRACT

Background: Recipient service satisfaction is a measure of the success of a health service provider. Satisfaction will be achieved if the recipient of health services has received services that are in accordance with their needs and expectations. Improving the quality of health services can be done from various aspects of service such as improving the quality of health facilities, improving the quality of human resource professionalism and improving the quality of hospital management. Research objectives: to determine the relationship between the Quality of Nursing Services and BPJS patient satisfaction at Umar Wirahadikusumah Hospital. Research Methods: The type of research used is quantitative correlational research with a cross-sectional approach. The instrument used in this study was to provide a questionnaire. This research was conducted at Umar Wirahadikusumah Hospital and used a class III inpatient room, the research started from June-December 2024. The population in this study were all class 3 BPJS inpatient patients at Umar Wirahadikusumah Hospital. The method used in this study was proportional random sampling using a sample of 121 people. Results All respondents, as many as 121 people, stated that the quality of bleeding services was in the good category. No respondents rated the quality of service as sufficient or lacking. A total of 121 respondents stated that they were satisfied with the services provided. 4. The results of the statistical test showed that although there was a positive correlation between

the quality of service and BPJS patient satisfaction, the p-value of 0.109 ($p > 0.05$) indicated that this relationship was not statistically significant.

Keywords: *BPJS, Hospital, Nursing, Patient Satisfaction, Service Quality.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat teoritis	7
1.4.2 Manfaat praktis	7
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	9
2.1.1 Definisi.....	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan	10
2.1.3 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat di Rumah Sakit	11
2.2 Kepuasan Pasien	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	13
2.2.2 Dimensi kepuasan pasien	14
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	16
2.2.4 Tingkat kepuasan	17
2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	17
2.3.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	17

2.3.2	Hak dan Kewajiban Peserta BPJS	19
2.3.3	Faskes BPJS Tingkat 1, 2, 3	20
2.4	Konsep Rumah Sakit.....	22
2.4.1	Pengertian Rumah Sakit	22
2.5	Penelitian Terdahulu	28
2.6	Kerangka Pemikiran	30
2.7	Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	31
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3	Subjek Penelitian	31
3.4	Teknik Sampling dan Besar sampel.....	32
3.5	Identifikasi Variabel Penelitian	34
3.6	Definisi Operasional	34
3.7	Prosedur Penelitian	36
3.8	Alat dan Bahan Penelitian.....	37
3.9	Teknik Analisis Data.....	38
3.10	Etika Penelitian.....	40
3.11	Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Hasil.....	43
4.1.1	Distribusi Frekuensi Data Demografi Responden	43
4.1.2	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di RSUD Umar Wirahadikusumah 2024.....	45
4.1.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Umar Wirahadikusumah 2024.....	46
4.1.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Umar Wirahadikusumah 2024.....	47
4.2	Pembahasan	48
4.2.1	Data Demografi Responden	48
4.2.2	Kualitas Pelayanan Keperawatan	49
4.2.3	Kepuasan Pasien BPJS	51
4.2.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.....	54

BAB V KESIMPULAN.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	58
5.2.1 Bagi Peneliti.....	58
5.2.2 Bagi Institusi	59
5.2.3 Bagi Masyarakat	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Bed dan Sampel per Ruangan.....	33
Tabel 3.2 Defenisi Operasional.....	34
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Kelompok Berdasarkan Usia Pasien BPJS di RSUD Umar Wirahadikusumah Tahun 2024 (n = 121).....	43
Tabel 4.2 Kelompok Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien BPJS di RSUD Umar Wirahadikusumah 2024 (n = 121).....	44
Tabel 4.3 Kelompok Berdasarkan Pekerjaan Pasien BPJS di RSUD Umar Wirahadikusumah 2024 (n = 121).....	44
Tabel 4.4 Kelompok Berdasarkan Pendidikan Pasien BPJS di RSUD Umar Wirahadikusumah 2024 (n = 121).....	45
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di RSUD Umar Wirahadikusumah 2024 (n = 121).....	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Umar Wirahadikusumah 2024 (n = 121).....	46
Tabel 4.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Umar Wirahadikusumah 2024	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	30
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	65
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 3. Turnitin	72
Lampiran 4. Surat Izin Pendahuluan Kampus.....	73
Lampiran 5. Surat Izin Pendahuluan RSUD Umar Wirahadikusumah.....	74
Lampiran 6. Uji Etik	76
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Kampus	77
Lampiran 8. Surat Izin Balasan RSUD Umar Wirahadikusumah.....	78
Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan Pasien	80
Lampiran 10. Chat Bersama Kepala Ruangan	80
Lampiran 11. Soevenir yang akan diberikan.....	81
Lampiran 12. Ruangan Kelas 3	81
Lampiran 13. Format Bimbingan.....	82
Lampiran 14. Tabulasi Demografi Responden	85
Lampiran 15. Kualitas Pelayanan	91
Lampiran 16. Kepuasan Pasien	97
Lampiran 17. Hasil SPSS.....	104

DAFTAR PUSTAKA

- Alsaqri, S. (2016). *Patient Satisfaction with Quality of Nursing Care at Governmental Hospitals , Ha ' il City , Saudi Arabia*. 128–142.
- Amalina, N., Vionalita, G., Puspitaloka, E., Prodi, E. V., Masyarakat, K., & Kesehatan, I.-I. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management ISSN*, 4(02), 2615–8337.
- Amin, Muchammad A. "Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensifraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny." *MATHunesa*, vol. 2, no. 6, 2017. Anggraini, F. I. S. A. P. T. (2023). Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Pusat Kesehatan Masyarakat Biromaru Kabupaten Sigi. *E Jurnal Katalogis*, 4(3), 47–57. <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/article/view/113>
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Berliana, B. (2021). Analisis Kelengkapan Pengisian Dokumen Rekam Medis Rawat Inap Pada Tenaga Medis Di Rumah Sakit Umum Aghisna Medika Sidareja. In *Universitas Siliwangi*. <http://repository.unsil.ac.id/id/eprint/5270>
- BPJS Kesehatan. (2020a). *Kinel rja BPJS Kel sel hatan 2020 ELdisi 97*. Media Info BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2020b). *Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*. BPJS Kesehatan.
- Bramantoro, T. (2017). *Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press. https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Klasifikasi_dan_Akredit%0Aasi_Pel/4UV7DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1
- Chinintya, D. P., & Manalu, P. (2020). Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar. *Jurnal Kesehatan Global*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.33085/jkg.v3i1.4527>
- Dakdakur, E. F., & Maramis, F. R. R. (2022). *Hubungan Karakteristik Pengguna Jasa Dengan Kualitas Jasa Pelayanan Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Manado*.
- Dewi, A. K. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

R.Dhiya Azka Indallah, 2024

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RSUD UMAR WIRAHADIKUSUMAH**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik. (2008). *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (Ponek) 24 Jam di Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI.
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Firdaus, V. A. (2022). Sudah Adilkah Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS?.
- Gasong, D. N., Agustina, V., & Valentina, C. (2023). Hubungan Antara Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Mutu Layanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 8(1). <https://doi.org/10.30651/jkm.v8i1.15782>
- Hafid, M. A. (2021). *Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di rsud syech yusuf kab.gowa. VII(2)*.
- Hastuti, P., & Fitri, M. (2016). *Asuransi Konvensional, Syari'ah & BPJS*. Parama Publishing.
- Helvian, F. A. (2016). *Studi Mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal Care (ANC) Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa Tahun 2016*. 1–23. [https://repository.uin-alauddin.ac.id/13985/1/FIX BAB I-V kepuasan pasien ANC terhadap mutu pelaykes.pdf](https://repository.uin-alauddin.ac.id/13985/1/FIX%20BAB%20I-V%20kepuasan%20pasien%20ANC%20terhadap%20mutu%20pelaykes.pdf)
- Hermansyah, H., Darmana, A., & Nur'aini, N. (2019). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 8(1), 58–69. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v8i1.32>
- Iriyanti, M., Zulfikar., & Yusran, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Serambi Saintia : Jurnal Sains Dan Aplikasi*, 9(1), 49–55. <https://doi.org/https://doi.org/10.32672/jss.v9i1.2992>
- Islamy, L. O. S., & Sulima, S. (2020). Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 6(1), 20. <https://doi.org/10.33490/jkm.v6i1.153>
- Kartikasari, D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit*. Wineka Media.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal*

Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi, 21(4).
<https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>

Laia, B. A. (2024). Analisis Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Satu Dikelurahan Kwala Bekala. *PUBLIK REFORM*, 11(1), 32–44.

Lailatul, A. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien Jkn-Kis Tentang Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Di Rsu Anwar Medika Sidoarjo*.

Lasa, I., Salesman, F., & S.K.Tage, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rsud Kefamenanu*. 5.

Listiyono, R. A. (2015). *Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr . Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B*. 1, 1–7.

Mentari, W. D., Gunawan, I., Ropii, A., & Mentari, M. P. (2023). Hubungan persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. *Journal Of Public Health Innovation (JPHI)*, 4(1), 243–248.
<https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.978>

Mirawati, Fitriyah, E. T., & Roni, F. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien bpjs di rawat inap. *Jurnal EDU Nursing*, 5(1), 38–50.

Natsir, R. T. P., Ahri, R. A., & Rusydi, A. R. (2024). Implementasi Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Sarana Prasarana di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2023: Implementation of the National Health Insurance Standard Inpatient Class on Infrastructure Facilities at dr. Tadjuddin Chalid Makassar General Hospital in 2023. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(1), 442–455.

Notoatmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (3rd ed.). PT. RINEKA CIPTA.

Nurhasma, Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). *Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pada rsup dr. tadjuddin chalid makassar*. 07(2), 90–100.

Nurheda, N., Usman, & Ayu Dwi Putri Rusman. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 1(3), 202–216.
<https://doi.org/10.31850/makes.v1i3.106>

- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika.
- Pakpahan, E. L. E., Wahab, A., Debora, C., Hasibuan, A. M., & Sinaga, E. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan ruangan poliklinik penyakit dalam. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 38–43. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v6i2.3369>
- Pinem, G. Z. D. (2021). *Analisis kepuasan pasien. BPJS dalam pelayanan kesehatan di RSUD laras kabupaten Simalungun*.
- Prihatin, E., Jamaluddin, S. Z., & Syahnur, M. H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. 19(April), 120–133.
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., Indawati, L., Studi, P., Medis, R., Informasi, D., & Unggul, U. E. (2023). Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal ...*, 4(September), 2168–2176. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16763>
- Ramadhani, S. (2024). *Analisis Spasial Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKT) Kota Jambi Tahun 2023*. Universitas Jambi.
- Ratnasari, I. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. H. Soewondo Kendal. *Universitas Widya Husada Semarang*.
- Rikomah SE. (2017). *Farmasi Rumah Sakit*. Deepublish.
- Saputra, M. D. H. (2021). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Type D Perawang Kabupaten Siak. *Universitas Islam Riau*.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X” Effect of Quality Service To Satisfaction of Patients in “X” Hospital. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158.
- Sari, R. S., & Fatihah, D. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(2), 124. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v5i2.12506>
- Sari, I. P., Sawiji, H., & Murwaningsih, T. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar. *JIKA (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 3(4), 10-18.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. https://www.researchgate.net/publication/337067216_PENGUKURAN_KUALITAS_PELAYANAN_Servqual_-_Parasuraman_DALAM_MEMBENTUK_KEPUASAN_PELANGGAN_SEHINGGA_TERCIPTA_LOYALITAS_PELANGGAN/link/5e981f68458515

0839e0484a/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Tumiwa, F. F., & Musak, R. A. (2024). *Analisis faktor mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs di poliklinik rawat jalan rsu gmim bethesda tomohon*. 8(April), 168–180.
- Undang Undang No. 24. (2011). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*.
- Wahyuni, L. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Dumai. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 5(1), 20-31.
- Wati, D. C., Riza, Y., & Rizal, A. (2020). *Hubungan Persepsi Pasien pada Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020*.
- WHO. (2018). *Delivering quality health services A global imperative for universal health coverage*.
- Yaqin, N. (2023). Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Bpjs Di Rawat Inap Rsi Darus Syifa'Surabaya. *Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(6), 33–36. <https://doi.org/10.58705/jpm.v2i6.243>
- Yuwono, E., Hartati, C. S., & Winarko, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Perawat Untuk Meningkatkan Kepuasan Klien Di RSI Siti Hajar Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(02), 112-125.