



## THE RELATIONSHIP BETWEEN THE LEVEL OF HEALTH SERVICES AND PATIENT SATISFACTION WITH BPJS AT RS AN-NISA TANGERANG

Siti Hoerun Nopus<sup>1</sup>, Idawati<sup>2</sup>, Rangga Saputra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Yatsi Madani, Indonesia. Email: hrnnopus@gmail.com

Article Info	Abstract
<p><b>Article History:</b> Received: 20 Agustus 2025 Revised: 4 Mei 2026 Accepted: 23 Agustus 2025</p> <hr/> <p><b>Keywords:</b> Health Services; Patient Satisfaction; BPJS;</p>	<p><b>Background:</b> Health is a basic human need to be able to live decently and productively. Optimal public health is a reflection of maximum health services. Health services are one of the fundamental rights of the community whose provision must be carried out by the government as mandated in the 1945 Constitution. The purpose of this study is to examine the relationship between the level of health services and patient satisfaction with BPJS at An-Nisa Hospital, Tangerang.</p> <p><b>Method:</b> This research method uses a quantitative method with a cross-sectional design with Spearman Rank analysis.</p> <p><b>Results:</b> The results of this study are: In 394 patient respondents who said they were very satisfied with the health services provided were 260 (66%) respondents, and those who said they were less satisfied with the health services provided were 43 (10.9%).</p> <p><b>Conclusion:</b> Based on the results of the Spearman rank statistical test obtained a significant number or probability number (0.001) below the significant value of 0.05 or (<math>p &lt; \alpha</math>), then <math>H_0</math> is rejected and <math>H_a</math> is accepted which means there is a relationship between the level of health services and patient satisfaction with BPJS at An-Nisa Hospital, Tangerang.</p>

To cite this article: Siti Hoerun Nopus, Idawati, Rangga Saputra. (2026). The Relationship Between The Level Of Health Services And Patient Satisfaction With Bpjs At Rs An-Nisa Tangerang. Jurnal Riset Media Keperawatan. (4)2., 1-12.

## INTRODUCTION

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia agar dapat hidup layak dan produktif. Kesehatan masyarakat yang optimal merupakan cerminan dari pelayanan kesehatan yang maksimal. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 (Sirappa, 2022).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di rumah sakit yaitu

kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Rendahnya kepuasan pasien akan memiliki dampak yang signifikan pada total keseluruhan kunjungan pasien di rumah sakit. bentuk konkret untuk mengukur kepuasan pasien dalam seminar survei kepuasan pasien di Rumah Sakit ada empat aspek yang dapat diukur yaitu kenyamanan, pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas dan biaya (Marliyani et al., 2023).

Data kepuasan pasien terhadap tingkat pelayanan kesehatan menurut World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu di negara swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92,37%, di negara Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), USA (89,33%), Denmark (89,29%). Sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Selain dari kepuasan pasien di wilayah asia Tenggara menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan (Andriani et al., 2024).

Begitu juga di Indonesia, Kemenkes RI melakukan survey, Hasil dari suatu survey kepuasan klien pada beberapa RS di Jakarta terdapat 14% klien merasa tidak puas terhadap upaya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, yang disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang kurang baik (Malik et al., 2024).

BPJS adalah badan hukum publik yang berfungsi dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja di Indonesia kurang lebih sudah 6 bulan. BPJS adalah badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan sosial, dalam hal ini BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2020). Setelah ada BPJS dari pemerintah masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder.

dalam penelitian (Siti kholifah, 2024) mengenai “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Tangerang” didapatkan hasil Kepuasan pasien pengguna BPJS, adalah kategori puas sebesar 192 responden dengan presentase (75,3%). Dan Mutu Pelayanan kesehatan kategori puas sebesar 183 responden dengan presentase (71,8%) (Khalifah, 2024).

Berdasarkan hasil Studi Pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 15 Mei 2025 di RS An-nisa Tangerang, hasil wawancara terhadap 20 orang pasien, pasien meyakini bahwa kepuasan terhadap pelayanan perawat masih kurang memuaskan terutama pada aspek mengembangkan hubungan saling percaya dan saling membantu. Selain itu, mereka juga mengatakan ada beberapa perawat yang memiliki respon yang lambat terhadap keluhan pasien, ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan mengenai tindakan yang akan dilakukan dan hanya menjawab apabila ditanya dan diantara mereka juga ada perawat yang kurang ramah dalam menanggapi pasien. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan terhadap pasien dengan menggunakan BPJS masih kurang optimal, sehingga menyebabkan pasien dalam menerima setiap pelayanan yang diberikan menjadi merasa tidak puas.

## METHOD

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional, yang dimana penelitian cross sectional adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasional, atau pengumpulan data sekaligus. Artinya, tiap subjek penelitian hanya di observasi sekali saja dalam waktu bersamaan. Penelitian ini arahkan untuk mendeskripsikan hubungan tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan BPJS di RS An-nisa Tangerang.

## HASIL

## A. Analisa Univariat

### 1. Karakteristik Responden

**Tabel 1. Karakteristik responden**

Karakteristik	F	%
<b>Usia</b>		
Remaja Akhir	65	16,5%
Dewasa Awal	215	54,6%
Dewasa Akhir	108	27,4%
Lansia	6	1,5%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki Laki	183	46,4%
Perempuan	211	53,6%
<b>Pendidikan</b>		
Sd	24	6,1%
Smp	133	33,8%
Sma	212	53,8%
Sarjana	25	6,3%
<b>Pekerjaan</b>		
Buruh	94	23,9%
Swasta	64	16,2%
Wiraswasta	77	19,5%
Pns	24	6,1%
Irt	135	34,3%

Berdasarkan tabel 1 diatas terlihat bahwa responden terbanyak berada pada rentang usia dewasa awal yaitu sebanyak 215 (54.6%) responden, sedangkan posisi terendah pada usia lansia berjumlah 6 (1.5%) responden. mayoritas responden adalah perempuan dengan 211 (53.6%) responden dan 183 (46.4%) responden laki-laki. responden berstatus pendidikan SMA tertinggi dengan jumlah 212 (53.8%) responden, dan responden dengan status SD menduduki posisi paling rendah yaitu 24 (6.1%) responden. bahwa responden terbanyak dengan pekerjaan irt yaitu sebanyak 135 (34.3%) responden, sedangkan posisi terendah dengan pekerjaan pns yaitu berjumlah 24 (6.1%) responden.

### 2. Tingkat Pelayanan Kesehatan

**Tabel 2. Tingkat pelayanan**

Tingkat pelayanan	F	%
Kurang baik	43	10,9%
Baik	91	23,1%
Sangat baik	260	66%
Total	394	100%

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa responden terbanyak mengatakan sangat baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sebanyak 260 (66%) responden, sedangkan yang mengatakan baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sebanyak 91 (23.1%) responden, dan yang mengatakan kurang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sebanyak 43 (10.9%) responden.

### 3. Kepuasan Pasien

**Tabel 3. Kepuasan pasien**

Kepuasan pasien	F	%
Kurang puas	43	10,9%
Puas	91	23,1%
Sangat puas	260	66%
Total	394	100%

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa responden terbanyak mengatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 260 (66%) responden, sedangkan yang mengatakan puas sebanyak 91 (23.1%) responden, dan yang mengatakan kurang puas sebanyak 43 (10.9%) responden.

## B. Analisa Bivariat

**Table 4. Hubungan Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Tingkat pelayanan kesehatan	Kepuasan pasien	P r		
		Kurang puas	Puas	Sangat puas
Kurang baik	Kurang	43	0	0
	Puas	10,9%	0%	0%
	Sangat puas	0	91	0
Baik	Kurang	0%	23,1%	0%
	Puas	0	0	260
Sangat baik	Kurang	0%	0%	66%
	Puas			
Total		100%	0,001	1.000

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dalam 394 responden, sebagian besar merasa pelayanan kesehatan yang diberikan sangat baik sehingga banyak pasien yang merasa sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pasien yang mengatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 260 (66%) responden. Dan pasien yang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 43 (10,9%) responden. Hasil uji statistik rank spearman diperoleh p-value = 0,001 artinya  $p < 0,005$  yang berarti terdapat hubungan antara tingkat pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan BPJS di rawat jalan RS An-nisa Tangerang. Namun nilai coefficient correlation diperoleh 1.000 yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara tingkat pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan BPJS Di Rs An-nisa Tangerang.

## PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Usia

Dari segi usia responden terbanyak adalah berada pada dewasa awal yakni 215 (54.6%) responden, sedangkan urutan berikutnya adalah dewasa akhir yakni 108 (27.4%), remaja akhir yaitu 65 (16.5%) responden, dan lansia yaitu 6 (1.5%) responden.

Pada umumnya, orang-orang yang berada pada risiko yang lebih tinggi terkena penyakit penting untuk mengetahui bahwa penyedia layanan kesehatan adalah para profesional yang kompeten dan siap untuk merawat mereka. Semakin muda usia akan semakin berdampak terhadap pola pikir bertindak. Usia berhubungan dengan kepuasan pasien karena umur yang lebih muda lebih mudah merasa puas dibandingkan responden dengan umur lebih tua. Karena responden yang memiliki umur lebih muda memiliki kecermatan dan ketelitian dalam hal perawatan lebih banyak dibandingkan dengan responden berusia tua. Responden yang berusia muda cenderung lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat mereka juga merasa pastinya akan lebih dihormati oleh orang lain dalam hal ini (Rogate Br Tobing et al., 2023).

## 2. Karakteristik jenis kelamin

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 211 (53.6%) responden berjenis kelamin perempuan, sedangkan reponden berjenis kelamin laki-laki 183 (46.4%). Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan menunjukkan responden paling banyak yaitu perempuan 211.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Adiningrum et al., 2021) yang berjudul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Di Rsi G Kabupaten Malang dari 55 responden 55% berjenis kelamin perempuan. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, menurut Rangkuti menyatakan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan dari pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Pendapat Rangkuti tersebut sesuai dengan hasil yang didapatkan pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan peserta BPJS Kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki Petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan yang sama kepada para pasien yang berobat secara merata tanpa membedakan jenis kelamin (Adiningrum et al., 2021)

## 3. Karakteristik Pendidikan

Hasil penelitian dalam tingkat pendidikan responden terbanyak adalah berada pada tingkat pendidikan SMA yaitu 212 (53.8%) responden, sedangkan urutan berikutnya adalah dengan pendidikan SMP yaitu sebanyak 133 (33.8%) responden, pendidikan sarjana yaitu sebanyak 25 (6.3%) responden, pendidikan SD yaitu sebanyak 24 (6.1%) responden.

Hampir seluruh responden berpendidikan setingkat SMA. Menurut Notoatmodjo (2005) menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Siagian (2000), menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar pula keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan. Menurut asumsi peneliti, semakin tinggi pendidikan seseorang akan membuat seseorang semakin mengerti akan arti kesehatannya, sehingga menyebabkan semakin banyak tuntutan dan harapannya akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Sedangkan responden yang berpendidikan rendah pada umumnya hanya menerima pelayanan kesehatan yang diberikan tanpa menuntut dan berharap yang lebih. Responden yang berpendidikan tinggi cenderung merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan responden yang berpendidikan rendah (Pradana & Nasution, 2025).

## 4. Karakteristik pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden terbanyak dengan pekerjaan irt yaitu sebanyak 135 (34.3%) responden, sedangkan posisi terendah dengan pekerjaan pns yaitu berjumlah 24 (6.1%) responden.

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, hasil penelitian kepuasan pasien BPJS pada dimensi kehandalan responden sudah merasa puas dengan nilai rata-rata yang didapatkan yaitu 3.51. Hal ini dikarenakan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Petugas kesehatan juga memberikan informasi sebelum pelayanan yang diberikan dan memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien. Petugas juga senantiasa menjelaskan tindakan yang akan dilakukan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan sesuai dengan keluhan pasien BPJS (Iwan Setyo Lesmana, 2021)

## 5. Hubungan tingkat pelayanan kesehatan terhadap kepuasa pasien dengan BPJS

Hasil penelitian dari 394 responden yang telah diteliti, hasil analisa menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bahwa tingkat pelayanan sudah baik yang merasa sangat puas yaitu 260 responden (66%). Sedangkan yang mengatakan tingkat pelayanan kurang baik dan merasa kurang puas yaitu 43 responden (43%). Dengan hasil uji statistik diperoleh nilai Probabilitas (0,001) berada dibawah nilai signifikan 0,005 atau ( $p < \alpha$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat hubungan antara tingkat pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan BPJS di rawat jalan RS An-nisa Tangerang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Khalifah, 2024). Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji kendall's tau-b, dapat diketahui bahwa ada hubungan yang positif antara mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Dimana nilai koefisien korelasi sebesar 0,460 dan nilai pada Sig.(2-tailed) yaitu 0,000. Nilai correlation coefficient sebesar 0,460 yang artinya tingkat kekuatan atau hubungannya adalah hubungan yang cukup. Dan nilai signifikannya sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dari itu dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang cukup antara variable mutu pelayanan Kesehatan terhadap variable kepuasan pasien pengguna BPJS (Khalifah, 2024).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah konsep dinamis yang mencakup sumber daya manusia, produk jasa, proses, dan lingkungan yang setidaknya memenuhi bahkan melampaui harapan pasien. Kualitas ini mencerminkan penyediaan layanan yang tidak hanya memenuhi standar etika profesi tetapi juga memuaskan pengguna berdasarkan kepuasan rata-rata. Kepuasan pasien berperan krusial dalam layanan kesehatan, karena tingkat kepuasan yang tinggi mendorong kepatuhan terhadap arahan medis, meningkatkan loyalitas, menciptakan rekomendasi positif, mengurangi keluhan, serta mendukung profitabilitas dan kesetiaan pasien. Kesimpulan dari definisi tersebut adalah kepuasan mengacu pada sikap atau tingkat emosi yang dialami seseorang terhadap jasa yang diterima dibandingkan dengan harapannya (Oktavian & Cokki, 2025).

Kepuasan pasien dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi Kesehatan, dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut, kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen(Cahya, 2019).

Menurut (M. Diel, 2022) dalam jurnalnya, kepuasan pasien dipengaruhi oleh perilaku, tanggapan, dan perhatian perawat pada keluhan pasien. Jika perawat tanggap dengan kebutuhan pasien tersebut dan kemudian membantu menyelesaikan masalah pasien tersebut dengan baik dan tulus hal tersebut akan menimbulkan rasa puas pada pasien.

Berdasarkan kesimpulan dari uraian diatas, terdapat hubungan antara tingkat pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah dari pelayanan yang diberikan, dalam hal ini juga termasuk komunikasi, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi. Karena jika dari hal tersebut diabaikan oleh perawat bisa saja pasien merasa tidak puas. pasien/keluarga merasa cukup puas jika dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.

## CONCLUSION

Berdasarkan hasil uji statistic rank spearman yang diperoleh angka signifikan atau angka Probabilitas (0,001) berada dibawah nilai signifikan 0,05 atau ( $p < \alpha$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat hubungan tingkat pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan bpjs di Rs An-Nisa Tangerang. Dengan nilai Coefficient Corelation diperoleh 1,000 yang

berarti terdapat hubungan yang kuat antara tingkat pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

## REFERENCES

- (Fitriyati, 2024). (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Unit Rawat Jalan Rsi Ibnu Sina Padang*. 7(2), 0–5.
- Adiningrum, N., Andayani, T. M., & Kristina, S. A. (2021). Analisis Faktor Klinik Terhadap Kualitas Hidup Pasien Hemodialisis Di Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 8(1), 29. <https://doi.org/10.20473/Jfiki.V8i12021.29-37>
- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2021). Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Rsud Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(4), 1–10. <https://jkm.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/39>
- Andriani, M., Andriani, A., Destri, N., & Dwi Annur, F. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Interne Dan Bedah Rsi Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 10(2), 11–24.
- Cahya, A. N. (2019). Hubungan Respon Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Igd Rsud Labuang Baji Makassar. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. [http://sciteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/red2017-eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_sistem\\_pembetungan\\_terpusat\\_strategi\\_melestari](http://sciteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/red2017-eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_sistem_pembetungan_terpusat_strategi_melestari)
- Dwi Putra, J. A., & Chalik Sjaaf, A. (2022). Comparison Of The Health Service System And The Universal Health Insurance Among Indonesia's Neighboring Countries. *Daengku: Journal Of Humanities And Social Sciences Innovation*, 2(4), 502–508. <https://doi.org/10.35877/454ri.Daengku1039>
- Ernawati, P. (2022). *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Perilaku Caring Dan Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rsud Kabupaten Karangasem*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Iwan Setyo Lesmana. (2021). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *[Skripsi]*, 116.
- Kemendes RI. (2021). *Bpjs Kesehatan* (Vol. 14, Nomor 2).
- Khalifah, S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Florona : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 94–103. <https://doi.org/10.55904/Florona.V1i2.303>
- Lubis, V. H., Komalasari, O., & Maulina, V. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Stikes Imc Bintaro*, 5(2), 1–12.
- M. Diel, A. P. Y. S. (2022). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pemenuhan Kebutuhan Personal Hygiene. *Jurnal Endurance*, 2(June), 1–13. <https://doi.org/10.37048/Kesehatan.V12i2.165>
- Malik, F. A., Diel, M. M., & Pratiwi, A. (2024). *Gudang Jurnal Ilmu Kesehatan Hubungan Perilaku Caring Dan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. 2, 196–200.
- Marliyani, Ilmi, M. Bahrul, Ernadi, E., & Ariyanto, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022. *Health Research Journal Of ...*, 1(5), 190–195. <https://wpcpublisher.com/jurnal/index.php/hrji/article/view/140>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan* (4 Ed.). Salemba Medika.

- Oktavian, B., & Cokki, C. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Ciawi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 280–294. <https://doi.org/10.24912/Jmbk.V9i2.33898>
- Pradana, R. M., & Nasution, M. F. (2025). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Di Rsud Gunung Tua. *Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 3190–3196.
- Rogate Br Tobing, I., Br Ginting, J., & Bastira Ginting, J. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Priority*, 6(2), 64–73.
- Sabilla, A. G. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Medika Utama*, 3(1), 1654–1659. <http://jurnalmedikahutama.com>
- Sirappa, E. Y. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bpjs Di Rawat Jalan Rsud Kota Makassar. *Skripsi*, 62.
- Syamsiah, S., & Nurlalah, S. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Puaskesmas Sepatan Kabupaten Tangerang – Banten Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Dan Budaya*, 41(66), 7901–7910. <https://journal.unas.ac.id/ilmu-budaya/article/view/806>
- Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Rasidin Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 225. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1135>