

**Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien
Pengguna BPJS di Puskesmas Rajeg**

Siti Kholifah¹, Eva Marsepa², Meynur Rohmah³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Yatsi Madani, Jl. Aria Santika No.40A, RT.001/RW.003, Margasari, Kec. Karawaci, Kota Tangerang, Banten 15114, Indonesia

*sitikholifah2105@gmail.com

*corresponding author

Abstrak

Telah terjadi penurunan kunjungan pasien peserta BPJS di puskesmas rajeg pada tahun 2022 sebanyak 591.700, tahun 2023 sebanyak 581.776, dan tahun 2024 sebanyak 199.940 kunjungan pasien. Penurunan yang terjadi kemungkinan disebabkan oleh kurangnya kenyamanan, empati, maka dari itu terjadi kurangnya hubungan pasien dengan perawat. Sehingga terjadi penurunan kunjungan setiap tahunnya pada Puskesmas Rajeg. Tujuan: penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna “Badan penyelenggara Jaminan Sosial” (BPJS) yang menggunakan lima diemensi yaitu faktor kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Desain Penelitian: Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi. Teknik sampel: Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel yang digunakan berjumlah 255 responden. Analisis Data: Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji chi-square dengan melihat pada nilai koefisien korelasi. Hasil dan Kesimpulan: Hasil daripada penelitian ini bahwa mutu pelayanan yaitu dalam kategori puas berjumlah (71,8%) dan kepuasan pasien pengguna BPJS berjumlah (75,3%). Pada hasil statistik diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien Pengguna BPJS.

The Relationship Of The Quality Of Health Services To The Satisfaction Of Patients Using BPJS At Rajeg Health Center

Abstract

There has been a decrease in patient visits from BPJS participants at Rajeg health centers in 2022 by 591,700, in 2023 by 581,776, and in 2024 by 199,940 patient visits. The decline that occurred was possibly caused by a lack of comfort and empathy, therefore there was a lack of relationship between the patient and the nurse. So there is a decrease in visits every year to the Rajeg Health Center. This research is to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction using the “Social Security Administering Agency” (BPJS) which uses five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. The research design used in this research is a quantitative approach with a descriptive correlation design. Sample The sampling technique in this research uses a non-probability sampling method using accidental sampling technique. The sample used was 255 respondents. Data analysis used in this research is the chi-square test by looking at the correlation coefficient value. The results of this research are that the quality of service, namely in the satisfaction category, is (71.8%) and patient satisfaction with BPJS users is (75.3%). In the statistical results, the $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, therefore, it can be concluded that there is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of patients using BPJS.

Keywords: *Quality of Health Services, Patient Satisfaction, BPJS, Rajeg Health Center.*

PENDAHULUAN

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di

Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut

kesembuhan dari penyakit tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien, memberikan kenyamanan. Sering dengan membaiknya mutu pelayanan, maka perlu dilakukan peningkatan fungsi pelayanan Puskesmas secara lebih efektif dan efisien untuk memuaskan pasien dan masyarakat. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien secara absolut dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Dengan bantuan pengukuran tersebut, kita dapat melihat sejauh mana dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien (Devy Puspitasari, Eva Marsepa, S.Pd., dan Siti Haeriyah, S.ST. 2022).

Berdasarkan Data BPJS Pusat Jakarta Pada Tahun 2023, terdapat 95% masyarakat terdaftar BPJS kesehatan, Jakarta: Sebanyak 95,75% masyarakat Indonesia sudah terdaftar sebagai peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Jumlah tersebut berdasarkan catatan data kepesertaan hingga akhir 2023. Total peserta BPJS kesehatan sebanyak 606,7 juta orang, terus melonjak dalam kurun waktu 10 tahun terakhir. “Presentasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dibandingkan jumlah penduduk Indonesia tahun 2023, yakni 95,75 % sudah terdaftar JKN”. (Direktur Utama, 2023). Pada 2014 silam, peserta BPJS Kesehatan atau JKN sebanyak 133,4 juta orang diseluruh tanah air. Meski demikian, jumlah warga yang menjadi peserta terus meningkat setiap tahun. “2014, total pemanfaatan pertahun 92,3 juta. Kemudian pada 2023, sebanyak 267,3 juta orang menjadi peserta BPJS”, adapun rata-rata harian penambahan penambahan peserta BPJS Kesehatan sepanjang 2023 sebanyak 1,6 juta orang perhari. Capaian ini menjadikan Indonesia sebagai Negara yang cukup pesat memperluas cakupan jaminan kesehatan.

BPJS Kesehatan mencatat biaya jaminan kesehatan yang dibayarkan meningkat pada tahun 2023 sekitar 158,85 triliun. Direktur Utama BPJS Kesehatan Ali

Ghufron Mukti menjelaskan bahwa, dalam satu dekade penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) cakupan peserta per 31 Desember 2023 sebanyak 267,31 juta atau 95,75%. Komitmen BPJS adalah memastikan seluruh penduduk Indonesia memperoleh pelayanan yang berkualitas tanpa diskriminasi. BPJS kesehatan juga telah bekerja sama dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang mampu memberikan layanan kesehatan sesuai standar yang ditetapkan. Hingga Desember 2023 telah bekerja sama lebih dari 23.000 FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan 3.120 FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan) atau rumah sakit. BPJS Kesehatan melaporkan, pada tahun 2023 terdapat pemanfaatan 606 juta atau dalam sehari 1,6 juta pemanfaatan pelayanan. Adapun biaya jaminan kesehatan yang dibayarkan pada tahun 2023 mencapai 158.85 triliun.

Selain itu, dari 3.120 FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan) atau rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, 66% diantaranya merupakan rumah sakit swasta. Sehingga public private partnership ini penting untuk dikembangkan dalam pendanaan kesehatan. Menurut pasal 14 UU BPJS Peserta BPJS adalah warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang sudah tinggal di Indonesia selama 6 bulan wajib menjadi anggota BPJS. Perusahaan wajib mendaftarkan pekerjanya sebagai anggota BPJS, yang keanggotaannya akan ditarik iuran sesuai dengan kelasnya, untuk kelas III Rp. 25.000, kelas II Rp. 42.500, kelas I Rp.59.500. Sedangkan untuk warga miskin akan ditanggung oleh pemerintah melalui program bantuan iuran yang telah ditanggung langsung oleh pemerintah.

Berdasarkan Data Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Jepang yang telah dilakukan

pada bulan Juni 2020, dari 4.798 Faskes atau Puskesmas, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan di hampir di sebagian besar Puskesmas, dan 83,5% Puskesmas mengalami penurunan kunjungan pasien (Balai Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2021). Pada pengambilan data awal diperoleh jumlah kunjungan pasien BPJS di Puskesmas Rajeg pada tahun 2022 sebanyak 591.700 kunjungan, pada tahun 2023 sebanyak 581.776 kunjungan dan pada tahun 2024 bulan Maret sampai bulan Mei sebanyak 199.940 kunjungan.

Bellinda menunturkan, pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI terkait pelayanan faskes meningkat. Jumlahnya mencapai 400 pengaduan pada Tahun 2022, naik di bandingkan setahun sebelumnya dengan 300-an pengaduan. Ketua Umum Ikatan Ahli Kesehatan Indonesia (IAKMI) Hermawan Saputra juga menunturkan, bahwa terdapat 700 pengaduan terkait layanan kesehatan ke Ombudsman RI pada Tahun 2001-2022, menunjukkan banyak ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan sejumlah faskes. Padahal hak memperoleh layanan kesehatan sudah dijamin konstitusi dalam pasal 28 H Undang-Undang Tahun 1945. Hal itu dapat terjadi karena salah satu faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu dimana jumlah pasien yang sakit berkurang, atau karena faktor internal yaitu pelayanan yang diberikan kepada pasien belum maksimal sehingga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

BAHAN DAN METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yakni penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi. Deskriptif korelasi yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Rajeg. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 255 responden yang diberikan lembar kuesioner. Dengan masing

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara masing-

masing variabel independen dengan variabel dependen yaitu mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS. Kuesioner yang digunakan adalah Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS. Penelitian ini menggunakan teknik analisa data berupa korelasi *Spearman Rank*.

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Bivariat

1. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	98	38,4
Perempuan	157	61,6
Total	255	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui hasil distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 157 orang dengan nilai *presentase* (61,6%) dan responden laki - laki yaitu sebanyak 98 orang dengan nilai *presentase* (38,4%). Oleh karena itu hasil yang penulis dapatkan pada saat penelitian di Puskesmas Rajeg dan hasil observasi penulis secara keseluruhan lebih banyak pasien perempuan sebanyak 157 responden, mulai dari poli umum, poli gigi dan bahkan poli kandungan.

2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan usia

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi usia		
Usia	Frekuensi	Presentase
17-31	83	32,5
32-46	51	20,0
47-60	121	47,5
Total	255	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui hasil distribusi frekuensi berdasarkan usia, pada usia 47 – 60 121 orang dengan nilai *presentase* (47,5%), responden usia 17 - 31 sebanyak 83 orang dengan nilai *presentase* (32,5%), dan responden usia 32 - 46

dengan nilai *presentase*. (20,0%). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data yang penulis dapatkan pada saat penelitian bahwa para pengunjung pasien BPJS di Puskesmas Rajeg paling tinggi yaitu usia dewasa madya yaitu 47-60.

3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3.

Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan		
Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
SD	38	14,9
SMP	54	21,2
SMK	130	51,0
Perguruan Tinggi	33	12,9
Total	255	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui hasil distribusi frekuensi berdasarkan kualitas mutu pelayanan kesehatan diketahui jumlah responden pendidikan SMK, dengan jumlah 130 orang dengan nilai *presentase* (51,0%), pendidikan SMP sebanyak 54 orang dengan nilai *presentase* (21,2%), pendidikan SD sebanyak 38 orang dengan nilai *presentase* (14,9), dan kategori paling rendah adalah perguruan tinggi yaitu sebanyak 33 orang dengan nilai *presentase* (12,9%). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis, responden kategori paling tinggi adalah yang berpendidikan SMK, karena lebih sering berkunjung ke Puskesmas bukan hanya untuk berobat, karena sakit, tetapi juga sering untuk melakukan *cek up* kesehatan untuk kepentingan pekerjaan, jadi bukan hanya yang berobat karena sakit, tetapi juga untuk kepentingan pribadi.

4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.

Distribusi Frekuensi Pekerjaan		
Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
IRT	120	47,1
Pegawai Swasta	115	45,1

Pegawai Negri	11	4,3
Mahasiswa	9	3,5
Total	255	100

Berdasarkan tabel 4. diketahui hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan yaitu yang bekerja dirumah sebagai IRT sebesar 120 responden dengan nilai *presentase* (47,1%), responden yang bekerja sebagai pegawai swasta 115 orang dengan nilai *presentase* (45,1%), pegawai negeri 11 orang dengan nilai *presentase* (4,3%) dan kategori paling rendah adalah mahasiswa sebanyak 9 orang dengan nilai *presentase* (3,5%). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data yang penulis dapatkan pada saat penelitian, didapatkan hasil responden kategori tinggi adalah yang bekerja sebagai IRT sebanyak 120 orang.

5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan

Tabel 5.

Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan		
Mutu Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	,4
Tidak Puas	10	3,9
Puas	183	71,8
Sangat Puas	61	23,9
Total	255	100

Berdasarkan tabel 5 diketahui hasil distribusi frekuensi berdasarkan kualitas mutu pelayanan kesehatan menyatakan puas sebanyak 183 orang dengan nilai *presentase* (71,8%). Responden yang sangat puas berjumlah 61 orang dengan nilai *presentase* (23,9). Responden tidak puas berjumlah 10 orang dengan *presentase* (3,9%). Responden sangat tidak puas berjumlah 1 orang dengan nilai *presentase* (,4%). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatannya adalah puas sebanyak (71,8%).

6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 6.

Distribusi Frekuensi Pekerjaan		
Kepuasan Pasien BPJS	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Puas	1	,4
Tidak Puas	23	9,0
Puas	192	75,3
Sangat Puas	39	15,3
Total	255	100

Berdasarkan tabel 6 diketahui hasil distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien pengguna BPJS yaitu puas

berjumlah 192 orang dengan nilai *presentase* (75,3%), kategori sangat puas berjumlah 39 orang dengan *presentase* (15,3), kategori tidak puas berjumlah 23 dengan nilai *presentase* (9,0%), kategori sangat tidak puas berjumlah 1 orang dengan *presentase* (,4%). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa mayoritas kepuasan pasien pengguna BPJS adalah puas dengan jumlah 192 orang dengan *presentase* (75,3%).

B. Analisis Bivariat

Tabel 7.

Uji Chi-Square Test Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Rajeg

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien Pengguna BPJS									
	STP		TP		P		SP		Jumlah	%
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
Puas	5	2,7	29	15,4	128	68,1	26	13,8	188	100
Sangat Puas	12	17,9	30	44,8	24	35,8	1	1,5	67	100
Total	17	17,9	59	23,1	152	59,6	27	10,6	255	100
<i>P-value</i>					0,000					

Berdasarkan tabel uji chi square dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kategori puas sebanyak 5 responden dengan *presentase* (2,7%), sedangkan kepuasan pasien pengguna BPJS yang tidak puas sebanyak 29 responden dengan *presentase* (15,4%), puas sebanyak 128 responden dengan *presentase* (68,1%), sangat puas sebanyak 26 responden dengan *presentase* (13,8%) mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kategori sangat puas sebanyak 12 responden dengan *presentase* (17,9%), sedangkan kepuasan pasien pengguna BPJS yang tidak puas sebanyak 30 responden dengan *presentase* (44,8%), puas sebanyak 24 responden dengan *presentase* (35,8%) sangat puas sebanyak 1 responden dengan *presentase* (1,5%) sangat puas dengan mutu pelayanan

kesehatan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Rajeg. Ha diterima bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Pskesmas Rajeg, seperti yang telah di tunjukkan oleh analisis bivariat dengan uji chi-square, Dimana diketahui nilai P-value sebesar 0,000 yaitu kurang dari 0,05.

Tabel 8

Hasil Uji Kendall's Tau-b		
Correlation Coefficient	Sig (2-tailed)	N
1,000		255
,460	,000	255

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. Bukti dari hal ini dapat diketahui dari data yang terdapat pada tabel diatas yaitu, Dimana nilai koefisien korelasi sebesar 0,460 dan nilai pada Sig.(2-tailed) yaitu 0,000 berdasarkan output uji korelasi kendall's tau-b diatas didapatkan bahwa 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.

PEMBAHASAN

A. Analisa Univariat

1. Jenis Kelamin

Diketahui hasil distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 157 orang dengan nilai *presentase* (61,6%) dan responden laki - laki yaitu sebanyak 98 orang dengan nilai *presentase* (38,4%). Oleh karena itu hasil yang penulis dapatkan pada saat penelitian di Puskesmas Rajeg dan hasil observasi penulis secara keseluruhan lebih banyak pasien perempuan sebanyak 157 responden, mulai dari poli umum, poli gigi dan bahkan poli kandungan.

Menurut Notoatmodjo (2014), perempuan memiliki kesadaran kesehatan yang lebih tinggi, baik untuk pemeriksaan kesehatan rutin maupun pengobatan saat sakit. Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi peneliti di Puskesmas Rajeg, di mana pengunjung perempuan lebih banyak ditemukan pada poli umum, poli gigi, maupun poli kandungan. Dengan demikian, tingginya kunjungan pasien perempuan dapat dipahami sebagai refleksi dari perilaku preventif dan kuratif yang lebih baik pada kelompok ini.

2. Usia

Diketahui hasil distribusi frekuensi berdasarkan usia, pada usia 47 – 60 121 orang dengan nilai *presentase* (47,5%), responden usia 17 - 31 sebanyak 83 orang dengan nilai *presentase* (32,5%), dan responden usia 32 - 46 dengan nilai *presentase*. (20,0%). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data yang penulis dapatkan pada saat penelitian bahwa para pengunjung pasien BPJS di Puskesmas Rajeg paling tinggi yaitu usia dewasa madya yaitu 47-60.

Hasil ini sesuai dengan teori perkembangan yang menyatakan bahwa pada usia dewasa madya, individu mulai mengalami penurunan fungsi tubuh serta peningkatan risiko penyakit degeneratif, sehingga kebutuhan akan pelayanan kesehatan menjadi lebih tinggi. Menurut Potter dan Perry (2015), kelompok usia dewasa hingga lanjut usia memiliki frekuensi kunjungan pelayanan kesehatan yang lebih tinggi dibandingkan usia muda. Oleh karena itu, tingginya kunjungan pasien BPJS pada usia 47–60 tahun di Puskesmas Rajeg menunjukkan adanya kebutuhan yang lebih besar terhadap layanan kesehatan pada kelompok usia tersebut.

3. Pendidikan

Diketahui hasil distribusi frekuensi berdasarkan kualitas mutu pelayanan kesehatan diketahui jumlah responden pendidikan SMK, dengan jumlah 130 orang dengan nilai *presentase* (51,0%), pendidikan SMP sebanyak 54 orang dengan nilai *presentase* (21,2%), pendidikan

SD sebanyak 38 orang dengan nilai *presentase* (14,9), dan kategori paling rendah adalah perguruan tinggi yaitu sebanyak 33 orang dengan nilai *presentase* (12,9%). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis, responden kategori paling tinggi adalah yang berpendidikan SMK, karena lebih sering berkunjung ke Puskesmas bukan hanya untuk berobat, karena sakit, tetapi juga sering untuk melakukan *cek up* kesehatan untuk kepentingan pekerjaan, jadi bukan hanya yang berobat karena sakit, tetapi juga untuk kepentingan pribadi.

Menurut teori pendidikan kesehatan, tingkat pendidikan berpengaruh terhadap pengetahuan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Individu dengan pendidikan menengah cenderung memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pentingnya kesehatan serta kebutuhan pemeriksaan kesehatan, terutama yang berkaitan dengan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Notoatmodjo (2014) yang menyatakan bahwa pendidikan memengaruhi kemampuan seseorang dalam menerima informasi kesehatan dan mengambil keputusan terkait pelayanan kesehatan

4. Pekerjaan

Diketahui hasil distribusi frekuensi berdasarkan kualitas mutu pelayanan kesehatan diketahui jumlah responden pendidikan SMK, dengan jumlah 130 orang dengan nilai *presentase* (51,0%), pendidikan SMP sebanyak 54 orang dengan nilai *presentase* (21,2%), pendidikan SD sebanyak 38 orang dengan nilai *presentase* (14,9), dan kategori paling rendah adalah perguruan tinggi yaitu sebanyak 33 orang dengan nilai *presentase* (12,9%). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data yang didapatkan oleh penulis, responden kategori paling tinggi adalah yang

berpendidikan SMK, karena lebih sering berkunjung ke Puskesmas bukan hanya untuk berobat, karena sakit, tetapi juga sering untuk melakukan *cek up* kesehatan untuk kepentingan pekerjaan, jadi bukan hanya yang berobat karena sakit, tetapi juga untuk kepentingan pribadi.

Dominasi responden dengan latar belakang pendidikan SMK mencerminkan bahwa sebagian besar pasien pengguna BPJS di Puskesmas Rajeg merupakan kelompok pekerja aktif. Menurut teori determinan sosial kesehatan, pekerjaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Individu yang bekerja cenderung memiliki kebutuhan kesehatan yang lebih tinggi, baik untuk menjaga produktivitas kerja maupun untuk memenuhi persyaratan administratif pekerjaan, seperti pemeriksaan kesehatan berkala (Notoatmodjo, 2014).

Kelompok pekerja dengan latar belakang pendidikan SMK umumnya bekerja di sektor formal maupun semi-formal yang menuntut kondisi kesehatan yang prima. Oleh karena itu, kunjungan ke puskesmas tidak hanya dilakukan saat mengalami keluhan kesehatan, tetapi juga untuk keperluan pemeriksaan kesehatan rutin, medical check-up, maupun administrasi ketenagakerjaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Pohan (2007) yang menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan dapat meningkatkan frekuensi kunjungan seseorang ke fasilitas pelayanan kesehatan primer.

5. Mutu Pelayanan Kesehatan

Diketahui hasil distribusi frekuensi berdasarkan kualitas

mutu pelayanan kesehatan menyatakan puas sebanyak 183 orang dengan nilai *presentase* (71,8%). Responden kena sangat puas berjumlah 61 orang dengan nilai *presentase* (23,9). Responden tidak puas berjumlah 10 orang dengan *presentase* (3,9%). Responden sangat tidak puas berjumlah 1 orang dengan nilai *presentase* (,4%). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatann adalah puas sebanyak (71,8%). Karena perawatnya ramah, dokternya baik, para stafnya ramah, toiletnya bersih, lingkungannya bersih. Diketahui hasil responden kategori sangat puas karena pelayanan di puskesmas sudah sangat sesuai dengan yang di harapkan oleh para responden tersebut, mulai dari perawat, dokter, apoteker, lingkungan toilet.

Diketahui hasil responden kategori tidak puas karena pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan keinginan responden tersebut. Diketahui hasil responden kategori rendah adalah sangat tidak puas karena pelayanan yang diberikan oleh para petugas puskesmas kemungkinan sangat tidak sesuai dengan harapan atau responden tersebut pernah diperlakukan kurang baik oleh tenaga kesehatan, tidak diberikan tindakan pemeriksaan FAM, atau pernah salah pada saat pemberian obat, tenaga kesehatan juga kurang memberikan perhatian dan kurang peduli sehingga pasien tidak cepat sembuh. Maka pelayanan yang perlu di tingkatkan lagi terkait mutu pelayanan kesehatan adalah pemberian (*emphaty*) yang baik kepada seluruh pasien, mulai dari memberikan perhatian, memperlakukan pasien dengan baik, dan tidak membedakan pasien BPJS dengan non-BPJS.

Responden yang menyatakan sangat puas mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Menurut Pohan (2007), mutu pelayanan

kesehatan dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara optimal. Pelayanan yang konsisten, ramah, serta fasilitas yang memadai akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Namun, masih ditemukannya responden yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Ketidakpuasan tersebut dapat disebabkan oleh kurangnya empati tenaga kesehatan, kesalahan dalam pemberian obat, keterbatasan tindakan pemeriksaan seperti pemeriksaan FAM, serta kurangnya perhatian dan kepedulian terhadap pasien. Menurut Tjiptono (2014), ketidakpuasan muncul ketika kualitas pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pelanggan.

Oleh karena itu, aspek mutu pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah dimensi empati, yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian, kepedulian, serta perlakuan yang adil kepada seluruh pasien tanpa membedakan status kepesertaan BPJS maupun non-BPJS.

6. Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

Diketahui hasil distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien pengguna BPJS yaitu puas berjumlah 192 orang dengan nilai *presentase* (75,3%), kategori sangat puas berjumlah 39 orang dengan *presentase* (15,3), kategori tidak puas berjumlah 23 dengan nilai *presentase* (9,0%), kategori sangat tidak puas berjumlah 1

orang dengan *presentase* (,4%). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa mayoritas kepuasan pasien pengguna BPJS adalah puas dengan jumlah 192 orang dengan *presentase* (75,3%). Karena hasil pengobatannya bagus sehingga membuat pasien cepat sembuh, obat-obatannya sudah sesuai dengan resep dokter, pemeriksaannya tepat waktu, pada saat didatangi pasien gawat darurat seperti korban laka lantas petugas cepat bertindak walaupun jam kerja sudah selesai, cepat bertindak untuk membawa pasien yang akan dirujuk ke Rumah Sakit, *support* yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien membuat pasien senang setelah melakukan pengobatan, senang karena merasa di dengar keluhannya, puas karena tidak dibeda-bedakan sebagai pasien pengguna BPJS. Diketahui responden kategori sangat puas karena seluruh pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah sesuai dengan keinginan para responden. Diketahui responden kategori tidak puas karena seluruh pengobatannya kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh responden, mulai dari pemeriksaannya yang tidak dilakukan tepat waktu, jadwal dokter yang belum sesuai dengan jadwal, dan merasa dibedakan sebagai pasien BPJS.

Diketahui responden kategori sangat tidak puas karena hasil pengobatannya sangat tidak sesuai dengan harapan responden tersebut. Karena dokternya jutek, perawatnya tidak melakukan pemeriksaat pada payudara pasien, salah pemberian obat sehingga membuat pasien tidak nyaman, hubungan dokter dan pasiennya juga kurang baik , seperti kurangnya *support* dokter kepada pasien untuk cepat sembuh. Maka dari itu kepuasan pasien yang perlu ditingkatkan lagi adalah pelayanan dokter agar lebih ramah kepada pasien, dan lebih mendengarkan keluhan pasien dengan lebih baik lagi dan tidak

membeda-bedakan antara pasien BPJS dengan non-BPJS.

Tingginya tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah sesuai dengan harapan pasien. Menurut teori kepuasan pasien, kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Pasien merasa puas karena hasil pengobatan yang baik, kesesuaian obat dengan resep dokter, ketepatan waktu pemeriksaan, serta respons cepat petugas dalam menangani pasien gawat darurat dan rujukan ke rumah sakit.

Selain itu, dukungan dan sikap empatik tenaga kesehatan turut berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien merasa dihargai karena keluhan mereka didengarkan dan tidak dibedakan antara pasien BPJS dan non-BPJS. Hal ini sejalan dengan pendapat Notoatmodjo (2014) yang menyatakan bahwa komunikasi dan hubungan interpersonal yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan pasien.

Sebaliknya, ketidakpuasan pasien muncul akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, seperti keterlambatan pemeriksaan, jadwal dokter yang tidak konsisten, sikap dokter yang kurang ramah, kesalahan dalam pemberian obat, serta kurangnya komunikasi dan dukungan psikologis kepada pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas hubungan antara dokter dan pasien sangat memengaruhi persepsi kepuasan pasien.

B. Analisa Bivariat

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. Bukti dari hal ini dapat diketahui dari data yang terdapat pada tabel diatas yaitu, Dimana nilai koefisien korelasi sebesar 0,460 dan nilai pada Sig.(2-tailed) yaitu 0,000 berdasarkan output uji korelasi kendall's tau-b diatas didapatkan bahwa 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.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cynthia (2019). Hasil uji statistik chi square menunjukkan bahwa nilai $p = 0,025$ dengan tingkat kesalahan 0,05 hingga H_0 ditolak dan dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Hal ini disebabkan bahwa semakin baik mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Dan sebaliknya, semakin rendah mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas puskesmas maka semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. (Cynthia, 2019).

Penulis berasumsi bahwa mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rajeg perlu ditingkatkan dibagian empati karena tenaga kesehatan tidak hanya melayani dengan baik dan cepat tetapi juga harus mengutamakan kepuasan pasien, dengan cara memberikan perhatian, keperdulian

terhadap pasien khususny pasien pengguna BPJS.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Rajeg” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Rajeg, adalah kategori puas sebesar 183 responden dengan *presentase* (71,8%).
2. Kepuasan pasien pengguna BPJS, adalah kategori puas sebesar 192 responden dengan *presentase* (75,3%).
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Rajeg. Dengan nilai korelasi sebesar 0,460 dengan kategori cukup.

DAFTAR PUSTAKA

- Dellialvi, M., & Isbandono, P. (n.d.). Analisis Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan Menurut Standar Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Di *Rsud Waluyo Jati Kraksaan Analysis Of Quality Indicators Of Health Services According To Standard Regulation Of The Minister Of Health Of The Republic Of Indonesia Number 30 Of 2022 At Waluyo Jati Kraksaan Hospital* (Vol. 1).
- Dewi, R., Fikri, M. H., Hadian, A., & Rahmat, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rsu Muhammadiyah Mandala By Pass Medan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1717. <https://doi.org/10.33087/Jiubj.v22i3.2774>
- Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

- Pada Rsud Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 163–174. <https://doi.org/10.30812/Target.v4i2.2519>
- Hartono, A., Manajemen Perhotelan, P., Ekonomi, F., & Kristen Petra, U. (n.d.). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran The Naked Crab Surabaya*.
- Hersan Arifin, M., & Suprayitno. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (Bsr)*, 2(2), 1234–1239. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1968>.
- Kualitas, H., Keperawatan, P., Kepuasan, D., Pengguna, P., Di, B., Panembahan, R., Bantul, S., Radne, I., Putri, R., Kunci, K., Pelayanan, K., Pasien, K., & Bpjs, P. (2018). The Correlation Between The Quality Of Nursing Service And Patient Satisfaction Using Bpjs At Panembahan Senopati Hospital, Bantul. In / *63 Indonesian Journal Of Hospital Administration* (Vol. 1, Issue 2).
- Pertiwi, C. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pengguna Bpjs Kesehatan. *Journal Of Cahaya Mandalika*, 2(1), 72–77.
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., Gurning, F. P., Administrasi, D., & Kesehatan, K. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan* (Vol. 1, Issue 2). <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/Florona/index>.
- Santika Hermawan, F., Muhani, N., Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati, P., & Author, C. (n.d.). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Rangkasbitung Kabupaten Lebak Banten Periode Januari-Juni 2022*.
- Alsabfitri Usmani, N. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Graha Medika Public Health Journal*, 2(1), 2829–1956. <https://journal.iktgm.ac.id/index.php/publichealth>
- Ampu, M. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Desa Suanan (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Sosial \& Humaniora*, 02(05), 167–174. <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/575>
- Dellialvi, M., & Isbandono, P. (n.d.). *Analisis Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan Menurut Standar Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Di Rsud Waluyo Jati Kraksaan Analysis Of Quality Indicators Of Health Services According To Standard Regulation Of The Minister* (Vol. 1).
- Devy Puspitasari, S. K., Eva Marsepa, S.Pd., M. S., & Siti Haeriyah, S.St., M. K. (2022a). *Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas* (1st Ed.). Pt Nasya Expanding Management.
- Devy Puspitasari, S. K., Eva Marsepa, S.Pd., M. S., & Siti Haeriyah, S.St., M. K. (2022b). *Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*. In G. Riskiawan (Ed.), *1* (1st Ed.). Pt Nasya Expanding Management. www.penerbit.com
- Dewi, N. N. D. S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Tanggungan Bpjs Di Klinik Bhayangkara Polda Bali. *Jurnal Medika : Karya Ilmiah Kesehatan*, 5(2). <https://doi.org/10.35728/jmkik.v5i2.104>
- Dewi, R., Fikri, M. H., Hadian, A., & Rahmat, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rsu Muhammadiyah Mandala By Pass Medan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1717.

- <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2774>
- Eliya Astutik, E. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158–163. <https://doi.org/10.36858/jkds.v8i2.243>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., & ... (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Tebing Tinggi. *Journal Of Healthcare ...*, 7(2), 1281–1298. <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/jhtm/article/view/1671>
- 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>
- Hartono, A., Manajemen Perherhotelan, P., Ekonomi, F., & Kristen Petra, U. (n.d.). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran The Naked Crab Surabaya*.
- Hersan Arifin, M., & Suprayitno. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (Bsr)*, 2(2), 1234–1239. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1968>
- Hidayat, A. W., Setianingsih, L. E., & Marini, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi Tahun 2023. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 1–17. <https://j-innovative.org/index.php/innovative/article/view/5925/4273>
- <https://keuangan.kontan.co.id/news/jumlah-peserta-bpjs-kesehatan-capai-26731-juta-orang-hingga-akhir-tahun-2023>
- Orang-Hingga-Akhir-Tahun-2023. (n.d.). *Ebawotong, +Tungkagi+Caroline+East er*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/jumlah-peserta-bpjs-kesehatan-capai-26731-juta-orang-hingga-akhir-tahun-2023>
- <https://www.kompas.id/baca/humaniora/2023/02/28/pembatasan-kuota-pasien-bpjs-kesehatan-diskriminatif>. (n.d.). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pengguna Bpjs Kesehatan*.
- Kebutuhan, A., Media, P., Pop, P., Book, U., Literasi, B., Atikasari, Y., & Dessty, A. (2022). *Jurnal Basicedu*. 6(4), 6638–6645.
- Kualitas, H., Keperawatan, P., Kepuasan, D., Pengguna, P., Di, B., Panembahan, R., Bantul, S., Radne, I., Putri, R., Kunci, K., Pelayanan, K., Pasien, K., & Bpjs, P. (2018). The Correlation Between The Quality Of Nursing Service And Patient Satisfaction Using Bpjs At Panembahan Senopati Hospital, Bantul. In / *63 Indonesian Journal Of Hospital Administration* (Vol. 1, Issue 2).
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Putri, P., Mediarti, D., Noprika, D., Kemenkes, P. K., Sumatera, P., & Indonesia, S. (2021). Hubungan Tingkat Stres Terhadap Kejadian Dismenore Pada Remaja Putri. In *Jurnal Keperawatan Merdeka (Jkm)* (Vol. 1, Issue 1).
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., Gurning, F. P., Administrasi, D., & Kesehatan, K. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal

- Kabupaten Pesisir Selatan. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan* (Vol. 1, Issue 2). <https://Jurnal.Arkainstitute.Co.Id/Index.Php/Florona/Index>
- Santika Hermawan, F., Muhani, N., Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati, P., & Author, C. (n.d.). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Rangkasbitung Kabupaten Lebak Banten Periode Januari-Juni 2022*.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Puskesmas Borneng Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal*, 1(1), 48–60. <https://Akperysismd.e-Journal.Id/Bnj/Article/View/1>
- Sari, M., Sulisetyawati, D., Windyastuti, E., Program, M., Sarjana, S., Universitas, K., Husada, K., Program, D., Sarjana, S., Universitas, K., Husada, K., Program, D., Diploma, S., Universitas, K., Husada, K., & Pasien, K. (2021). *Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Ruang Rawat*.
- Siti Haeriyah, S.St., M. K., Eva Marsepa, S.Pd., M. S., & Devy Puspitasari, S. K. (2022). *Mutu Pelayanan Di Puskesmas* (G. Riskiawan (Ed.); 1st Ed.).
- Siti Kholifah. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Bpjs Di Rsu Madani Kota Medan*.
- Suryaatmaja. (2020). Metadata, Citation And Similar Papers At Core.Ac.Uk 4. *Донну*, 5(December), 118–138.
- Syamsiah, S., & Nurlelah, S. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sepatan Kabupaten Tangerang – Banten Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Dan Budaya*, 41(66), 7901–7910. <https://Journal.Unas.Ac.Id/Ilmu-Budaya/Article/View/806>
- Tonis, M., & Wiranata, R. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rsud Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015. *Journal Of Hospital Administration And Management*, 1(1), 44–53. <https://Doi.Org/10.54973/Jham.v1i1.49>