

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TINGKAT PERTAMA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS DONGI
KECAMATAN PITU RIAWA KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

Nia Rahmadani¹, Andi Astinah Adnan², Sofyan B³,

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: niaarahmadani15@gmail.com

Email: andi.astinah.adnan@umsrappang.ac.id; sofyanofi@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine how BPJS patient satisfaction at the Dongi Community Health Center is influenced by the quality of primary healthcare services. Five dimensions of SERVQUAL tangibles, responsiveness, assurance, empathy, and reliability are used to measure service quality, and patient satisfaction is determined by how patients perceive the service they receive. This study employed a quantitative methodology and collected information using a questionnaire. The Slovin algorithm was used to identify a sample of 87 respondents from a population of 632 BPJS patients. To determine the relationship between patient satisfaction and service quality, data were processed using SPSS and evaluated using a Likert scale. With an average percentage score for each service dimension above 80%, the results indicate that healthcare services at the Dongi Community Health Center are of excellent quality. The most important factors influencing patient satisfaction are facility cleanliness, prompt treatment, and adherence to BPJS protocols. Patients' positive opinions of the services they receive are also influenced by the friendliness of the medical team and their professional communication skills. This study found that BPJS patient satisfaction is positively influenced by the quality of healthcare services. Therefore, to maximize health services, the quality of service must continue to be improved, especially in terms of staff empathy and communication.

Keywords: Service quality, Patient satisfaction, BPJS, SERVQUAL, Public health center.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Dongi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan primer. Lima dimensi SERVQUAL wujud fisik, daya tanggap, jaminan, empati, dan keandalan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien ditentukan oleh bagaimana perasaan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dan mengumpulkan informasi menggunakan kuesioner. Algoritma Slovin digunakan untuk mengidentifikasi sampel sebanyak 87 responden dari populasi 632 pasien BPJS. Untuk memastikan hubungan antara kebahagiaan pasien dan kualitas pelayanan, data diolah menggunakan SPSS dan dievaluasi menggunakan skala Likert. Dengan skor persentase rata-rata untuk setiap dimensi pelayanan di atas 80%, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Dongi memiliki kualitas yang sangat baik. Faktor terpenting yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kebersihan fasilitas, penanganan yang cepat, dan kepatuhan terhadap protokol BPJS. Opini positif pasien terhadap pelayanan yang diterima juga dipengaruhi oleh keramahan tim medis dan kemampuan komunikasi profesional mereka. Studi ini menemukan bahwa kepuasan pasien BPJS dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan, terutama dalam hal empati dan komunikasi staf.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, BPJS, SERVQUAL, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Komponen kunci dalam meningkatkan kesehatan masyarakat adalah penyediaan layanan kesehatan. Efektivitas proses pengobatan dan tingkat kepuasan pasien sebagai konsumen layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Setiap lembaga kesehatan harus menawarkan layanan yang efisien, unggul, aman, dan berpusat pada pasien, menurut Kementerian Kesehatan Indonesia. Akibatnya, kualitas layanan merupakan metrik penting untuk mengevaluasi efektivitas layanan kesehatan, terutama di fasilitas kesehatan dasar (FKTP). Pemerintah Indonesia berupaya menjamin bahwa setiap orang memiliki akses yang adil terhadap layanan kesehatan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dikelola oleh Badan Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan). Lembaga kesehatan primer, seperti Puskesmas, merupakan titik akses pertama terhadap layanan kesehatan bagi pengguna BPJS di bawah sistem JKN. Kebahagiaan keseluruhan peserta BPJS, pengalaman pasien, dan kepercayaan terhadap layanan kesehatan akan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang ditawarkan di tingkat kesehatan dasar ini.

Model SERVQUAL, yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, biasanya digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan. Model ini memiliki lima dimensi utama: wujud fisik, jaminan, daya tanggap, empati, dan keandalan. Karena dapat menilai kualitas layanan secara menyeluruh berdasarkan persepsi pengguna, model ini sering digunakan dalam penelitian perawatan kesehatan. Tingkat pemenuhan harapan pasien terhadap layanan kesehatan dinilai menggunakan kelima dimensi ini. Metrik kunci untuk mengevaluasi kualitas perawatan medis adalah kepuasan pasien. Kotler dan Keller menyatakan bahwa ketika pasien menerima layanan yang memenuhi atau melebihi harapan mereka, mereka akan merasa puas. Sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas jika layanan yang mereka terima tidak memenuhi harapan mereka. Kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan dipengaruhi oleh sejumlah aspek, termasuk kualitas layanan, sikap dan perilaku personel kesehatan, fasilitas, proses, dan efektivitas komunikasi pasien.

Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien di antara anggota BPJS (Badan Jaminan Sosial) telah terbukti memiliki hubungan yang erat dalam sejumlah penelitian sebelumnya. Menurut penelitian Kusnadi (2023), pasien BPJS terus mendapatkan perawatan medis yang kurang memuaskan di semua bidang, termasuk penampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Temuan studi menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang kualitas layanan dipengaruhi oleh sejumlah variabel, termasuk kurangnya fasilitas, waktu tunggu yang lama, dan kurangnya empati di antara para profesional perawatan kesehatan.

Sementara itu, studi Nurlaila dan Pratama (2024) tentang standar perawatan medis yang diberikan kepada pasien BPJS di klinik kesehatan masyarakat (Puskesmas) mengungkapkan bahwa sebagian besar orang menganggap perawatan tersebut cukup baik. Pasien menilai responsivitas dan kepastian sebagai yang terbaik, tetapi elemen konkret masih perlu diperbaiki, terutama di bidang infrastruktur dan fasilitas layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan dipengaruhi oleh kondisi fasilitas yang disediakan dan keterampilan para profesional kesehatan. Dalam penelitian berbeda tentang kepuasan pasien terhadap pemeliharaan Asuransi Kesehatan Nasional (JKN), Lubis dkk. (2023) menemukan hubungan yang substansial antara kepuasan pasien BPJS dan responsivitas, persetujuan, empati, dan hal-hal nyata. Namun demikian, kepuasan pasien tidak secara signifikan dipengaruhi oleh komponen jaminan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara berbeda oleh setiap aspek kualitas layanan.

Kemajuan teknologi informasi berdampak pada pengalaman pasien dalam memperoleh layanan kesehatan selain secara langsung memengaruhi kualitas layanan. Aplikasi Mobile JKN, yang memungkinkan pendaftaran online, adalah inovasi yang dibuat oleh BPJS Health. Dengan menggunakan aplikasi ini, waktu tunggu dapat dipersingkat, alur layanan dapat dibuat lebih jelas, dan akses ke layanan kesehatan dapat dipermudah. Oleh karena itu, kesan masyarakat terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien di antara peserta BPJS dapat ditingkatkan dengan penerapan teknologi kesehatan. Meskipun sejumlah penelitian telah meneliti hubungan antara kepuasan pasien BPJS dan kualitas layanan, hasilnya bervariasi tergantung pada lokasi penelitian. Tingkat kepuasan pasien mungkin bervariasi di seluruh pusat

kesehatan masyarakat karena variasi fasilitas kesehatan, profil pasien, frekuensi kunjungan, dan sistem layanan (Puskesmas). Untuk mendapatkan gambaran empiris yang lebih tepat dan sesuai dengan keadaan masing-masing daerah, penelitian di beberapa lokasi masih diperlukan.

Di Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidenreng Rappang, Puskesmas Dongi merupakan salah satu lembaga medis terkemuka yang memberikan jumlah kunjungan yang relatif tinggi kepada peserta BPJS. Untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, penyedia layanan harus menjaga kualitas layanan karena frekuensi kunjungan pasien yang tinggi. Oleh karena itu, menilai kualitas pelayanan kesehatan sangat penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Studi ini bertujuan untuk meneliti kualitas pelayanan kesehatan primer dan pengaruh BPJS terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Dongi, Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidenreng Rappang, berdasarkan uraian di atas. Temuan diharapkan dapat memberikan informasi berharga kepada puskesmas untuk menilai dan meningkatkan pelayanan, serta sebagai acuan untuk menciptakan regulasi kesehatan yang lebih baik yang memprioritaskan kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Dongi, Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidenreng Rappang menggunakan metode survei dan metodologi kuantitatif. Prosedur pengambilan sampel acak dasar digunakan untuk memilih sampel sebanyak 87 responden dari 632 anggota BPJS yang menjadi populasi penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan kuesioner skala Likert. Dimensi SERVQUAL (wujud nyata, responsif, jaminan, dan empati) digunakan untuk menilai faktor kualitas pelayanan, sedangkan indikator pelayanan kesehatan, sikap staf, fasilitas, prosedur, biaya, informasi, dan komunikasi digunakan untuk mengukur kepuasan pasien. SPSS digunakan untuk menganalisis data menggunakan regresi linier dasar serta uji validitas dan reliabilitas.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama di Puskesmas Dongi

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Dongi, Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidenreng Rappang menggunakan metode survei dan metodologi kuantitatif. Dengan skor rata-rata 4,48, atau 89,5%, akustik merupakan indikasi tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai ketepatan waktu pelayanan staf dan kepatuhan terhadap protokol BPJS sebagai yang tertinggi. Hasil ini konsisten dengan penjelasan Askarila dkk. (2023) bahwa kecerdasan terkait dengan kapasitas fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan secara benar, bertanggung jawab, dan sesuai dengan protokol. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan Puskesmas Dongi dianggap mampu memenuhi persyaratan dan konsistensi komponen pelayanan yang merupakan komponen penting dari kualitas pelayanan kesehatan primer.

Indikator dengan nilai terendah pada variabel kualitas pelayanan adalah empati, dengan rata-rata skor 4,36 atau 87,1%, meskipun nilai tersebut tetap berada pada kategori sangat baik. Empati dalam penelitian ini berkaitan dengan perhatian petugas kepada pasien BPJS dan sikap petugas ketika memberikan pelayanan, sehingga nilai yang lebih rendah dibandingkan indikator lain menunjukkan bahwa aspek perhatian personal masih menjadi bagian yang perlu diperhatikan. Mulyani et al. (2022) menjelaskan bahwa empati menggambarkan perhatian personal, kesediaan mendengar, penyampaian informasi yang sabar, pelayanan tanpa diskriminasi, dan keramahan petugas kepada pasien. Hasil ini memiliki arah yang sama dengan penelitian Lubis et al. (2023), karena penelitian tersebut juga menempatkan empati bersama daya tanggap, keandalan, dan bukti fisik sebagai faktor yang memiliki hubungan dengan kepuasan pasien BPJS.

Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dongi

Hasil rekapitulasi variabel kepuasan pasien menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan berada pada kategori sangat baik, yaitu 4,42 atau 88,5%. Indikator tertinggi terdapat pada rasa aman dengan rata-rata

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

350

Indexed

SINTA 4



skor 4,48 atau 89,5%, yang berasal dari penilaian responden terhadap proses pelayanan pasien BPJS dari pendaftaran sampai selesai berobat serta rasa aman selama menerima pelayanan kesehatan. Menurut Pohan dalam Ahmad et al. (2021), kepuasan pasien muncul melalui penilaian pasien terhadap kinerja layanan kesehatan yang diterima setelah dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Nilai rasa aman yang paling tinggi menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS menilai alur pelayanan dan perlindungan selama proses pelayanan sebagai bagian yang memberi pengalaman positif selama berada di Puskesmas Dongi.

Indikator dengan nilai terendah pada variabel kepuasan pasien adalah ketepatan serta kecepatan pelayanan, dengan rata-rata skor 4,34 atau 86,9%, dan nilai tersebut tetap berada pada kategori sangat baik. Indikator ini berkaitan dengan ketepatan waktu pemeriksaan dan lama waktu pelayanan yang diterima pasien, sehingga hasilnya menunjukkan bahwa waktu pelayanan masih menjadi aspek yang paling sensitif dalam pengalaman pasien. Widayati (2021) menyatakan bahwa interaksi, informasi, dan sikap tenaga kesehatan memiliki peran besar dalam membentuk persepsi kepuasan pasien, sedangkan Putri et al (2022) menjelaskan bahwa prosedur yang panjang dan melelahkan dapat menurunkan kenyamanan pasien. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Dongi sudah tinggi, tetapi ketepatan serta kecepatan pelayanan masih menjadi bagian yang perlu memperoleh perhatian lebih besar dibandingkan indikator kepuasan lainnya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Dongi sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan primer, menurut temuan analisis regresi linier sederhana. Kepuasan pasien meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan primer, menurut koefisien regresi sebesar 0,825. Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara statistik ditunjukkan pada tingkat 0,05, menurut nilai uji-t sebesar 13,344 dengan tingkat signifikansi $<0,001$. Selain itu, uji-F menunjukkan nilai 178,060 dengan tingkat signifikansi $<0,001$, menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan primer dapat dijelaskan oleh model regresi.

Kualitas pelayanan kesehatan primer di Puskesmas Dongi menyumbang 67,7% dari kepuasan pasien BPJS, menurut nilai R-kuadrat sebesar 0,677. Hasil ini memvalidasi hipotesis penelitian bahwa kepuasan pasien BPJS sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang meliputi keinginan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyatakan bahwa perbandingan antara harapan pengguna layanan dan layanan aktual yang diterima membentuk dasar kualitas layanan. Akibatnya, perspektif pengguna layanan meningkat dengan pengalaman layanan yang lebih baik. Temuan ini juga konsisten dengan Rahayu (2021), yang menunjukkan bagaimana aspek kualitas layanan memengaruhi kebahagiaan pasien, dan Handayani (2022), yang menyatakan bahwa fasilitas dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien di fasilitas perawatan kesehatan primer.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS

Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS pada penelitian ini dapat dilihat dari komunikasi petugas, prosedur dan alur pelayanan, fasilitas yang tersedia, sikap dan kompetensi petugas, serta kondisi dan pengalaman pasien. Komunikasi petugas berhubungan dengan kemampuan tenaga kesehatan menjelaskan prosedur, pelayanan, dan keluhan pasien dengan bahasa yang mudah dipahami, sedangkan prosedur dan alur pelayanan berkaitan dengan ketertiban pendaftaran, waktu tunggu, dan kejelasan tahapan layanan BPJS. Fasilitas yang tersedia terlihat dari penilaian responden terhadap kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana pelayanan, yang pada hasil penelitian memperoleh nilai tinggi pada indikator bukti fisik dan kenyamanan fasilitas. Sikap dan kompetensi petugas terlihat dari penilaian terhadap jaminan, keramahan, kesopanan, serta kemampuan petugas, yang secara umum berada pada kategori sangat baik berdasarkan hasil olah kuesioner.

Faktor kondisi dan pengalaman pasien juga ikut memberi warna pada penilaian kepuasan, karena setiap pasien memiliki latar belakang usia, pendidikan, kebutuhan layanan, dan pengalaman berobat yang

berbeda. Proposal penelitian menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi petugas, prosedur dan alur pelayanan, fasilitas yang tersedia, sikap dan kompetensi petugas, serta kondisi dan pengalaman pasien sebagai pengguna layanan BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rasa aman menjadi indikator kepuasan tertinggi, sedangkan ketepatan serta kecepatan pelayanan menjadi indikator terendah, sehingga pengalaman pasien paling kuat terbentuk dari rasa aman selama pelayanan dan masih menyisakan perhatian pada waktu pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Dongi, Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidenreng Rappang, mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Primer terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS, dapat disimpulkan puskesmas Dongi memberikan pelayanan kesehatan yang sangat baik kepada peserta BPJS dan sesuai dengan harapan pasien. Evaluasi responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sejumlah elemen pelayanan, termasuk kenyamanan dan kebersihan fasilitas, ketepatan waktu pelayanan, dan kepatuhan terhadap protokol BPJS. Selain memenuhi kriteria, pelayanan yang ditawarkan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien saat menerima terapi. Kondisi fasilitas, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta sikap dan kemampuan staf semuanya berdampak pada kualitas. Pasien merasa lebih nyaman di fasilitas yang bersih dan lengkap, dan kepercayaan mereka meningkat dengan pelayanan yang cepat dan tepat. Selain itu, kemampuan staf untuk menjelaskan berbagai hal dengan jelas dan sikap ramah serta sabar mereka sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan meningkat ketika semua elemen ini berfungsi dengan baik secara bersamaan.

REFERENSI

- Ahmad, H., Antoni, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. 6(2).
- Alma, B. (2018). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta.
- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta.
- Asmuji. (2020). Manajemen Pelayanan Kesehatan. Gosyen Publishing.
- Astriana, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Benteng, Kabupaten Kepulauan Selayar. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(1), 1–10.
- BPJS Kesehatan. (2020). Laporan Kinerja BPJS Kesehatan Tahun 2020. BPJS Kesehatan RI.
- Bungin, B. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik. Kencana.
- Buenita, S., Perry, B. C., & Nina, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Medan. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5(2), 268–276.
- Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Suak Ribee, Aceh Besar. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 1089–1098.
- Febriyanti, D., & Nurlaili, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Sedati. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 7(1), 45–53.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, T. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia (JAKI)*, 10(1), 35–45.
- Hardiyansyah. (2021). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Gava Media.
- Hidayat, A. A. (2020). Metode Penelitian Kebidanan dan Kesehatan. Salemba Medika.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Standar Pelayanan Kesehatan Dasar.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). Profil Kesehatan Indonesia. Kemenkes RI. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management.
- La Ede, A. R., Budhiana, J., & Suryadi, M. A. (2023). Relationship Between Health Service Quality and BPJS Patient Satisfaction. *Jurnal Health Science*, 7(1), 22–30.
- Lubis, M. I., Ahmad, H., Ali, R. S. M., Hadi, A. J., & Megawati. (2023). Analysis of Patient Satisfaction Levels of National Health Insurance Administration in Tanjung Botung Health Center Padang Lawas District. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(7), 1439–1446.
- Mahfud, M. (2020). Beban Kerja dan Pengaruhnya terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 55–63.
- Mulyadi. (2019). Administrasi Publik. Raja Grafindo Persada.
- Notoatmodjo, S. (2020). Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purnawati, D., Satria, K., & Dewantari, P. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan FKTP Menggunakan Model SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 8(2), 90–101.
- Putri, A., Rahmadani, S., & Yusuf, L. (2022). Analisis Keluhan dan Waktu Tunggu Pasien BPJS di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik dan Kesehatan*, 4(1), 45–54.
- Rahmawati, F. (2022). Pengaruh Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Wonosari. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 6(2), 55–64.
- Rahayu, N. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mulyorejo. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 120–129.
- Rizaldy, A., Kurniawan, R., & Murtiyanto. (2021). Pengaruh gaya hidup dan motivasi konsumen terhadap keputusan pembelian di arema store Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(2), 197–200.
- Setiawan, H. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 22–35.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.
- Supranto, J. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2017). Service Quality and Satisfaction. Andi.
- Wahyuni, S., Siswati, Fannya, P., & Rumana, N. A. (2022). Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Koja. 2(3), 643–650.
- Widayati, F. (2021). Peran Interaksi, Informasi, dan Sikap Tenaga Kesehatan dalam Membentuk Kepuasan Pasien. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(1), 55–63.
- Yuliani, R., & Sari, F. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta BPJS di FKTP. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 5(2), 112–121.