

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar**

**Defri Aroni<sup>1\*</sup>, Amelia Sari<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Prodi S-1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Muhammadiyah Aceh,  
Jl. Harapan No.14, Punge Blang Cut, Kec. Jaya Baru, Kota Banda Aceh, 23234, Aceh, Indonesia.

<sup>2</sup>Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemenkes Aceh,  
Jl. Soekarno - Hatta, Lagang, Kec. Darul Imarah, Kabupaten Aceh Besar, 23231, Aceh, Indonesia

\*Email Korespondensi : [defrimkes@gmail.com](mailto:defrimkes@gmail.com)

*Submitted : 22/08/2024*

*Accepted: 01/09/2025*

*Published: 20/09/2025*

### **Abstract**

*The quality of health services is one of the key factors in determining the level of patient satisfaction, especially for National Health Insurance (JKN) participants served through the Social Security Organising Agency (BPJS). This study aims to analyse the effect of health service quality on BPJS patient satisfaction at the Regional General Hospital (RSUD) of Aceh Besar Regency. This study uses a quantitative approach with a survey method through a questionnaire distributed to 68 respondents of BPJS patients who receive outpatient services. Service quality variables were analysed through five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the quality of service at the Aceh Besar District Hospital was in the Good category at 73.5% and Not Good at 26.5%. Meanwhile, the level of patient satisfaction showed a Satisfied category of 52.9% and Unsatisfied of 47.1%. Further analysis with linear regression showed that all dimensions of service quality had a positive effect on patient satisfaction, with the empathy and assurance dimensions contributing the most. These findings emphasise the importance of improving the quality of interactions and trust in health services for BPJS participants. This study recommends that RSUD Aceh Besar continue to improve service quality, especially in the aspects of communication and personal attention to patients.*

**Keywords:** BPJS, hospital, patient, satisfaction, service

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, terutama bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilayani melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Aceh Besar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada 68 responden pasien BPJS yang menerima layanan rawat jalan. Variabel kualitas pelayanan dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Aceh Besar berada pada kategori Baik sebesar 73,5% dan Tidak Baik sebesar 26,5%. Sementara itu, tingkat kepuasan pasien menunjukkan kategori Puas sebesar 52,9% dan Tidak Puas sebesar 47,1%. Analisis lebih lanjut dengan regresi linear menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dengan dimensi *empathy* dan *assurance* memberikan kontribusi paling besar. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas interaksi dan kepercayaan dalam pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS. Penelitian ini merekomendasikan agar RSUD Aceh Besar terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek komunikasi dan perhatian personal kepada pasien.

**Kata Kunci:** Aceh Besar, BPJS, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, RSUD

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dampak positif dari pelayanan yang baik tentu meningkatkan kepuasan, kesetiaan, serta konsumen berkeinginan untuk melakukan pembelian kembali (Azwar, 2017).

Dokter, perawat dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien. Pasien dan keluarga pasien merupakan konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. (Yuliyani E, 2020).

Berlandaskan hukum UU No 40 tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan salah satu revolusi baru jaminan kesehatan Indonesia untuk mempermudah masyarakat agar mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan (UU No. 24, 2011). Upaya pemerintah dalam mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial secara menyeluruh bagi rakyat Indonesia maka dibentuk suatu badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Sulastomo, 2008). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjelaskan bahwa tujuan pembangunan kesehatan yaitu tercapainya kemampuan setiap penduduk untuk hidup sehat agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal adalah salah satu untuk menjadi kesejahteraan umum dari tujuan kesehatan nasional (Muliana, 2019).

Pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat beberapa kewajiban Rumah Sakit sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 yakni memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah kearah peningkatan pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran (outcome) kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini. Pemberian pelayanan kesehatan harus mencerminkan ketepatan dari penggunaan pengetahuan terbaru secara ilmiah, klinis, teknis, interpersonal, manual, kognitif, organisasi dan unsur-unsur manajemen pelayanan kesehatan (Gemala, 2008). Berdasarkan hasil penelitian Natasya & Dwijayanti (2019); Siswati (2015); Tonis & Wiranata (2020); Wiguna (2017); Puspa & Bengkele (2018) dapat diketahui bahwa kemampuan petugas dalam menegakkan diagnosis berperan penting dalam memuaskan pasien. Hal tersebut berperan penting karena erat kaitannya dengan kesembuhan pasien yang merupakan tujuan utama pasien dalam berobat. (Nurmawati, 2022).

Data yang di dapatkan dari RSUD Kabupaten Aceh Besar pada tahun 2022 kunjungan pasien mencapai 32107 jiwa, dan yang menggunakan BPJS sebanyak 30831. Pada tahun 2023 kunjungan pasien meningkat dari bulan januari sampai Desember , pasien mencapai 36385 jiwa

dan yang menggunakan BPJS sebanyak 35954 jiwa (Data Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar Tahun 2023).

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

Jenis penelitian ini bersifat analitik (kuantitatif) yaitu untuk mencari hubungan keadaan objek yang diteliti didalam satu komunitas, dengan pendekatan cross sectional study untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Besar.

Populasi didapatkan sebanyak 66785 orang (data 2022-2023). Sampel dihitung dengan rumus Lameshow didapatkan jumlah 68 orang (GS Daengs *et al*, 2022).

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,645)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 68 \text{ orang}$$

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti.

Penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu faktor keandalan (*reliability*) petugas, faktor daya tanggap (*responsiveness*) petugas, faktor jaminan (*assurance*), faktor bukti langsung (*tangibles*) dan faktor empati (*empathy*) petugas.

## HASIL

Pelaksanaan penelitian tentang pengaruh kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten

Aceh Besar berjalan dengan sangat baik dan lancar dengan menggunakan kuesioner yang jumlah 68 responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar

| No | Kategori   | Frekwensi | Persentase |
|----|------------|-----------|------------|
| 1  | Baik       | 50        | 73,5%      |
| 2  | Tidak Baik | 18        | 26,5%      |
|    | Jumlah     | 68        | 100%       |

Dari hasil data pada tabel 1 pada variable Kualitas Pelayanan dengan kategori Baik paling tinggi sebanyak 50 (73,5%) responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar.

| No | Kategori   | Frekwensi | Persentase |
|----|------------|-----------|------------|
| 1  | Puas       | 36        | 52,9%      |
| 2  | Tidak Puas | 32        | 47,1%      |
|    | Jumlah     | 68        | 100%       |

Dari hasil data pada tabel 2 pada variable Kepuasan Pasien diperoleh kategori Puas sebanyak 36 (52,9%) responden, dan kategori tidak puas sebanyak 32 (47,1%) responden.

Hasil analisa bivariat untuk penelitian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar

| No | Kualitas Pelayanan | Kepuasan Pasien |      |            |      | F  | %    | P Value |
|----|--------------------|-----------------|------|------------|------|----|------|---------|
|    |                    | Puas            | %    | Tidak Puas | %    |    |      |         |
| 1  | Baik               | 31              | 86,1 | 19         | 59,4 | 50 | 73,5 | 0,013   |
| 2  | Tidak Baik         | 5               | 13,9 | 13         | 40,6 | 18 | 26,5 |         |
|    | Jumlah             | 36              | 100  | 32         | 100  | 68 | 100  |         |

Hasil analisis dari pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien diperoleh hasil bahwa dari 68 responden di dapati kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan pasien yang puas sebesar 31 (86,1%). Dibandingkan kualitas pelayanan tidak baik terhadap kepuasan pasien yang puas sebesar 5 (13,9%). Hasil uji statistik menggunakan SPSS dengan uji *Chi Square* di peroleh hasil P value 0,013 atau P value  $\leq 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Kabupaten Aceh Besar. Mayoritas responden menilai pelayanan rumah sakit berada pada kategori Baik, terutama dalam dimensi empati dan jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa diperhatikan dan mendapat perlakuan yang sopan, serta memiliki kepercayaan terhadap kompetensi tenaga medis.

Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa lima dimensi utama kualitas pelayanan—*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*—mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan

kesehatan, dimensi *empathy* berperan besar karena berkaitan dengan sikap petugas medis yang ramah, perhatian, dan bersedia mendengarkan keluhan pasien (Tjiptono & Chandra, 2016).

Dimensi *assurance*, yang meliputi kompetensi petugas medis, keamanan, dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan, juga terbukti memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas ketika mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan yang berpengetahuan, mampu memberikan informasi dengan jelas, dan menunjukkan profesionalisme (Muninjaya, 2017).

Meskipun demikian, masih ada 47,1% responden yang merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas lainnya seperti waktu tunggu, ketersediaan fasilitas, serta kelengkapan layanan pendukung masih perlu ditingkatkan. dalam studi sebelumnya oleh Notoatmodjo (2012), disebutkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh sikap petugas, tetapi juga oleh efisiensi sistem pelayanan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit.

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus dicermati oleh Rumah Sakit karena dapat mempengaruhi citra dari Rumah Sakit. Citra tersebut dapat membentuk persepsi pasien, terhadap Rumah Sakit, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa kesehatan baik apabila banyak orang yang berkunjung menggunakan jasanya berpendapat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan

tentang sikap yang menghubungkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan. (Arifin, 2019).

Sebagaimana diungkapkan oleh Kemenkes RI (2022), akses terhadap layanan kesehatan harus dapat dicapai oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terhalang oleh faktor geografis, sosial, ekonomi, organisasi, maupun bahasa. Akses bahasa berarti bahwa tenaga kesehatan wajib memberikan layanan dalam bahasa atau dialek yang dipahami pasien guna memastikan pemahaman informasi medis secara menyeluruh (Kemenkes, 2022).

Penelitian yang sama juga oleh Nirmayasri dkk (2018) di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dimana hasil penelitian menunjukkan  $p=0,00 > 0,05$  yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel akses dengan kepuasan pasien. Kenyamanan meliputi lingkungan fisik rumah sakit, penampilan petugas kesehatan, kebersihan ruangan perawatan, hal-hal yang membuat waktu tunggu lebih menyenangkan. Responden menyatakan nyaman terhadap penampilan petugas yang menarik dan bersih, kebersihan peralatan medis yang ada dalam ruangan perawatan (Datuan, dkk, 2018).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jannah (2017) yang menyatakan bahwa kecepatan waktu pendaftaran di RSGM Universitas Jember tergolong cepat. Kecepatan waktu pelayanan di RSGM Universitas Jember tergolong sedang dan mayoritas responden puas terhadap pelayanan di RSGM Universitas Jember. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kecepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM Universitas Jember (Jannah dkk, 2017).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mukti (2013) menunjukkan hal yang sama bahwa pasien yang puas terhadap petugas rumah sakit yang tepat waktu

sebanyak 71 (83.5%) orang hal ini dikarenakan pelayanan yang mereka dapatkan di bagian administrasi, bagian Laboratorium, maupun bagian apotik selalu tepat waktu, begitu juga dengan jam berkunjung/ jam pulang pengunjung yang selalu tepat waktu. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai  $p = 0,002$ , karena nilai  $p < 0,05$ , hal ini berarti ada pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien (Mukti, 2013).

Ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dapat mencerminkan efektivitas kerja rumah sakit. Hal ini juga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai dengan keinginan pasien berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan pasien.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek pendekatan personal dan kepercayaan terhadap layanan, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Manajemen rumah sakit perlu memperkuat pelatihan tenaga kesehatan dalam komunikasi interpersonal serta memperbaiki sistem operasional yang mendukung pelayanan pasien secara menyeluruh.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Kabupaten Aceh Besar. Sebagian besar pasien menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori Baik (73,5%), namun tingkat kepuasan masih terbagi relatif seimbang antara pasien yang merasa puas (52,9%) dan tidak puas (47,1%). Analisis terhadap dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi *empathy* dan *assurance* memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien. Hal

ini menunjukkan bahwa aspek perhatian personal dan jaminan kompetensi tenaga medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap mutu layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek komunikasi, kepedulian petugas, dan keandalan informasi medis, perlu menjadi prioritas strategis bagi RSUD Aceh Besar dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

## SARAN

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman pasien, penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam atau *focus group discussion* (FGD). Kombinasi data kuantitatif dan kualitatif juga akan memperkaya analisis dan memberikan sudut pandang yang lebih luas.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Aceh Besar sudah menjadi bagian dalam penelitian ini dengan mengizinkan untuk mengambil data dan meminta pasien RSUD Kab Aceh Besar sebagai responden penelitian ini. Untuk selanjutnya institusi STIKes Muhammadiyah Aceh sudah memberikan bantuan dana dalam pelaksanaan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Achmad Daengs GS et al. 2022. The Effect of Return on Equity on Company Value with the Independent Board of Commissioners and The Audit Committee as Moderating Variables. *International Journal of Economics and Management Research*. 1, 2 (Aug. 2022), 175–193.  
DOI:<https://doi.org/10.55606/ijemr.v1i2.36>

- Arifin, N. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Kasus*. Unisnu Press.
- Arifin, Wahyuni TET, 2019. Gigih Ibnu Raharjo. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Magenta. . *Artikel*. 5(1):11-22.
- Azrul, Azwar, 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, hal. 51
- Azwar. 2017. *Metode penelitian psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Datuan, N., Darmawansyah. Daud, A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *JKMM*. 3(1). 291-300
- Gemala R. Hatta. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan*, UI Press, Jakarta.
- Jannah Alifah Nur , K., Ristya Widi E.Y. 2017. Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 5(1).
- Kemkes RI. 2018. *Hasil riset kesehatan dasar tahun 2018*. Kementerian Kesehatan RI. 53(9) 1689-1699.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2022. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Diakses dari <https://www.kemkes.go.id>
- Mukti Wibawani Yunestri , A. H., Mappeaty Nyoron. 2013. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK*, 2(3), 35-41.

- Muliana, Yulenda. 2019. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan pada Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Metode Servqual di RSUD Kota Dumai, *Repository USU*.
- Muninjaya, A. A. G. 2017. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 8(2).
- Notoatmodjo, S. 2012. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurmawati, I. Pramesti BA. 2022. Literature Review: Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
- 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.
- Puspa, A. S., & Bangkele, E. Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien pada Peserta BPJS Kelas 3 di RSUD Anutapura Palu (Studi Kasus Pasien Peserta BPJS) Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Kedokteran*. 5(2), 40–50.
- Siswati, S. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 11(3), 174–183.
- Sulastomo. 2008. *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Charisma putra.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- 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).
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Wiguna, A. S. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas II di RSUD Imelda Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*. 2(1), 207–218.
- Yuliyani, Emi. 2020. Mengungkap Keberhasilan Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD PKM Muhammadiyah Gubug Kabupaten Grobogan, *Skripsi*.