

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS DAN NON BPJS PADA MASYARAKAT DESA TUNTUNGAN 1 TERHADAP LAYANAN PUSKESMAS TUNTUNGAN

Fidiana Hafidzah¹, Putri Ananda Lubis^{2*}, Dewi Agustina³, Suhayla Azhari Silalahi⁴, Adella Syafitri⁵, Astrid Novitri Ramadhani Hasibuan⁶

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2,3,4,5,6}

*Corresponding Author : putrianandalubis297@gmail.com

ABSTRAK

Kesehatan adalah sebuah kebutuhan yang mendasar bagi manusia agar dapat hidup layak, maka daripada itu untuk mencapai derajat kesehatan yang diinginkan maka diperlukan sebuah sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dari sisi biaya hingga kualitas yang diberikan. BPJS kesehatan adalah sebuah terobosan yang diberikan pemerintah guna memberikan program jaminan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia. Tingkat kepuasan memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan dapat dikatakan memiliki kualitas yang bagus, apabila pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan ini mampu memenuhi kebutuhan pasien. Adapun target yang ingin dicapai melalui pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan respon berupa kepuasan yang diberikan peserta BPJS dan Non-BPJS terhadap layanan yang diberikan Puskesmas Tuntungan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tuntungan pada bulan Oktober. Dalam pelaksanaan penelitian peneliti menerapkan deskriptif yang dikombinasikan dengan desain penelitian *cross sectional*, kemudian sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan metode *accidental sampling* dimana melalui metode didapati jumlah sampel sebanyak 50 orang dengan komposisi 25 sampel yang merupakan peserta BPJS dan 25 sampel bukan peserta BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 15 sampel yang merupakan peserta BPJS (60%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas dan sebanyak 10 orang responden (40%) merasa tidak puas dan sebanyak 80% pasien non-BPJS ataupun pasien umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, dan 20% sisanya merasa tidak puas. Adapun kesimpulan dari penelitian ini bahwa ada perbedaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tuntungan.

Kata kunci : BPJS, peserta BPJS, tingkat kepuasan

ABSTRACT

Health is a basic need for humans to be able to live a decent life, therefore, to achieve the desired level of health, a health service delivery system is needed that is controlled from the cost to the quality provided. BPJS Health is a breakthrough provided by the government to provide a social security program for all Indonesian people. The aim of carrying out this research is to find out whether there is a difference between the level of satisfaction given by BPJS patients and non-BPJS patients to the services provided by the Tuntungan Health Center. This research was conducted at the Tuntungan Community Health Center in October. In carrying out this research, a descriptive approach was used with a cross-sectional research design, then the samples in this study were taken using the accidental sampling method, where through this method the total sample was found to be 50 people with a composition of 25 samples who were BPJS participants and 25 samples who were not BPJS participants. The results of the study showed that as many as 15 samples who were BPJS participants (60%) were satisfied with the services provided by the health center and as many as 10 respondents (40%) were dissatisfied and as many as 80% of non-BPJS patients or general patients were satisfied with the services provided. provided by the community health center, and the remaining 20% were dissatisfied. The conclusion from this research is that there are differences in the services provided by the Tuntungan Health Center.

Keywords : BPJS, satisfaction level, satisfaction level

PENDAHULUAN

Setiap orang memiliki hak mendapatkan pelayanan kesehatan, hal ini karena kesehatan merupakan bagian dari hak asasi manusia. Berada dalam kondisi tubuh yang sehat adalah harapan setiap kalangan entah itu individu, keluarga, kelompok dan pemerintah (Angeli, et al., 2023). Kesehatan adalah sebuah kebutuhan yang mendasar bagi manusia agar dapat hidup layak, maka daripada itu untuk mencapai derajat kesehatan yang diinginkan maka diperlukan sebuah sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dari sisi biaya hingga kualitas yang diberikan (Lubis, Ahmad, Ali, Hadi, & Megawati, 2023). BPJS kesehatan adalah sebuah terobosan yang diberikan pemerintah guna memberikan program jaminan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia. BPJS sendiri berdasarkan UU No. 40 Tahun 2011 berisi tentang BPJS, dibagi dalam dua divisi yakni BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Sari & Muliani, 2019).

Tingkat kepuasan memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan dapat dikatakan memiliki kualitas yang bagus, apabila layanan yang diberikan fasilitas kesehatan ini mampu memenuhi kebutuhan pasien. Adapun tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dibagi dalam dua kategori yakni “memuaskan” atau melainkan “mengecewakan” (Imelda & Nahrishah, 2015). Aspek penilaian kepuasan pasien pada penelitian kali ini ditinjau berdasarkan beberapa kategori *tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy*. Keandalan (*reliability*) merupakan kesanggupan fasilitas pelayanan kesehatan untuk menghadirkan pelayanan yang maksimal dan memenuhi keinginan pasien. Hal tersebut dimaknai sebagai kinerja yang tepat waktu, tanpa kesalahan, akurat, serta dapat dipercaya. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah perilaku petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Apabila pasien menunggu dalam jangka waktu lama dan tanpa kepastian maka hal ini akan memberikan pandangan yang buruk terhadap mutu pelayanan. Jaminan (*assurance*) adalah sikap, pengetahuan, dan kemampuan para petugas kesehatan untuk mengembangkan rasa percaya pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Bagian ini dapat dinilai dari komunikasi, rehabilitas, keamanan, kemampuan dan perilaku. Empati (*empathy*) adalah usaha petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus pada pasien secara individual dengan berupaya untuk memahami keinginan dan kepentingan pasien. Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan atas pihak rumah sakit. Hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting (Hayaza, 2013).

Perwujudan pemenuhan derajat kesehatan adalah sebagai upaya agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang baik. Salah satunya adalah adanya asuransi kesehatan yang dimaksudkan untuk mencegah ketidak terjangkauan pelayanan kesehatan dari segi keuangan. Salah satu asuransi kesehatan yang ada saat ini adalah BPJS. Dalam pelaksanaannya yang tergolong baru, banyak permasalahan yang dialami pesertanya. Hal tersebut menjadi salah satu penghambat tercapainya pelayanan yang profesional dan berkualitas. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan dan mulai beroperasi pada 1 Januari 2014 (Kementrian Kesehatan RI, 2013).

Penerapan kebijakan kepesertaan BPJS ini masih banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme pelayanan dalam programnya. Pandangan pasien terhadap BPJS masih kurang baik. Keluhan yang dirasa pasien kaitannya dengan pelayanan administrasi, perawat/bidan, dokter, fasilitas dan infrastruktur, obat dan administrasi keuangan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dalam metode pembiayaan, yang dapat

diwakilkan perbedaannya antara pasien pengguna BPJS dan umum (Sreenivas dan Babu, 2012). Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan atas pihak rumah sakit. Hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting (Hayaza, 2013).

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan desain rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2023, sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 50 orang, penelitian ini dilaksanakan di salah satu Puskesmas di salah satu desa di kabupaten Deli Serdang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner, dimana kuesioner yang digunakan berisi pertanyaan terkait pelayanan yang didapatkan yang berdasarkan 5 kriteria yakni *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dengan opsi jawaban yang diterapkan adalah skala likert. Analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *T-test independent*.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Gambaran Usia Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Usia Muda (15-35 tahun)	31	62%
Usia Tua (>35 tahun)	19	38%

Berdasarkan tabel 1 maka dapat dilihat mayoritas responden yang terlibat dalam penelitian ini termasuk dalam usia muda dengan rentang usia 15 hingga 35 tahun, dengan presentase sebesar 62% dari total keseluruhan responden pada penelitian ini.

Tabel 2. Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Responden	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Dasar (SD dan SMP)	8	16%
Menengah (SMA)	26	52%
Tinggi (D3 dan S1)	16	32%

Berdasarkan tabel 2 maka dapat dilihat sebanyak 26 responden (52%) memiliki pendidikan terakhir pada jenjang menengah (SMA) kemudian 16 responden (32%) memiliki pendidikan pada jenjang terakhir tinggi (D3 dan S1) dan 8 responden sisanya atau sebesar (16%) memiliki pendidikan terakhir pada jenjang dasar (SD dan SMP).

Analisis Data

Berikut adalah hasil analisis data berupa analisis *univariat* yang peneliti lakukan terhadap data yang berhasil dikumpulkan.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Puskesmas Tuntungan

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Tidak Puas	10	40%
Puas	15	60%
Total	25	100%

Berdasarkan tabel 3 maka dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Tuntungan yakni sebanyak 15 responden (60%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas dan sebanyak 10 orang responden (40%) merasa tidak puas.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Non BPJS (Umum) di Puskesmas Tuntungan

Tingkat Kepuasan Pasien Non-BPJS	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Tidak Puas	5	20%
Puas	20	80%
Total	25	100%

Berdasarkan tabel 4 maka dapat dilihat bahwa sebanyak 80% pasien non-BPJS ataupun pasien umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, dan 20% sisanya merasa tidak puas.

Tabel 5. Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Dilihat Dari Dimensi *Tangible*

Dimensi <i>Tangible</i>	Mean	SD	P Value	N
Non-BPJS	24,4	1,26	0,034	50
BPJS	21,5	1,89		
Total	50			

Berdasarkan tabel 5 maka dilihat rata-rata tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien Non-BPJS adalah sebesar 24,4 dan standar deviasi sebesar 1,26, kemudian rata-rata tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien BPJS adalah sebesar 21,5 dan standar deviasi sebesar 1,89. Dengan hasil ini maka dapat diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,034 yang artinya secara statistik ada perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan pasien BPJS dan Non-BPJS jika dilihat berdasarkan dimensi *tangible*.

Tabel 6. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Dilihat Dari Dimensi *Reliability*

Dimensi <i>Reliability</i>	Mean	SD	P Value	N
Non-BPJS	25,4	1,96	0,004	50
BPJS	23,5	2,65		
Total	50			

Berdasarkan tabel 6 maka dilihat rata-rata tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien Non-BPJS adalah sebesar 25,4 dan standar deviasi sebesar 1,96, kemudian rata-rata tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien BPJS adalah sebesar 23,5 dan standar deviasi sebesar 2,65. Dengan hasil ini maka dapat diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,004 yang artinya secara statistik ada perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan pasien BPJS dan Non-BPJS jika dilihat berdasarkan dimensi *reliability*.

Tabel 7. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Dilihat Dari Dimensi *Responsiveness*

Dimensi <i>Responsiveness</i>	Mean	SD	P Value	N
Non-BPJS	15,4	1,76	0,004	50
BPJS	13,5	2,55		
Total	50			

Berdasarkan tabel 7 maka dilihat rata-rata tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien Non-BPJS adalah sebesar 15,4 dan standar deviasi sebesar 1,76, kemudian rata-rata tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien BPJS adalah sebesar 13,5 dan standar deviasi sebesar 2,55. Dengan hasil ini maka dapat diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,004 yang artinya secara

statistik ada perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan pasien BPJS dan Non-BPJS jika dilihat berdasarkan dimensi *responsiveness*.

Tabel 8. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Dilihat Dari Dimensi Assurance

Dimensi Assurance	Mean	SD	P Value	N
Non-BPJS	22,2	2,76	0,004	50
BPJS	17,5	3,55		
Total	50			

Berdasarkan tabel 8 maka dilihat rata-rata tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien Non-BPJS adalah sebesar 22,2 dan standar deviasi sebesar 2,76, kemudian rata-rata tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien BPJS adalah sebesar 17,5 dan standar deviasi sebesar 3,55. Dengan hasil ini maka dapat diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,004 yang artinya secara statistik ada perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan pasien BPJS dan Non-BPJS jika dilihat berdasarkan dimensi *assurance*.

Tabel 9. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Dilihat Dari Dimensi Emphaty

Dimensi Emphaty	Mean	SD	P Value	N
Non-BPJS	17,2	1,86	0,004	50
BPJS	13,7	2,55		
Total	50			

Berdasarkan tabel 9 maka dilihat rata-rata tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien Non-BPJS adalah sebesar 17,2 dan standar deviasi sebesar 1,86, kemudian rata-rata tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien BPJS adalah sebesar 13,7 dan standar deviasi sebesar 2,55. Dengan hasil ini maka dapat diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,004 yang artinya secara statistik ada perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan pasien BPJS dan Non-BPJS jika dilihat berdasarkan dimensi *emphaty*.

PEMBAHASAN

Dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa 60% pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tuntungan, lalu 40% sisanya merasa tidak puas. Di sisi lain pada pasien Non-BPJS sebanyak 80% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dan 20% sisanya merasa tidak puas. Penelitian yang dilakukan (Yanuarti, Oktavidiati, Febriawati, & Oktarianita, 2021) juga menunjukkan bahwa sebanyak 50% pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan dan 50% pasien sisanya tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. Kemudian pada pasien Non-BPJS sebanyak 47,5% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Betungan dan 52,5% pasien sisanya merasa puas.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh (Ariningtyas, Suryantoro, & Mufdillah, 2019) didapati bahwa sebanyak 77,4% responden pada penelitian ini merasa puas dengan pelayanan kebidanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang menjadi objek penelitian ini. Kemudian sebanyak 94,9% pasien Non-BPJS pada penelitian ini merasa puas dengan pelayanan kebidanan yang diberikan tenaga kesehatan pada penelitian ini.

Berdasarkan tabel. 5 dapat dilihat bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien BPJS dan Non-BPJS hal ini dilihat berdasarkan cakupan dimensi *tangible*, pada aspek ini pasien memberikan penilaian berdasarkan kondisi fisik gedung beserta sarana dan prasarana yang ada pada Puskesmas Tuntungan, kemudian juga pada aspek ini pasien juga memberikan penilaian berdasarkan penampilan petugas puskesmas.

Penelitian yang dilakukan oleh (Zumria, Narmi, & Tahiruddin, 2020) memiliki hasil yang identik dengan penelitian ini, dimana pada penelitian tersebut didapati bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien BPJS dan Non- BPJS hal ini juga dilihat berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurances*, dan *emphaty*. Kemudian untuk dimensi *tangible* perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan pasien BPJS dan Non- BPJS terhadap pelayanan mutu yang diberikan tenaga kesehatan memiliki nilai p sebesar= 0,001.

Berdasarkan tabel. 6 dapat dilihat bahwasanya ada perbedaan respon kepuasan yang diberikan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Tuntungan berdasarkan aspek *reliability*. Adapun penilaian berdasarkan pada dimensi dilihat dari keahlian hingga kesiapsigaan seorang dokter dan perawat ketika memberi pelayanan kepada pasien yang datang puskesmas.

Berdasarkan tabel.7 dapat dilihat bahwasanya terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan BPJS dan Non-BPJS yang dilihat berdasarkan aspek/dimensi *responsiveness*. Adapun penilaian yang termasuk dalam aspek *responsiveness* yakni seberapa cepat dan tanggapnya dokter dan perawat dalam melayani pasien yang datang ke puskesmas. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Astari, Noviantani, & Simanjuntak, 2021), dikatakan bahwa aspek kepuasan tertinggi adalah aspek *responsiveness* dan terendah pada aspek *tangibles*, sedangkan skala sangat puas dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek *assurance* dan terendah pada *resposiveness*.

Berdasarkan tabel. 8 dapat dilihat ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS berdasarkan aspek penilaian *assurance*, adapun yang termasuk dalam aspek penilaian *assurance* adalah bagaimana pasien mendapat jaminan dalam pelayanan yang diberikan puskesmas. Kemudian pada tabel. 9 dapat dilihat ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS berdasarkan aspek penilaian *emphaty*, yang dimaksud *emphaty* disini adalah bagaimana bentuk perhatian yang diberikan oleh dokter ataupun perawat kepada pasien. Maka daripada itu secara keseluruhan dapat dilihat bahwa hasil uji statistik yang peneliti lakukan memberikan gambaran bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Tuntungan.

Hasil memiliki keselarasan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Effendi & Junita, 2020), dimana pada penelitian ini hasil perhitungan rata-rata lima aspek penilaian mutu pelayanan, didapati hasil bahwa bahwa mayoritas responden pada penelitian ini merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Penelitian yang dilakukan (Supandri, Ketaren, & Veronika, 2019) menunjukkan bahwa adanya perbedaan antara pelayanan pasien BPJS dan kualitas pelayanan pasien umum rawat inap penyakit dala Rumah Sakit Muhamaddiyah Medan.

Kemudian hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Rahmawati & Sanjaya, 2024), dimana dalam penelitian ini ditemukan bahwa Puskesmas Rowosari 1 telah melaksanakan pelayanan umum dengan tingkat keramahan pelayanan yang ramah dengan seluruh jenis pasien baik pasien umum maupun pasien BPJS. Hasil penelitian ini tidak memiliki keselarasan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wirajaya, Laksmi, & Sutrisnawati, 2021), dimana pada penelitian ini didapati hasil bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien JKN dengan kepuasan pasien Non-JKN hal ini dikarenakan oleh tenaga kesehatan adil dan tidak memandang status dan latar belakang pasien.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah di jelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tuntungan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penulisan jurnal ini, khususnya masyarakat Desa Tuntungan 1 dan pihak UPTD Puskesmas Tuntungan yang telah mendukung penulis dalam proses penulisan jurnal ini hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, . . . Sari, M. E. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Angeli, B. R., Aidha, Z., Mahendra, Y. I., Hasibuan, S. F., Nasution, Q. F., Asy-Syifaa, P., . . . Azmi, N. (2023). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PROGRAM DIPUSKESMAS TUNTUNGAN KECAMATAN PANCUR BATU. *Journal Scientific of Mandalika*, 28-33.
- Ariningtyas, Y. A., Suryantoro, P., & Mufdillah. (2019). Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta BPJS Dan Non BPJS. *Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan*, 67-74.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal Of Hospital Accreditation*, 34-38.
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskemas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 82-88.
- Hayaza, Y.T. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), 2-4.
- Imelda, S., & Nahrisah, E. (2015). ANALISIS TINGKAT MUTU PELAYANAN RAWAT INAP DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RSUP ADAM MALIK MEDAN (STUDI PERBANDINGAN ANTARA PASIEN UMUM DAN PASIEN BPJS). *Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu*, 33-44.
- Kementerian Kesehatan R.I. (2013). BPJS Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan. 227.
- Lubis, M. I., Ahmad, H., Ali, R. S., Hadi, A. J., & Megawati. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Botung Kabupaten Padang Lawas. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 1439-1446.
- Rahmawati, M. P., & Sanjaya, G. W. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Rowosari Kabupaten Kendal. *Journal Of Social And Political Scienece*, 103-116.
- Sari, N. L., & Muliani, F. (2019). TINGKAT KEPUASAN PESERTA TERHADAP PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG LANGSA. *Jurnal Matematika dan Terapan*, 20-24.
- Simanjorang, D., Hasan, R. S., Silaen, M., & Girsang, E. (2019). The Analysis of Quality of Health Services Effect Against Patient Satisfaction Patients at Royal Prima Medan Hospital. *Jurnal Medicoetiological dan Manajamen Rumah Sakit*, 90-97.
- Supandri, O., Ketaren, O., & Veronika, L. R. (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 48-60.
- Vioanlita, G. (2020). *Modul Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Wirajaya, Laksmi, & Sutrisnawati. (2021). The Differences of Satisfaction between National Health Insurance and General Pasien in Public Hospitas, Wangaa Denpasar. *Proceeding ICTS*, 10-19.
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita. (2021). TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 1-8.

Zumria, Narmi, & Tahiruddin. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 76-83.