

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN KINERJA TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS Y PALEMBANG TAHUN 2025

Neni Triana^{1*}, Faradillah², Ari Darmasyah³, Maya Apriani⁴

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Budi Mulia Sriwijaya Palembang^{1,2,3}, Program Studi S1 Kedokteran Gigi dan Mulut Universitas Sriwijaya Palembang⁴

*Corresponding Author : nenitriana23078@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas dan kinerja tenaga kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai tingkat kepuasan pasien BPJS. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang bertugas menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, pemerintah menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pelaksanaan penelitian dilakukan di Puskesmas Y dengan populasi sebanyak 70 orang. Berdasarkan perhitungan sampel, diperoleh 59 responden sebagai sampel penelitian. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan analisis data dilakukan menggunakan uji regresi logistik ordinal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 59 responden, sebanyak 44 orang (74,6%) menilai mutu pelayanan di Puskesmas Y tergolong baik, 42 orang (71,2%) menyatakan kinerja tenaga kesehatan sudah baik, dan 40 orang (67,8%) merasa cukup puas terhadap mutu pelayanan serta kinerja tenaga kesehatan. Uji statistik memperlihatkan adanya hubungan signifikan antara kinerja tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas (p-value = 0,007 < 0,05). Namun, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien (p-value = 0,96 > 0,05). Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar Puskesmas Y terus meningkatkan kinerja tenaga kesehatannya agar mutu pelayanan dan kepuasan pasien dapat meningkat lebih baik lagi.

Kata kunci : BPJS, kinerja tenaga kesehatan, mutu pelayanan kesehatan

ABSTRACT

Quality services and the performance of healthcare workers are important indicators in assessing the level of satisfaction of BPJS patients. BPJS Kesehatan is a legal entity tasked with administering the health insurance program. In order to improve public health, the government collaborates with BPJS Kesehatan. This research is a descriptive analytical study with a cross-sectional approach. The research was conducted at Community Health Center Y with a population of 70 people. Based on the sample calculation, 59 respondents were obtained as the research sample. Sampling was carried out using the accidental sampling method. The results showed that of the 59 respondents, 44 people (74.6%) assessed the quality of service at Community Health Center Y as good, 42 people (71.2%) stated that the performance of healthcare workers was good, and 40 people (67.8%) felt quite satisfied with the quality of service and the performance of healthcare workers. Statistical tests showed a significant relationship between the performance of healthcare workers and the level of satisfaction of outpatient BPJS patients at the Community Health Center (p-value = 0.007 < 0.05). However, no significant relationship was found between the quality of healthcare services and patient satisfaction (p-value = 0.96 > 0.05). Based on these results, it is recommended that Community Health Center Y continue to improve the performance of its healthcare workers to further improve the quality of service and patient satisfaction.

Keywords : quality of healthcare services, BPJS, healthcare worker performance

PENDAHULUAN

WHO (Organisasi Kesehatan Dunia), 2024 memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga kesehatan di Indonesia. Berikut beberapa

inisiatif WHO terkait mutu pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga kesehatan seperti tercantum dalam *National Health Workforce Account* (NHW) yang mana sistem ini membantu negara-negara meningkatkan ketersediaan, kualitas, dan penggunaan data tenaga kesehatan melalui indikator-indikator pemantauan terstandar. WHO juga membantu Kementerian Kesehatan Indonesia mengumpulkan dan memvalidasi data NHW untuk memastikan akurasi data (WHO, 2024).

Di Indonesia, pada tahun 2018, BPJS Kesehatan mencatatkan defisit lebih dari 16 triliun rupiah (*Health PolicyPlus*, 2018; Yuniarti et al., 2019). WHO sendiri telah menyerukan agar seluruh negara anggota PBB mencapai UHC pada tahun 2030 sebagai bagian dari tujuan pembangunan berkelanjutan, mengingat separuh populasi global masih belum memperoleh layanan kesehatan dasar yang memadai (Abdur Razzaque Sarker, 2018). Mewujudkan tujuan ketiga dari agenda pembangunan berkelanjutan PBB—yakni menjamin kehidupan sehat dan mendukung kesejahteraan semua orang—telah menjadi fokus penting bagi pemerintah dan para pengambil kebijakan (Xiuxia Yin, 2019). Tenaga kesehatan merupakan komponen vital dalam sistem layanan kesehatan yang efektif dan efisien. Menurut WHO, pada tahun 2035 diperkirakan akan terjadi kekurangan tenaga kesehatan hingga 12,9 juta orang (Appalayya, 2018).

Jumlah peserta BPJS Kesehatan di Indonesia terus meningkat. Berikut adalah beberapa data terbaru tentang jumlah peserta BPJS Kesehatan, di Maret 2024: Jumlah peserta BPJS Kesehatan mencapai 269,49 juta orang, yang setara dengan 95,7% dari total penduduk Indonesia. Mayoritas peserta BPJS Kesehatan masuk ke dalam kelas III, yaitu sebanyak 192,46 juta orang dan di Bulan Juni 2024: Jumlah peserta BPJS Kesehatan meningkat menjadi 273 juta jiwa, yang setara dengan 97% dari total penduduk Indonesia dan Pembagian peserta BPJS Kesehatan berdasarkan kelas pada Maret 2024 adalah sebagai berikut : Kelas I: 40,13 juta orang, Kelas II: 36,9 juta orang dan Kelas III: 192,46 juta orang (BPJS, 2024). Kualitas pelayanan kesehatan yang baik adalah layanan yang mampu memenuhi harapan pengguna, diselenggarakan sesuai standar dan kode etik profesi. Pasien biasanya menilai kualitas layanan ini untuk menentukan tingkat kepuasannya (Cahyadi, 2022). Kualitas layanan yang rendah dapat menurunkan kepuasan pasien, karena pasien akan memberikan respons dan penilaian terhadap mutu layanan tersebut (Sabarguna, 2023). Sebagai langkah perbaikan, pemerintah telah bermitra dengan BPJS Kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Fokus utama program ini adalah Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), seperti klinik yang bekerja sama dengan BPJS. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan di FKTP menjadi hal yang krusial agar masyarakat lebih mau memanfaatkan layanan pemeriksaan kesehatan (Febriawati, 2020).

Data dari Dirjen Dukcapil menunjukkan bahwa per 30 Juni 2022, jumlah penduduk Indonesia mencapai 275.361.267 jiwa, dengan 257,5 juta jiwa telah menjadi peserta BPJS Kesehatan (Dukcapil & BPJS, 2022). Berdasarkan survei, 85% peserta BPJS menyatakan puas dengan layanan yang diterima, sementara 15% lainnya merasa kurang puas (BPJS Kesehatan, 2020). Salah satu penyebab utama ketidakpuasan adalah kualitas layanan yang belum memenuhi harapan (Andriani, 2020). Kualitas ini mencerminkan seberapa baik layanan sesuai dengan harapan pasien, dan semakin tinggi harapan tersebut, semakin besar tantangan penyedia layanan untuk memenuhinya (Febriawati, 2021). Ketidakpuasan dapat muncul dari keluhan terhadap aspek administratif, tenaga medis, ketersediaan obat, hingga fasilitas pendukung lainnya (Vianti, 2022).

Kepuasan pasien menjadi indikator penting keberhasilan layanan kesehatan. Pasien yang merasa puas cenderung mengikuti anjuran pengobatan dan tetap setia pada fasilitas kesehatan yang sama. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan perpindahan dokter atau fasilitas layanan (Azwar, 2021). Oleh karena itu, tingkat kepuasan peserta BPJS di Puskesmas dapat dijadikan indikator keberhasilan program BPJS secara keseluruhan (Emi,

2020). Selain mutu layanan, kinerja tenaga kesehatan juga sangat mempengaruhi kepuasan peserta BPJS. Faktor-faktor seperti pelayanan medis, keperawatan, gizi, laboratorium, administrasi, serta kondisi lingkungan dan fasilitas turut menentukan tingkat kepuasan (Muhammad Sukri et al., 2022).

Puskesmas berperan sebagai fasilitas kesehatan primer yang menyelenggarakan layanan menyeluruh, terpadu, dan terjangkau oleh masyarakat, dengan memanfaatkan teknologi tepat guna dan biaya yang dapat dipikul bersama (Hatmoko, 2021). Area pendaftaran pasien rawat jalan menjadi titik awal interaksi antara pasien dan petugas, sehingga kualitas layanan pada tahap ini sangat menentukan kepuasan pasien. Idealnya, waktu tunggu pelayanan rekam medis tidak lebih dari 10 menit (Hatmoko, 2021). Administrasi rumah sakit harus dijalankan dengan tertib melalui penyelenggaraan rekam medis yang baik. Proses pendaftaran harus disesuaikan dengan standar pelayanan yang berlaku agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi. Penelitian sebelumnya di RSUD Siak menunjukkan adanya hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap (Jihan Natassa & Silvia Sri Dwijayanti, 2021).

Dalam studi pendahuluan di Puskesmas Y Palembang dari 20 pasien BPJS yang diwawancara, hanya 8 orang (40%) merasa puas terhadap mutu pelayanan, sementara 12 orang (60%) menyatakan kurang puas. Ketidakpuasan ini dipicu oleh waktu tunggu pelayanan yang terlalu lama serta ketidaklengkapan obat, yang mengharuskan pasien mencari obat di luar puskesmas, dan sering kali obat tersebut pun tidak tersedia di apotek lain. Solusi yang disarankan adalah peningkatan manajemen pengadaan obat dan pengembangan sistem antrean berbasis telepon seluler untuk efisiensi pelayanan.(Profile PKM, 2024)

METODE

Desain dari penelitian ini menggunakan desain Analitik Observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien pasien pengguna BPJS dan yang berkunjung ke Puskesmas Y Palembang pada Bulan Agustus 2025. Sebanyak 70 pasien sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dan yang berkunjung ke Puskesmas Y Palembang yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 59 pasien. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *Accidental Sampling*. dalam penelitian ini menggunakan uji *chi-square*.

HASIL

Analisis Univariat

Karakteristik Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rawat Jalan Puskesmas Y

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Mutu Pelayanan Kesehatan

Kepatuhan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Tidak Baik	3	5,1
Cukup Baik	12	20,3
Baik	44	74,6
Total	59	100,0

Pada tabel 1, disimpulkan bahwa dari 59 responden sebanyak 44 responden (74.6%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Y sudah baik

Karakteristik Kinerja Tenaga Kesehatan

Tabel 2. Distribusi Kinerja Tenaga Kesehatan di Rawat Jalan Puskesmas Y

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Percentase
Tidak Baik	5	8,5
Cukup Baik	12	20,3
Baik	42	71,2
Total	59	100

Hasil penelitian dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 42 responden (71.2%) menyatakan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Y sudah baik.

Karakteristik Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Y

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Percentase
Tidak Puas	1	1,7
Kurang Puas	7	11,9
Cukup puas	40	67,8
Puas	11	18,6
Total	59	100

Hasil penelitian dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 40 responden (67.8%) menyatakan cukup puas terhadap mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Y

Analisis Bivariat

Tabel 4. Mutu Pelayanan Kesehatan, Kinerja Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Y

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan				Total
	Tidak Puas	Kurang puas	Cukup puas	Puas	
	Cukup Baik				
Tidak Baik	1(%)	2(%)			
Cukup Baik			4(%)	8(%)	
Baik		6(%)	18(%)	20(%)	
Kinerja Tenaga Kesehatan	Tidak Baik	1(%)	4(%)		
	Cukup baik		4(%)	8(%)	
	Baik		5(%)	10(%)	27(%)
					59(%)
					59(%)

Hasil tabel dapat disimpulkan bahwa dari 59 responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan sebanyak 20%, sedangkan yang menyatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan kesehatan sebanyak 1%. Responden yang menyatakan puas terhadap kinerja tenaga kesehatan sebanyak 27 responden, sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 27%.

PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Y

Penelitian ini mengkaji mutu pelayanan kesehatan yang meliputi beberapa aspek yakni Keterjangkauan akses, efektifitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu hubungan antar manusia. Hasil Penelitian disimpulkan bahwa dari 59 responden sebanyak 44 responden (74.6%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Y sudah baik. Secara teori Mutu pelayanan memiliki faktor pokok yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan manajemen kesehatan, yaitu: masukan (*input*), proses (*process*), keluaran (*output*), sasaran (target) serta dampak (*impact*). *Input* (masukan) adalah segala sesuatu yg dibutuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan manajemen. Input berfokus pada sistem yang dipersiapkan dalam organisasi dari menejemen termasuk komitmen, dan *stakeholder* lainnya, prosedur serta kebijakan sarana dan prasarana fasilitas dimana pelayanan diberikan. Seperti sumber tenaga, tata cara dan kesanggupan (Suheri & Sisca, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menyebutkan bahwa apabila sebuah instansi telah memiliki manajemen kesehatan yang baik, maka mutu pelayanan kesehatannya juga akan baik (Jihan & Silvia, 2022). Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti menyimpulkan bahwa 74,6% responden menilai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Y sudah baik. Hal ini disebabkan oleh tersedianya sumber daya manusia tenaga kesehatan yang memadai serta fasilitas kesehatan yang cukup layak di Puskesmas tersebut, yang secara langsung berkontribusi terhadap mutu layanan. Sementara itu, sebanyak 25,4% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap mutu layanan, yang utamanya disebabkan oleh sering kosongnya persediaan obat dari gudang farmasi kabupaten, sehingga pasien terpaksa membeli obat di apotek luar.

Kinerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Y

Hasil Penelitian dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 42 responden (71.2%) menyatakan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Y sudah baik. Kinerja tenaga kesehatan sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi. Melalui kinerja tenaga kesehatan diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan secara umum pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat (Usman, 2020). Peneliti berpendapat dari data yang didapatkan sebanyak 71,2% menyatakan bahwa kinerja petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Y sudah baik menurut responden. Hal ini disebabkan karena dalam melaksanakan tugasnya tenaga kesehatan Puskesmas Y selalu berpegang pada SOP yang sudah ditentukan oleh puskesmas dan dinas kesehatan.

Dalam melakukan pelayanan kesehatan petugas kesehatan juga diwajibkan untuk memberi pelayanan yang prima dan ramah kepada seluruh pasien yang datang ke Puskesmas Y. Responden yang menyatakan tidak puas terhadap kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Y sebanyak 28.8% menurut peneliti dikarenakan pasien harus antri lama untuk menerima pelayanan di rawat jalan dikarenakan management antrian yang belum baik, seperti petugas harus mencari riwayat rekam medis pasien secara manual sehingga pasien harus menunggu lama untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini juga berdampak pada penilaian kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Y.

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

Hasil Penelitian dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 40 responden (67.8%) menyatakan cukup puas terhadap mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan di

Puskesmas Y. Upaya mewujudkan kepuasan pasien salah satu aspek yang harus diperhatikan yaitu mutu pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada pasien, mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan (Herlambang 2021).

Peneliti berpendapat dari data yang didapatkan sebanyak 67,8% menyatakan bahwa responden BPJS Rawat jalan menyatakan cukup puas. Peneliti berpendapat dari hasil penelitian yang didapat bahwa pasien menyatakan cukup puas dengan mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan, karena dalam melakukan tugasnya tenaga kesehatan puskesmas Y tidak membeda-bedakan pasien umum, bpjs, kis dan jenis asuransi lainnya. Tenaga kesehatan secara professional dan melaksanakan kode etik profesi dalam setiap melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien yang datang ke Puskesmas Y.

Hubungan Mutu Pelayanan dan Kinerja Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Y

Dari keseluruhan hasil uji statistik regresi logistik ordinal dengan menggunakan spss versi 25 dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja tenaga kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, sedangkan variabel mutu pelayanan kesehatan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Variabel independen kinerja kesehatan lebih terhadap variabel tingkat kepuasan pasien dari hasil uji statistik karena nilai signifikansi lebih kecil daripada nilai α yakni $0.007 < 0.05$. Mutu pelayanan kesehatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa jika instalasi sudah memiliki management kesehatan yang baik maka instansi tersebut juga akan memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik (Jihan & Silvia, 2020).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan akan mematuhi nasihat terhadap rencana pengobatan yang diberikan. Pasien atau masyarakat yang tidak puas cenderung tidak mematuhi nasihat dan rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah fasilitas layanan kesehatan (Azwar, 2021). Faktor lain yang juga dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah Kinerja Tenaga Kesehatan (Nurhidayat & Arifki, 2020). Pasien yang menyatakan kepuasan baik, pada umumnya mendapatkan pelayanan yang baik juga. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Handayani, 2020).

Peneliti menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi fasilitas kesehatan yang tersedia, Semua staf puskesmas selalu tanggap dalam melayani pasien, dan SDM tenaga kesehatan yang ada sudah cukup baik sehingga hal ini tidak berpengaruh cukup kuat terhadap tingkat kepuasan pasien. Variabel independen dalam penelitian ini dari hasil uji statistik disimpulkan bahwa kinerja tenaga kesehatan merupakan variabel yang sangat berpengaruh kuat terhadap tingkat kepuasan pasien. Melalui kinerja tenaga kesehatan diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan secara umum pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat (Usman, 2021).

Peneliti berpendapat bahwa Tenaga kesehatan adalah garda terdepan dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien, sehingga kinerja dalam melakukan pelayanan kesehatan

kepada pasien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS di Rawat jalan Puskesmas Y. Peneliti juga menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi fasilitas kesehatan yang tersedia, Semua staf puskesmas selalu tanggap dalam melayani pasien, dan SDM tenaga kesehatan yang memenuhi kebutuhan Puskesmas dalam kategori baik sehingga tingkat kepuasan pasien BPJS di Rawat Jalan Puskesmas Y juga baik.

KESIMPULAN

Disimpulkan bahwa dari 59 responden sebanyak 44 responden (74.6%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Y sudah baik Disimpulkan dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 42 responden (71.2%) menyatakan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Y sudah baik Disimpulkan dari 59 responden disimpulkan bahwa sebanyak 40 responden (67.8%) menyatakan cukup puas terhadap mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Y. Terdapat hubungan kinerja tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Y dengan nilai p value $0.007 < 0.05$, sedangkan tidak terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value $0.96 > 0.05$. Diharapkan institusi pendidikan dapat terus memberikan materi perkuliahan yang relevan dengan peningkatan pelayanan kesehatan dengan menerapkan pola pendidikan sesuai dengan kaidah kode etik profesi tenaga kesehatan sehingga ilmu yang didapatkan diperkuliahan dapat lebih optimal untuk diperlakukan saat bekerja di instansi kesehatan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini, kepala puskesmas beserta staf dan semua masyarakat atau pasien tempat saya melakukan penelitian serta teman sejawat yang terlibat dalam penelitian ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah membantu saya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdur Razzaque Sarker., Marufa Sultana., Sayem Ahmed., Rashidul Alam Mahmud., Alec Morton and Jahangir A.M.Khan. (2020). *Clients 'Experience and Satisfaction of Utilizing Healthcare Services in a Community Based Health Insurance Program in Bangladesh.*
- Alamsyah, Dedi., R. Muliawati. (2023). Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta :Nuha Medika
- Ali Ghulfron Mukti. (2023). Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/Jaminan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada.
- Andriani, S. (2020). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Pengungkapancrsebagai Variabel Moderasi . Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi
- Appalayya Meesala.; Justin Paul., (2021), *Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospital: Thinking for the future. Journal of Retailing and Consumer Services*, 3(1), hal 12-16.
- Astuti, E., Amrullah, A., & Madijanto, S., (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan. Jurnal Kesehatan dr. Soebandi, 8 (2), hal. 158-163

- Azwar, A. (2021). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2024). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- BPJS Kesehatan. Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2018. Jakarta; 2018
- Bustami. (2021). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Devi Anyaprata, Kemal N. Siregar, Budi Hartono, Muhammad Fachri, Fajar Ariyanti, 2020. *Muhammadiyah Public Health Journal*. 1(1) :23-31
- Dewi, N., Prihandani, I., & Pradiptha, I., 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS Di Klinik Bhayangkara Polda Bal. *Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan*, 5 (2), hal. 1-7
- Febriawati, H. dan Yandrizal. (2021). Manajemen dan Peran Puskesmas sebagai Gatekeeper. 1 ed. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hastuti, S., dkk. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. 11 (2), hal. 161-168
- Hatmoko. (2021). Manajemen Puskesmas. Jakarta : Trans Info Media
- Health Policy Plus. (2018). *The Financial Sustainability of Indonesia's National Health Insurance*. 2017- 2021.Indonesia.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2024). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga Maulina, L., Madjid, A., & Chotimah, I., 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap
- Muninjaya, Gde AA. (2021). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta. EGC
- Xiuxia Yin., Lucile Aba Abruquah., Ya Ding., (2019). *Dynamics of Life Satisfaction Among Rural Elderly in China: The Role of Health Insurance Policies and Intergenerational Relationship*. School of Management and Economics. University of Electronic Science and Technology of China