

## PENGARUH DAYA TANGGAP, KEHANDALAN, JAMINAN, EMPATI DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAHL AL-ISHAQIY

**Paxia Reyna Prisya<sup>1\*</sup>, Hendra Achmadi<sup>2</sup>**

*Department of Hospital Administration, Universitas Pelita Harapan, Jakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>*

*\*Corresponding Author : paxiaareynaprisya@gmail.com*

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS di RS Bedah Khusus Al-Ishaqiy yaitu daya tanggap, keandalan, kepastian, empati, dan bukti fisik yang disajikan. Teknik penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pasien yang dirawat dengan BPJS di RS Bedah Khusus Al-Ishaqiy selama bulan Januari dan Februari 2024 dimasukkan ke dalam sampel penelitian. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah seratus orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian ini, komponen bukti fisik dan kepastian terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap BPJS (nilai  $p < 0,05$ ). Temuan ini sangat relevan bagi manajemen rumah sakit, yang harus terus mengembangkan karakteristik layanan yang terkait dengan kelima dimensi tersebut untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS dan memastikan keberlanjutan perawatan kesehatan yang baik. Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit meningkatkan kualitas layanan dan lebih memahami elemen-elemen yang memengaruhi kebahagiaan pasien.

**Kata kunci** : daya tanggap, empati, keandalan, jaminan, kepuasan pasien

### ABSTRACT

*This research looks at how responsiveness, dependability, assurance, empathy, and physical evidence affect BPJS patient satisfaction at Al-Ishaqiy Specialised Surgical Hospital. The research methodology is quantitative. The study's population consisted of patients who received BPJS at the Al-Ishaqiy Special Surgical Hospital during January and February of 2024. This study's sample size was 100 respondents. This research employed a questionnaire as its tool. This research found two elements that impact BPJS patient satisfaction: physical evidence and guarantee variables ( $p$ -value  $< 0.05$ ). These results have significant implications for hospital management, who must continue to enhance parts of service connected to the five dimensions in order to boost BPJS patient satisfaction and ensure the sustainability of excellent health care. This study is designed to serve as a reference for hospitals in enhancing service quality and understanding the elements that impact patient happiness.*

**Keywords** : responsiveness, reliability, assurance, empathy, patient satisfaction

### PENDAHULUAN

Setiap orang dan masyarakat sangat bergantung pada kesehatannya. Kesehatan Kesehatan yang baik tidak hanya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kesehatan yang baik berdampak pada produktivitas, stabilitas ekonomi, dan kesejahteraan suatu negara. Rumah sakit memegang peranan penting dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan (Afrizal & Suhardi, 2018). Rumah sakit merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dan keperawatan yang canggih dan menyeluruh bagi mereka yang sedang sakit, terluka, atau membutuhkan perawatan medis. Rumah sakit telah berkembang menjadi komponen yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan seiring dengan kemajuan teknologi dan masyarakat. Rumah sakit menyediakan berbagai macam pelayanan medis, meliputi perawatan darurat, perawatan jangka panjang, pembedahan, dan perawatan di rumah sakit. Untuk mencapai kesehatan yang maksimal, fasilitas pelayanan kesehatan tersebut harus memiliki ciri-ciri tertentu yang dipengaruhi oleh kemajuan penelitian

kesehatan, peningkatan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Fasilitas tersebut harus tetap memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih murah kepada masyarakat (UU No. 44 Tahun 2009).

Sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan masyarakat, BPJS Kesehatan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap sistem perawatan kesehatan di Indonesia. Tujuan dari program ini adalah untuk memastikan bahwa semua peserta memiliki akses yang adil dan terjangkau terhadap layanan kesehatan yang penting. Peserta BPJS Kesehatan sering kali menjadi pemangku kepentingan utama, terutama di rumah sakit. Hal ini karena masyarakat bergantung pada program ini untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan medis, dan mereka mungkin tidak dapat memperoleh layanan kesehatan yang komprehensif tanpa program ini (Putri & Kartika, 2017). Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan bertugas melaksanakan dan/atau menerima pendaftaran peserta, menghimpun dan memungut iuran dari peserta dan pemberi kerja. Menerima iuran dari pemerintah, Mengelola dan menghimpun data peserta program jaminan sosial. Membayar dan/atau memberikan subsidi pelayanan kesehatan sesuai dengan norma sistem jaminan sosial, Memberikan informasi kepada peserta dan masyarakat tentang penyelenggaraan program jaminan social (Lilis Karlina et al., 2019).

Kepuasan merupakan emosi yang menyenangkan yang muncul ketika seseorang yakin bahwa kegiatan atau barang yang dimanfaatkannya memenuhi atau melampaui harapannya. Kepuasan pasien sangat penting dalam layanan kesehatan karena dapat menumbuhkan loyalitas dan mendukung keberlanjutan serta profitabilitas jangka panjang bagi institusi kesehatan seperti puskesmas. Untuk mencapai tujuan ini, puskesmas dan rumah sakit harus secara aktif memantau kepuasan pelanggan, karena hanya dengan mengetahui seberapa baik harapan pasien terpenuhi, kualitas layanan dapat diukur dan ditingkatkan. Saat menganalisis kualitas layanan yang diberikan, harapan pasien menjadi dasar perbandingan. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan harus objektif dan dapat diandalkan, sehingga puskesmas atau rumah sakit dapat membangun rencana layanan yang lebih baik berdasarkan persyaratan dan harapan pasien. Dengan demikian, temuan evaluasi kepuasan ini akan menjadi landasan yang kokoh bagi puskesmas atau rumah sakit untuk mengoptimalkan layanan dan meningkatkan kebahagiaan pasien secara keseluruhan (Prasetio et al., 2022).

Bericara mengenai layanan rumah sakit bagi nasabah BPJS kesehatan, banyak individu yang menginginkan menjadi pasien tetap. Pasien non-BPJS memiliki lebih banyak kebebasan dalam memilih penyedia layanan kesehatan, namun biaya perawatan yang dikeluarkan bisa jadi lebih mahal. Mereka dapat terhindar dari waktu tunggu yang lama dengan membayar biaya yang lebih mahal, terutama jika memiliki asuransi kesehatan swasta. Penelitian dengan judul Pengambilan sampel cross-sectional dan sequential digunakan untuk membandingkan kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS terhadap layanan pendaftaran RSUD Tobelo. Nilai p chi square sebesar 0,000 ( $\leq \alpha = 0,05$ ) menunjukkan adanya perbedaan signifikan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran BPJS dan non BPJS di RSUD Tobelo. Penelitian Administrasi dan Analisis Penelitian Lain tentang Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan BPJS dan Non BPJS di RSUD Gambiran, Kediri, Jawa Timur menggunakan analisis observasional cross-sectional untuk membandingkan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS (Romaji dan Nasihah, 2018). Persepsi konsumen, status keuangan, norma, pendidikan, budaya, dan kepribadian mempengaruhi kepuasan pasien (Megawati et al., 2016). Kebahagiaan pasien BPJS dan non-BPJS dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kualitas layanan meningkatkan kebahagiaan pelanggan atau pasien, yang berhubungan positif dengan kuat dengan kepuasan pasien (Wahyuni, dalam Romaji & Nasihah, 2018).

Menurut Sapioper et al. (2021), mutu pelayanan kesehatan dinilai dalam lima dimensi yang dikenal sebagai mutu layanan (SERVQUAL), yang meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Peran dan manajemen dalam menangani pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien BPJS di RS Khusus Bedah Al-Ishaqiy sangat penting untuk

memastikan keberhasilan dan keberlanjutan pelayanan yang diberikan. Rumah sakit harus memposisikan diri sebagai penyedia layanan kesehatan yang tidak hanya menghargai hasil klinis tetapi juga pengalaman pasien secara menyeluruh. Untuk tujuan ini, rumah sakit harus proaktif dalam menganalisis dan meningkatkan mutu layanan di berbagai bidang, termasuk keandalan, daya tanggap, empati, dan infrastruktur fisik. Manajemen yang efektif mengharuskan semua pekerja, mulai dari staf medis hingga administrasi, memahami pentingnya mutu layanan dalam menentukan kepuasan pasien. Rumah sakit harus memberikan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi staf, memastikan ketersediaan dan pemeliharaan peralatan medis, dan membangun proses kerja yang efisien dan konsisten. Lebih jauh, sistem penilaian kepuasan pasien harus dibangun secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengukur dampak perubahan (Ida Bagus Made Dwi Indrawan, 2020).

Berdasarkan informasi di atas, maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bedah Khusus Al-Ishaqiy”

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk pengujian hipotesis dan korelasi. Penelitian ini menganalisis hubungan antara variabel tetapi tidak menunjukkan kausalitas. Rumah Sakit Bedah Khusus Al-Ishaqiy menyelenggarakan penelitian ini. Pasien BPJS berjumlah 30.951 dalam penelitian ini dari Januari hingga Februari 2024. Pengambilan sampel non-probabilitas digunakan untuk mengambil sampel 100 orang. Lima variabel independen dalam penelitian ini adalah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Kepuasan pasien adalah satu-satunya variabel yang diperiksa. Pasien BPJS Rumah Sakit Bedah Khusus Al-Ishaqiy memberikan data utama untuk penelitian ini. Data primer dikumpulkan untuk investigasi ini. Analisis data berbasis varians menggunakan PLS-SEM. PLS-SEM adalah pendekatan multivariat generasi kedua yang canggih. Komite Etik Penelitian yang berwenang menyetujui penelitian ini untuk menjaminnya mengikuti etika penelitian ilmiah. Hak privasi, kerahasiaan data responden, dan keselamatan dan kesejahteraan peserta studi dipertimbangkan selama tinjauan etik.

## HASIL

### Analisis Responden

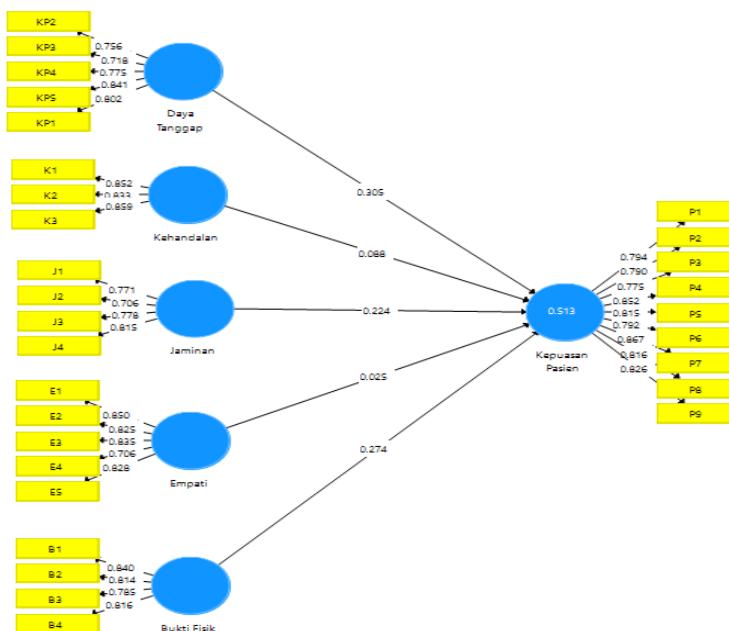
**Tabel 1. Distribusi Usia pada Pasien BPJS**

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persen
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	42
	Perempuan	58
<b>Usia</b>	18-30 Tahun	50
	31-50 Tahun	40
	51-65 Tahun	10

Tabel 1 menjelaskan karakteristik responden survei ini. Sebanyak 42% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya 58% berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan usia, mayoritas responden berusia 18-30 tahun (50%), diikuti kelompok usia 31-50 tahun (40%), dan sisanya 10% berusia 51-65 tahun..

**Outer Model**

Model luar menjelaskan hubungan antara indikator dan variabel laten, sehingga mendefinisikan konstruk atau variabel (Hair et al., 2019). Validitas model luar untuk indikator refleksi dinilai dengan mengevaluasi validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit (alfa Cronbach) untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen.



Gambar 1. Outer Model

**Uji Validitas Konvergen**

Tabel 2. Uji Validitas Konvergen

	Bukti Fisik	Daya Tanggap	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Pasien
B1	0.84					
B2	0.814					
B3	0.785					
B4	0.816					
E1			0.85			
E2			0.825			
E3			0.835			
E4			0.706			
E5			0.828			
J1				0.771		
J2				0.706		
J3				0.778		
J4				0.815		
K1					0.852	
K2					0.833	
K3					0.859	
KP1	0.802					
KP2	0.756					
KP3	0.718					
KP4	0.775					
KP5	0.841					
P1						0.794
P2						0.79
P3						0.775
P4						0.852
P5						0.815
P6						0.792
P7						0.867
P8						0.816
P9						0.826

Berdasarkan tabel 2, indikator Kepuasan Pasien (P7) memiliki nilai outer loading paling besar (0,867), sedangkan indikator Empati (E4) memiliki nilai outer loading paling rendah

(0,706). Meskipun nilai outer loading indikator Empati (E4) berada di atas batas terendah yang dapat diterima yaitu 0,70, namun semua indikator dalam tabel tersebut sah karena memenuhi syarat validitas.

### Nilai Konstruk Validitas, Reabilitas dan AVE

Tabel 3. Nilai Konstruk Validitas, Reabilitas dan AVE

	Cronbach's Alpha	<del>rho_A</del>	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Bukti Fisik	0.83	0.834	0.887	0.662
Daya Tanggap	0.839	0.847	0.885	0.608
Empati	0.87	0.888	0.905	0.657
Jaminan	0.769	0.78	0.852	0.591
Kehandalan	0.805	0.805	0.885	0.719
Kepuasan Pasien	0.936	0.938	0.947	0.663

Tabel 3 menggambarkan ketergantungan keseluruhan dari faktor-faktor daya tanggap, keandalan, kepastian, empati, bukti fisik, dan pasien. Tabel menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki peringkat keandalan komposit minimal 0,7. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa model penelitian telah meningkatkan ketergantungan komposit. Juga disertakan nilai alfa Cronbach model studi. Tabel menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki alfa Cronbach minimal 0,7. Ini mengarah pada kesimpulan bahwa model studi telah meningkatkan nilai alfa Cronbach. Model di atas menunjukkan bahwa ia memenuhi persyaratan keandalan komposit dan alfa Cronbach, yang menunjukkan bahwa model penelitian tersebut andal. Angka AVE menunjukkan seberapa banyak variasi yang dapat dijelaskan oleh konsep vs varians dalam kesalahan. Dalam situasi ini, AVE yang lebih tinggi dari 0,5 menunjukkan bahwa konsep tersebut memiliki validitas konvergen yang sangat baik karena telah menjelaskan lebih dari setengah variabel indikator.

### Uji Hipotesis

Tabel 4. Uji Hipotesis Pengaruh Secara Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Bukti Fisik -> Kepuasan Pasien	0.274	0.271	0.135	2.029	0.043
Daya Tanggap -> Kepuasan Pasien	0.305	0.297	0.065	4.681	0
Empati -> Kepuasan Pasien	0.025	0.034	0.074	0.338	0.736
Jaminan -> Kepuasan Pasien	0.224	0.235	0.108	2.079	0.038
Kehandalan -> Kepuasan Pasien	0.088	0.082	0.09	0.976	0.329

Korelasi jalur antara bukti fisik dan kepuasan pasien adalah 0,274. Bukti fisik meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,274 deviasi standar per deviasi standar. Bukti fisik berkorelasi positif dengan kepuasan pasien (nilai-p = 0,043). Korelasi jalur antara responsivitas dan kepuasan pasien adalah 0,305. Kepuasan pasien meningkat 0,305 deviasi standar setiap

deviasi standar respons. Nilai-p 0,000 menunjukkan bahwa responsivitas meningkatkan kepuasan pasien. Korelasi jalur antara empati dan kepuasan pasien adalah 0,025. Empati meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,025 deviasi standar setiap deviasi standar. Tidak ada korelasi antara empati dan kepuasan pasien (nilai-p = 0,736, > 0,05). Hubungan jaminan-kepuasan pasien adalah 0,224. Satu deviasi standar kepastian meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,224. Nilai-p 0,038, di bawah 0,05, menunjukkan bahwa kepastian dan kesenangan pasien berkorelasi kuat. Terakhir, koefisien jalur keandalan-kepuasan pasien adalah 0,088. Peningkatan ketergantungan sebesar satu standar deviasi akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,088. Tidak ada korelasi antara keandalan dan kepuasan pasien (nilai-p = 0,329, > 0,05). Jadi, hal-hal yang nyata, daya tanggap, dan kepastian secara dramatis meningkatkan kepuasan pasien, tetapi empati dan keandalan hampir tidak melakukannya.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS di RS Bedah Khusus Al-Ishaqi. Telah diteliti pengaruh daya tanggap, keandalan, kepastian, empati, dan bukti nyata terhadap kepuasan pasien. Daya tanggap mempengaruhi kepuasan pasien BPJS. Respon medis di RS Bedah Khusus Al-Ishaqi mendongkrak kepuasan pasien BPJS. Fitria (2022) menemukan bahwa respon staf medis mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya di institusi swasta. Tidak terdapat korelasi antara keandalan dengan kepuasan pasien BPJS di RS Bedah Khusus Al-Ishaqi. Hal ini dikarenakan daya tanggap, komunikasi yang efektif, dan informasi yang jelas dapat lebih mempengaruhi opini pasien. Meskipun keandalan layanan medis dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, waktu tunggu yang lebih lama atau fasilitas yang kurang memadai dapat menurunkan kepuasan pasien BPJS.

Kepuasan pasien BPJS di RS Bedah Khusus Al-Ishaqi sangat dipengaruhi oleh jaminan. Penelitian ini memvalidasi hasil penelitian Parasuraman dan A. Valerie (2001) serta Irchas Eko Wilantara (2015) yang menyatakan bahwa jaminan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien. Empati tidak mempengaruhi kepuasan pasien BPJS RS Bedah Khusus Al-Ishaqi. Penelitian ini menemukan bahwa interaksi simpatik antara staf medis dan pasien BPJS tidak meningkatkan kepuasan pasien, meskipun dianggap sebagai faktor utama dalam kualitas layanan. Ketidakmampuan staf medis untuk memberikan perhatian personal yang lengkap kepada pasien BPJS karena keterbatasan waktu dan sumber daya juga dapat menjadi faktor penyebabnya. Bukti fisik mempengaruhi kepuasan pasien BPJS RS Bedah Khusus Al-Ishaqi. Menurut Setiawan dan Wibowo (2019), kepuasan pasien secara signifikan dipengaruhi oleh bukti fisik seperti rumah sakit yang bersih dan menyenangkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian hipotesis SEM dan pemrosesan data SmartPLS, temuan studi berikut dapat ditarik: Kepuasan pasien bergantung pada reaktivitas di Rumah Sakit Bedah Khusus Al-Ishaqi. Hal ini menggambarkan bahwa kebahagiaan pasien bergantung pada seberapa cepat dan efektif layanan atau sistem menanggapi kebutuhan mereka. Keandalan tidak memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Bedah Khusus Al-Ishaqi. Meskipun aspek teknis dan medis seperti keterampilan dokter, akurasi diagnostik, dan peralatan berkualitas tinggi memenuhi standar, layanan interpersonal, kenyamanan, komunikasi antara pasien dan staf medis, dan layanan non-medis lebih penting dalam kepuasan pasien. Jaminan memengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Bedah Khusus Al-Ishaqi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor keyakinan atau kepastian rumah sakit sangat memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan. Empati tidak memengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Bedah Khusus Al-Ishaqi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun empati sangat penting dalam interaksi medis

dengan pasien, kualitas medis, keandalan layanan, tantangan logistik, dan fasilitas rumah sakit memiliki dampak yang lebih besar pada kesenangan pasien. Kepuasan pasien Rumah Sakit Bedah Khusus Al-Ishaqi bergantung pada bukti fisik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit meningkat apabila kondisi fisiknya membaik.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September 2021), 69–76.
- Angelia, S. Y., Utami, S. A., Yanti, M., Willys, R., & Sumihardi, S. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dasar Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Bukittinggi Tahun 2020. *Jurnal BONANZA: Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 98–109. <https://doi.org/10.47896/mb.v1i2.287>
- Arianto, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.13.2017>
- Asari, A. F. (2022). Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Karimunjawa. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2001), 843–852. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/18565>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Djuria, R. F. (2019). *The Implementation of Quality Prescription Service at Hospital, Pangkalpinang, Bangka Belitung*. 243–243. <https://doi.org/10.26911/the6thicph.04.05>
- Fadla Silvia, A., Saputra, W., Sunaryo, H., & Sinlae, F. (2024). Analisis Keamanan Data Pribadi pada Pengguna BPJS Kesehatan: Ancaman, Risiko, Strategi Kemanan (Literature Review). *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(1), 201–207. <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms>
- Ida Bagus Made Dwi Indrawan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jkn-Kis Terhadap Kepuasan Peserta Jkn-Kis Pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rsud Dr. Murjani Sampit. *Kindai*, 16(2), 201–219. <https://doi.org/10.35972/kindai.v16i2.390>
- Kesehatan, J. P., Pratiwi, Y., Rahmawaty, A., & Islamiyati, R. (2020). *Peranan apoteker dalam pemberian swamedikasi pada pasien bpjs*. 3(1), 65–72.
- Marpaung, T. F. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(11), 2035–2042. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i11.456>
- Nurlina, Mahsyar, A., & Riskasari. (2021). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Anggreja Kabupaten Enrekang. *Jurnal Unismuh*, 2(3), 1117–1130.
- Prasetio, I. S., Marlina, H., & Jepisah, D. (2022). Analisis Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Arifin Achmad Pada Massa Pandemi Covid 19. *Menara Ilmu*, 16(2). <https://doi.org/10.31869/mi.v16i2.3607>
- Ratnasari, I., & Damayanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien

- terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta BPJS di RSUD Karawang. *Jurnal CM-BJ*, 2(2). <https://journal.feb.unipa.ac.id/index.php/cmbj/article/view/117>
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54. <https://doi.org/10.29406/jkmk.v8i2.2624>
- Sari, A. N., Setiawan, H., & Rizany, I. (2022). Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Pelaksanaan *Patient Safety* di RSD Idaman Kota Banjarbaru. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 5(1), 8–15. <https://doi.org/10.32584/jkmk.v5i1.1371>