



Mutu Layanan Peserta BPJS Kesehatan: Pendekatan *Interaction Quality Dimension*

Ruslang^{1*}, Anugerah Yanuar Azis², Khaeriah B³, A. Nur Azizah⁴, Idarwati Mustafa⁵, Andi Mikhrunnisai⁶, Asmirati Yakob⁷, Lina Alfiyani⁸

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimanggalatung
ruslangners@gmail.com, anggra_fkg2011@yahoo.com, khaeriah0312@gmail.com, andinurazizah382@gmail.com,
idarwati.mustafa@gmail.com, yuyunsenkang90@gmail.com

^{7,8}Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Madiun
ay517@ummad.ac.id, la284@ummad.ac.id

Keywords:

*Quality of Service,
Health Center,
Dimensions of Interaction
Quality*

ABSTRACT

BPJS Kesehatan continues to improve the quality of health services through various facilities that work with it. According to BPJS Kesehatan data in 2021, there are 10,228 puskesmas and 7,078 private clinics as First Level Health Facilities (FKTP), and 2,745 hospitals as Advanced Referral Health Facilities (FKRTL). This study aims to analyze the quality of BPJS Health services from the perspective of participants using the Interaction Quality Dimension approach at Puskesmas Tanasitolo, Wajo Regency, South Sulawesi. The research approach used is quantitative with a descriptive design. Data collection was carried out through distributing questionnaires to 99 respondents, namely BPJS Health participants who met certain criteria. The results showed that the attitude, behavior, and expertise of health workers have a significant impact on BPJS Health patient satisfaction. Therefore, it is important to continue to improve these aspects to ensure optimal health services for BPJS Kesehatan patients at the Puskesmas.

Kata Kunci

*Mutu Layanan,
Puskesmas,
Dimensi Kualitas Interaksi*

ABSTRAK

BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui berbagai fasilitas yang bekerja sama dengannya. Menurut data BPJS Kesehatan pada tahun 2021, terdapat 10.228 puskesmas dan 7.078 klinik pratama sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), serta 2.745 rumah sakit sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan BPJS Kesehatan dari perspektif peserta dengan menggunakan pendekatan Interaction Quality Dimension di Puskesmas Tanasitolo, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 99 responden, yaitu peserta BPJS Kesehatan yang memenuhi kriteria tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap, perilaku, dan keahlian petugas kesehatan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan aspek-aspek tersebut guna menjamin pelayanan kesehatan yang optimal bagi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas

Korespondensi Penulis:

Ruslang,
Universitas Puangrimaggalatung,
Jl. Puangrimaggalatung No. 27 Sengkang
Telepon: +6282190612867
Email: ruslangners@gmail.com

Submitted : 27-06-2024; Accepted : 28-06-2024;

Published : 30-06-2024

*Copyright (c) 2024 The Author (s)
This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA
4.0)*

1. PENDAHULUAN

Menurut data BPJS Kesehatan, pada tahun 2021 terdapat 10.228 puskesmas dan 7.078 klinik pratama yang bekerja sama sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Untuk Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), terdapat 2.745 rumah sakit, termasuk rumah sakit pemerintah, swasta, dan klinik utama. Jumlah ini tidak selalu meningkat dari tahun sebelumnya; pada tahun 2019, jumlah FKRTL yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sempat menurun, meskipun jumlah peserta JKN terus bertambah setiap tahunnya. Hingga tahun 2021, jumlah peserta JKN mencapai 248.771.643, atau 90% dari total penduduk Indonesia. Pertumbuhan jumlah peserta JKN ini harus diimbangi dengan peningkatan jumlah fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk memastikan terselenggaranya jaminan kesehatan yang menyeluruh dan percepatan kesehatan universal [1]. BPJS Kesehatan terus berupaya mengoptimalkan sistem JKN agar manfaatnya tidak hanya dirasakan oleh peserta, tetapi juga oleh fasilitas kesehatan sebagai penyedia layanan [2].

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan merupakan faktor penting yang secara langsung mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan mereka terhadap program. Beberapa penelitian telah mengeksplorasi berbagai aspek kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kepatuhan dalam konteks BPJS Kesehatan di Indonesia. Pentingnya hak peserta BPJS Kesehatan untuk menerima berbagai layanan kesehatan, termasuk layanan obat, berdasarkan kebutuhan medisnya [3]. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS di salah satu puskesmas di Kota Malang [4]. Selanjutnya dibahas tentang pentingnya desentralisasi pelayanan kesehatan ke berbagai fasilitas berdasarkan kebutuhan medis untuk meningkatkan kualitas pelayanan peserta BPJS Kesehatan [5]. Penerima manfaat BPJS Kesehatan hanya dapat mengakses manfaat di sejumlah penyedia layanan kesehatan primer yang terdaftar [6]. Pentingnya mengevaluasi persepsi kualitas layanan di antara pasien tertanggung dan penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas terhadap BPJS Kesehatan [7]. Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan dan menjadi hal utama yang harus dicapai oleh setiap fasilitas kesehatan. Mutu pelayanan adalah bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan yang mereka terima [8]. Kepuasan pasien merupakan metrik penting dalam menilai kualitas layanan BPJS, sebagaimana dikemukakan oleh [9].

Beberapa masalah pelayanan kesehatan di Puskesmas terkait dengan dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Brady dan Cronin. Dari perspektif manajerial, ini sangat berguna untuk menilai kualitas pelayanan di berbagai tingkatan dan memungkinkan Puskesmas untuk mendeteksi masalah yang ada. Aspek kualitas interaksi mencakup sikap, perilaku, dan keahlian petugas yang memberikan layanan [10]. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Mutu Layanan BPJS Kesehatan berdasarkan perspektif peserta dengan menggunakan pendekatan *Interaction Quality Dimension* di Puskesmas Tanasitolo, Kabupaten Wajo Propinsi Sulawesi Selatan.

2. METODE PENELITIAN

Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif di Puskesmas Tanasitolo, Kabupaten Wajo. Hasil penelitian ini akan menggambarkan variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan. Teknik pengumpulan data meliputi penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 orang. Responden dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan yang memiliki kriteria untuk diteliti seperti BPJS kesehatan yang berusia >16 tahun yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Tanasitolo, minimal kunjungan dua kali, sehat secara fungsional dan memiliki fungsi pendengaran baik, mampu berkomunikasi, berdomisi di wilayah kerja Puskesmas Tanasitolo.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi kualitas pelayanan kesehatan menurut Brady and Cronin mengembangkan rancangan hierarkis. Salah satu komponen dari dimensi utama kualitas yang dikemukakannya yaitu dimensi kualitas interaksi (*Interaction Quality Dimension*). Melalui studi Brady and Cronin mengidentifikasi 3 faktor dalam dimensi kualitas interaksi (*Interaction Quality Dimension*) yaitu sikap petugas, perilaku petugas dan keahlian petugas.

3.1 Sikap Petugas

Sikap petugas adalah keputusan tindakan yang diambil oleh pemberi layanan dalam melayani pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, diharapkan Puskesmas memiliki petugas yang mampu menentukan tindakan yang tepat sesuai dengan tingkat kegawatdaruratan pasien. Tanggapan responden mengenai perhatian petugas terhadap kondisi kesehatan mereka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Tanggapan responden tentang petugas yang menangani peduli dengan kondisi kesehatan responden

No	Kategori Penilaian	Skor (x)	Frekuensi (f)	Jumlah (f.x)	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0,0
3	Kurang Setuju	3	0	0	0,0
4	Setuju	4	74	296	74,7
5	Sangat Setuju	5	25	125	25,3
Jumlah			99	421	100
Rata-Rata			4,25		

Berdasarkan tabel 1, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,25 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 100%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas yang menangani peduli dengan kondisi kesehatan responden.

Tabel 2. Tanggapan responden tentang petugas tanggap dalam mengambil tindakan sesuai dengan keadaan responden

No	Kategori Penilaian	Skor (x)	Frekuensi (f)	Jumlah (f.x)	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0,0
3	Kurang Setuju	3	0	0	0,0
4	Setuju	4	81	324	81,8
5	Sangat Setuju	5	18	90	18,2
Jumlah			99	414	100
Rata-Rata			4,18		

Berdasarkan tabel 2, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,18 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 100%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas tanggap dalam mengambil tindakan sesuai dengan keadaan responden.

Tabel 3. Tanggapan responden tentang petugas bersedia mencarikan informasi yang responden butuhkan

No	Kategori Penilaian	Skor (x)	Frekuensi (f)	Jumlah (f.x)	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0,0
3	Kurang Setuju	3	2	6	2,0
4	Setuju	4	76	304	76,8
5	Sangat Setuju	5	21	105	21,2
Jumlah			99	415	100
Rata-Rata			4,19		

Berdasarkan tabel 3, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,19 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 98%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas bersedia mencarikan informasi yang responden butuhkan.

3.2 Perilaku Petugas

Perilaku petugas mencerminkan tindakan mereka yang responsif dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, diharapkan Puskesmas memiliki petugas dengan kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien. Tanggapan responden mengenai petugas yang selalu merespons kebutuhan mereka dengan cepat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Tanggapan responden tentang petugas selalu merespon kebutuhan responden dengan cepat

No	Kategori Penilaian	Skor (x)	Frekuensi (f)	Jumlah (f.x)	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0,0
3	Kurang Setuju	3	3	9	3,0
4	Setuju	4	76	304	76,8
5	Sangat Setuju	5	20	100	20,2
Jumlah			99	413	100
Rata-Rata			4,17		

Berdasarkan tabel 4, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,17 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 97%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas selalu merespon kebutuhan responden dengan cepat.

Tabel 5. Tanggapan responden tentang petugas menjawab pertanyaan dan keluhan responden dengan sabar

No	Kategori Penilaian	Skor (x)	Frekuensi (f)	Jumlah (f.x)	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0,0
3	Kurang Setuju	3	3	9	3,0
4	Setuju	4	78	312	78,8
5	Sangat Setuju	5	18	90	18,2
Jumlah			99	411	100
Rata-Rata			4,15		

Berdasarkan tabel 5, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,15 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 97%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas menjawab pertanyaan dan keluhan responden dengan sabar.

Tabel 6. Tanggapan responden tentang petugas segera memberikan bantuan saat responden membutuhkan

No	Kategori Penilaian	Skor (x)	Frekuensi (f)	Jumlah (f.x)	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0,0
3	Kurang Setuju	3	0	0	0,0
4	Setuju	4	80	320	80,8
5	Sangat Setuju	5	19	95	19,2
Jumlah			99	415	100
Rata-Rata			4,19		

Berdasarkan tabel 6, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,19 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 100%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas segera memberikan bantuan saat responden membutuhkan.

3.3 Keahlian Petugas

Keahlian petugas mencakup kemahiran, kompetensi, dan profesionalisme petugas kesehatan di Puskesmas dalam melayani pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, Puskesmas diharapkan memiliki petugas dengan kemampuan, pengetahuan, dan pemahaman yang memadai untuk memberikan pelayanan yang terpercaya dan bebas dari kesalahan. Tanggapan responden mengenai petugas yang ahli dalam bidangnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Tanggapan responden tentang petugas yang menangani adalah petugas yang ahli dalam bidangnya

No	Kategori Penilaian	Skor (x)	Frekuensi (f)	Jumlah (f.x)	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0,0
3	Kurang Setuju	3	3	9	3,0
4	Setuju	4	66	264	66,7
5	Sangat Setuju	5	30	150	30,3
Jumlah			99	423	100
Rata-Rata			4,27		

Berdasarkan tabel 7, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,27 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 97%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas yang menangani adalah petugas yang ahli dalam bidangnya.

Tabel 8. Tanggapan responden tentang petugas yang menangani tidak pernah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan

No	Kategori Penilaian	Skor (x)	Frekuensi (f)	Jumlah (f.x)	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0,0
3	Kurang Setuju	3	0	0	0,0
4	Setuju	4	74	296	74,7
5	Sangat Setuju	5	25	125	25,3
Jumlah			99	421	100
Rata-Rata			4,25		

Berdasarkan tabel 8, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,25 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 100%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas yang menangani tidak pernah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 9. Tanggapan responden tentang petugas memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dan dapat dimengerti

No	Kategori Penilaian	Skor (x)	Frekuensi (f)	Jumlah (f.x)	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,0
2	Tidak Setuju	2	0	0	0,0
3	Kurang Setuju	3	1	3	1,0
4	Setuju	4	67	268	67,7
5	Sangat Setuju	5	31	155	31,3
Jumlah			99	415	100
Rata-Rata			4,30		

Berdasarkan tabel 9, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,30 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 99%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dan dapat dimengerti.

Tabel 10. Keseluruhan tanggapan responden yang ditinjau dari dimensi kualitas interaksi (*Interaction Quality Dimension*)

No	Indikator	Sub Indikator	Rata-rata jawaban responden	Rata-rata jawaban setiap indikator	Peringkat Mutu
1	Sikap Petugas	Petugas yang menangani peduli dengan kondisi kesehatan responden	4,25	4,21	2
		Petugas tanggap dalam mengambil tindakan sesuai dengan keadaan responden	4,18		
		Petugas bersedia mencarikan informasi yang responden butuhkan	4,19		
2	Perilaku Petugas	Petugas selalu merespon kebutuhan responden dengan cepat	4,17	4,17	3
		Petugas menjawab pertanyaan dan keluhan responden dengan sabar	4,15		
		Petugas segera memberikan bantuan saat responden membutuhkan	4,19		
3	Keahlian Petugas	Petugas yang menangani adalah petugas yang ahli dalam bidangnya	4,27	4,27	1
		Petugas yang menangani tidak pernah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan	4,25		
		Petugas memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dan dapat dimengerti	4,30		
Jumlah			37,95	12,65	Kategori Bermutu
Rata-rata			4,22		

Berdasarkan tabel 10, diperoleh keseluruhan tanggapan responden yang ditinjau dari dimensi kualitas interaksi (*interaction quality dimension*) dengan rata-rata keseluruhan jawaban responden adalah 4,22 yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas interaksi (*interaction quality dimension*) termasuk dalam kategori bermutu.

Dalam konteks penelitian terkait tanggapan responden terhadap kualitas interaksi petugas BPJS Kesehatan rawat jalan di puskesmas, terdapat beberapa referensi yang relevan. Penelitian oleh Oktavianti dkk, menunjukkan hubungan antara saling pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Biru Kabupaten Bone. Hal ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pasien di lingkungan pelayanan kesehatan seperti puskesmas [11]. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Datuan et al., mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar juga dapat menjadi acuan. Studi ini menyoroti aspek keterjangkauan, kenyamanan, dan ketepatan waktu dalam mempengaruhi kepuasan pasien, yang relevan dalam konteks pelayanan kesehatan di puskesmas [12].

Lebih lanjut, penelitian Zein & Mustofa yang membahas hubungan penerapan Total Quality Service (TQS) terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa juga dapat memberikan perspektif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan di puskesmas [13]. Penelitian oleh Purwiningsih menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi kepercayaan melalui kepuasan pasien di Puskesmas [14].

Selain itu, penelitian Wowor & Siswati membahas waktu tunggu pelayanan pasien BPJS rawat jalan di klinik saraf, yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan [15]. Penelitian oleh Nursyamsi dkk., menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi petugas kesehatan dengan perilaku ibu hamil dalam mencegah anemia, yang relevan dalam konteks interaksi petugas dengan pasien [16]. Penelitian Mustikawati dkk., juga mengungkapkan bahwa dukungan petugas kesehatan dapat mempengaruhi perilaku individu dalam memanfaatkan layanan BPJS [17].

KESIMPULAN

Dengan merujuk pada penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan, termasuk interaksi petugas, sikap, perilaku, dan keahlian petugas, memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanasitolo, Kabupaten Wajo, Propinsi Sulawesi Selatan. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan aspek-aspek tersebut guna menjamin pelayanan kesehatan yang optimal bagi pasien BPJS Kesehatan di puskesmas.

REFERENSI

- [1] BPJS Kesehatan, “Visualisasi Data JKN.,” 2022. [Online]. Available: <https://data.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs-portal/action/dash-publik.cbi?page=1>
- [2] BPJS Kesehatan, “Layanan Kesehatan JKN, Mutu dan Pemerataan Akses Fasilitas Kesehatan Jadi Tantangan.,” 2022. [Online]. Available: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2450/Layanan-Kesehatan-JKN-Mutu-dan-Pemerataan-Akses-Fasilitas-Kesehatan-jadi-Tantangan>
- [3] D. Harjo, D. Prihadini, J. N. Tinka, M. E. A. Flores, and A. Natision, “Analysis of Service Quality for BPJS Health Participants: A Case Study of a Private Hospital in Bandung,” *Ilomata International Journal of Social Science*, vol. 3, no. 3, pp. 239–250, 2022, doi: 10.52728/ijss.v3i3.525.
- [4] H. O. Meidi, E. S. Redjeki, E. Fanani, and A. Kurniawan, “Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang,” *Sport Science and Health*, vol. 5, no. 2, pp. 117–132, 2023, doi: 10.17977/um062v5i22023p117-132.
- [5] N. D. Andriana, “The Effect of BPJS Health Policy Implementation on the Quality of Service and Its Impact on Satisfaction and Compliance of BPJS Participants in Malang City,” *International Journal of Scientific Research and Management*, vol. 9, no. 04, pp. 2162–2171, 2021, doi: 10.18535/ijstrm/v9i04.em03.
- [6] A. N. Fauziyyah, A. Shibanuma, K. I. C. Ong, and M. Jimba, “What Are the Factors Affecting Primary Care Choice When the Access Under Health Insurance Scheme Is Limited?: A Cross-Sectional Study in Bandung, Indonesia,” *BMC Primary Care*, vol. 25, no. 1, 2024, doi: 10.1186/s12875-024-02296-6.
- [7] E. Z. Yusuf and I. Awwaliyah, “The Implementation of Indonesian National Health Insurance Programme: How Satisfiedwerethe Insured Participants and the Healthcare Providers?,” *Journal of Consumer Sciences*, vol. 3, no. 2, p. 27, 2018, doi: 10.29244/jcs.3.2.27-42.
- [8] Irianto, C. S. Hartati, and Soenarmi, “Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rs Pku Muhammadiyah Cepu,” *Jurnal Mitra Manajemen(JMM Online)*, vol. 4, no. 4, pp. 607–620, 2020, [Online]. Available: <http://e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/376>
- [9] N. Putu Surabela Paramita and N. Riza Yuliawati, “Analysis of BPJS Types, Access and Aspects Interpersonal on Satisfaction Patients at the Health Center Medokan Ayu Surabaya,” vol. 7, no. 2, pp. 73–85, 2024, doi: 10.30994/ijner.v7i2.315.
- [10] Hasnidar and Ruslang, “Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Model Brady Dan Cronin Di Puskesmas Kabupaten Wajo,” *Hospital Majapahit*, vol. 12, no. 2, pp. 14–22, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.stikesmajapahit.ac.id/index.php/HM/article/view/647>
- [11] D. Oktavianti, I. Indar, and Y. Abadi, “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone,” *Hasanuddin Journal of Public Health*, vol. 3, no. 2, pp. 135–144, 2022, doi: 10.30597/hjph.v3i2.21274.
- [12] N. Datuan, D. Darmawansyah, and A. Daud, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, vol. 1, no. 3, 2019, doi: 10.30597/jkmm.v1i3.8820.
- [13] H. Zein and M. Mustofa, “Hubungan Penerapan Total Quality Service (TQS) Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan,” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, vol. 5, no. 4, pp. 225–234, 2019, doi: 10.33221/jikm.v5i4.307.
- [14] D. D. Purwiningsih, N. Ika Barokah Suryaningsih, and N. Viera Wardhani, “Pengaruh Healthcare Service Quality Terhadap Kepercayaan (Trust) Melalui Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Kabupaten Jember,” *Jurnal Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health)*, vol. 9, no. 3, pp. 532–541, 2023, doi: 10.25311/keskom.vol9.iss3.1559.
- [15] A. Y. Wowor and S. Siswati, “Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan Klinik Saraf,” *Jurnal Kesehatan Tambusai*, vol. 3, no. 1, pp. 120–126, 2022, doi: 10.31004/jkt.v3i1.3823.

- [16] Nursyamsi, Y. Yusriani, and A. Asrina, “Hubungan Komunikasi Petugas Kesehatan Dengan Perilaku Ibu Hamil Dalam Mencegah Anemia Di Puskesmas Tanjonge Soppeng,” *Window of Public Health Journal*, pp. 275–285, 2021, doi: 10.33096/woph.v1i4.70.
- [17] I. F. Mustikawati, E. S. Sulaeman, A. A. Subijanto, and S. Suminah, “Hubungan Dukungan Petugas Kesehatan Terhadap Perilaku Individu Dalam Pemanfaatan Layanan BPJS,” *Jurnal Syntax Admiration*, vol. 4, no. 2, pp. 34–43, 2023, doi: 10.46799/jhs.v4i2.843.