



Analisis Mutu Layanan Peserta BPJS Kesehatan dengan Pendekatan *Physical Environment Quality Dimension*

**Ruslang^{1*}, Anugerah Yanuar Azis², Khaeriah B³, A. Nur Azizah⁴, Andi Mikhrunnisai⁵,
Idarwati Mustafa⁶, Pratiwi Ramlan⁷, Asmirati Yakob⁸, Nirmawati Darwis⁹, Tetti Surianti¹⁰**

^{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, yuyunsenkang90@gmail.com, idarwati.mustafa@gmail.com

⁷Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah
Sidenreng Rappang
pratiwiramlan.umsrappang@gmail.com

⁸Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Madiun
ay517@ummad.ac.id

⁹Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimanggalatung
nirmawatarwis9@gmail.com

¹⁰Program Studi Kebidanan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimanggalatung
tettisurianti2@gmail.com

Keywords:

*Quality of Service,
Health Center,
Physical Environment Quality
Dimension*

ABSTRACT

This study analyses the quality of health services for BPJS Kesehatan participants with a focus on the physical environment dimension at Puskesmas Tanasitolo, Wajo District, South Sulawesi. The quality of the physical environment has a significant influence on patient satisfaction, which is an important element in the effectiveness of health services. A descriptive quantitative approach was used in this study. A total of 99 BPJS participants who met the criteria completed a questionnaire assessing various aspects of the physical environment, such as room conditions, design, and social factors. The analysis showed that the cleanliness and comfort of the facility, room arrangement, and adequacy of facilities and infrastructure significantly contributed to patient satisfaction. More than 80% of respondents were satisfied with the physical environment, especially in terms of room design and equipment condition. This finding is in line with previous studies showing that the physical environment plays an important role in the quality of healthcare services. Improving this aspect is crucial to increasing patient satisfaction. The physical environment has a significant influence on the satisfaction of BPJS participants at Puskesmas. Continuous improvement in this aspect is necessary to ensure optimal service.

Kata Kunci

*Mutu Layanan,
Puskesmas,
Dimensi Kualitas Lingkungan
Fisik*

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis mutu layanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan dengan fokus pada dimensi lingkungan fisik di Puskesmas Tanasitolo, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Kualitas lingkungan fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang merupakan elemen penting dalam efektivitas layanan kesehatan. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Sebanyak 99 peserta BPJS yang memenuhi kriteria mengisi kuesioner yang menilai berbagai aspek lingkungan fisik, seperti kondisi ruangan, desain, dan faktor sosial. Analisis

menunjukkan bahwa kebersihan dan kenyamanan fasilitas, penataan ruangan, serta kecukupan sarana dan prasarana secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Lebih dari 80% responden merasa puas dengan lingkungan fisik, terutama dalam hal desain ruangan dan kondisi peralatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa lingkungan fisik berperan penting dalam kualitas layanan kesehatan. Peningkatan aspek ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Lingkungan fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS di Puskesmas. Peningkatan berkelanjutan pada aspek ini sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan yang optimal.

Korespondensi Penulis:

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

Submitted : 14-10-2024; Accepted : 06-11-2024;

Published : 30-11-2024

*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

Berdasarkan data BPJS Kesehatan, pada tahun 2021 terdapat 10.228 puskesmas yang bermitra sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Pada tahun 2021, jumlah peserta JKN tercatat mencapai 248.771.643, yang mencakup 90% dari total penduduk Indonesia. Pertumbuhan jumlah peserta ini perlu diimbangi dengan penambahan fasilitas kesehatan mitra BPJS Kesehatan agar layanan jaminan kesehatan dapat diberikan secara menyeluruh dan mendukung tercapainya cakupan kesehatan universal [1]. BPJS Kesehatan pun berusaha untuk mengoptimalkan implementasi sistem JKN agar manfaatnya dapat dirasakan oleh peserta maupun fasilitas kesehatan sebagai penyedia layanan [2].

BPJS Kesehatan merupakan program jaminan kesehatan nasional di Indonesia yang bertujuan untuk memberikan akses layanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat. Namun, kualitas layanan yang diberikan di Puskesmas sering kali menjadi sorotan, terutama dalam konteks lingkungan fisik yang mempengaruhi pengalaman pasien. Kualitas layanan kesehatan merupakan aspek penting dalam sistem kesehatan, terutama dalam konteks program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada efektivitas program kesehatan [3], [4], [5].

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah lingkungan fisik di fasilitas kesehatan. Lingkungan fisik di Puskesmas mencakup berbagai aspek seperti kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang tersedia. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Misalnya, penelitian oleh Lubis mengungkapkan bahwa ketepatan waktu dan empati dalam pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien [6].

Selain itu, penelitian oleh Cahyati menyoroti pentingnya inovasi layanan online dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk di sektor kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan di Puskesmas harus mempertimbangkan aspek fisik dan non-fisik untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal [7].

Dalam konteks BPJS Kesehatan, penting untuk memahami bagaimana dimensi kualitas lingkungan fisik dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima. Penelitian oleh Fadiyah dan Gunawan menunjukkan bahwa sistem pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas perlu dievaluasi untuk meningkatkan pengalaman pasien. Dengan demikian, analisis ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas lingkungan fisik dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan [8].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Mutu Layanan BPJS Kesehatan berdasarkan perspektif peserta dengan menggunakan pendekatan *Physical Environment Quality Dimension* di Puskesmas Tanasitolo, Kabupaten Wajo Propinsi Sulawesi Selatan.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif, yang dilaksanakan di Puskesmas Tanasitolo, Kabupaten Wajo. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan variabel terkait, yaitu mutu pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS kesehatan yang berusia lebih dari 16 tahun yang berada di wilayah kerja Puskesmas Tanasitolo pada saat penelitian berlangsung. Teknik sampling yaitu *accidental sampling*, sehingga sampel yang didapatkan dalam penelitian ini sebanyak 99 orang. Berdasarkan kriteria inklusi dari penelitian ini yaitu responden peserta BPJS Kesehatan yang berusia lebih dari 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 lingkungan fisik (*Physical Environment Quality Dimension*). Melalui studi Brady and Cronin mengidentifikasi 3 faktor dalam dimensi kualitas lingkungan fisik (*Physical Environment Quality Dimension*) yaitu kondisi ruangan, desain ruangan dan faktor sosial.

3.1 Kondisi Ruangan

Kondisi ruangan adalah suasana atau keadaan di Puskesmas Tanasitolo baik kebersihan maupun temperatur ruangan sehingga pasien nyaman dalam mendapatkan pelayanan. Tanggapan responden tentang keuangan di Puskesmas selalu terjaga kebersihannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Tanggapan responden tentang ruangan di Puskesmas selalu terjaga kebersihannya

No	Kategori Penilaian	Skor (x)	Frekuensi (f)	Jumlah (f.x)	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,0
2	Tidak Setuju	2	1	2	1,0
3	Kurang Setuju	3	11	33	11,1
4	Setuju	4	68	272	68,7
5	Sangat Setuju	5	19	95	19,2
Jumlah			99	402	100
Rata-Rata				4,06	

Berdasarkan tabel 1, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,06 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 87,9%. Hal ini menunjukkan bahwa ruangan di Puskesmas selalu terjaga kebersihannya.

Tabel 2. Tanggapan responden tentang ruangan pemeriksaan pasien nyaman

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	7	21	7,1
4	Setuju	4	70	280	70,7
5	Sangat Setuju	5	22	110	22,2
Jumlah			99	411	100
Rata-Rata				4,15	

Berdasarkan tabel 2, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,15 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 92,9%. Hal ini menunjukkan bahwa ruangan pemeriksaan pasien.

Tabel 3. Tanggapan responden tentang sarana dan prasarana di Puskesmas berada dalam kondisi baik untuk digunakan

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	4	12	4,0
4	Setuju	4	76	304	76,8
5	Sangat Setuju	5	19	95	19,2
Jumlah			99	411	100
Rata-Rata				4,15	

Berdasarkan tabel 3, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,15 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 96%. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas berada dalam kondisi baik untuk digunakan.

3.2 Desain Ruangan

Desain ruangan adalah penataan atau fasilitas yang ada di lingkungan Puskesmas Tanasitolo yang bersifat fungsional. Tanggapan responden tentang penataan ruangan Puskesmas sudah baik dalam mendukung pelayanan yang ada dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Tanggapan responden tentang penataan ruangan Puskesmas sudah baik dalam mendukung pelayanan yang ada

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	6	18	6,1
4	Setuju	4	82	328	82,8
5	Sangat Setuju	5	11	55	11,1
Jumlah			99	401	100
Rata-Rata				4,05	

Berdasarkan tabel 4, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,05 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 93,9%. Hal ini menunjukkan bahwa penataan ruangan Puskesmas sudah baik dalam mendukung pelayanan yang ada.

Tabel 5. Tanggapan responden tentang pemilihan warna yang digunakan Puskesmas

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	83	332	83,8
5	Sangat Setuju	5	14	70	14,1
Jumlah			99	408	100
Rata-Rata				4,12	

Berdasarkan tabel 5, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,12 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 98%. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyukai pemilihan warna yang digunakan Puskesmas.

Tabel 6. Tanggapan responden tentang tata letak peralatan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai pada tempatnya

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	4	12	4,0
4	Setuju	4	80	320	80,8
5	Sangat Setuju	5	15	75	15,2
Jumlah			99	407	100
Rata-Rata				4,11	

Berdasarkan tabel 6, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,11 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 96%. Hal ini menunjukkan bahwa tata letak peralatan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai pada tempatnya.

3.3 Faktor Sosial

Faktor sosial adalah jumlah dan tipe orang berada dalam lingkungan Puskesmas Tanasitolo. Tanggapan responden tentang antrian di Puskesmas tidak padat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Tanggapan responden tentang antrian pasien di Puskesmas tidak padat

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	55	165	55,6
4	Setuju	4	33	132	33,3
5	Sangat Setuju	5	11	55	11,1
Jumlah			99	353	100
Rata-Rata				3,56	

Berdasarkan tabel 7, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 3,56 dengan jumlah persentase kurang setuju sebanyak 55,6%. Hal ini menunjukkan bahwa antrian pasien di Puskesmas padat.

Tabel 8. Tanggapan responden tentang pasien selalu patuh antri sesuai dengan antriannya

No	Kategori Penilaian	Skor (x)	Frekuensi (f)	Jumlah (f.x)	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,0
2	Tidak Setuju	2	1	2	1,0
3	Kurang Setuju	3	14	42	14,1
4	Setuju	4	66	264	66,7
5	Sangat Setuju	5	18	90	18,2
Jumlah			99	398	100
Rata-Rata				4,02	

Berdasarkan tabel 8, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,02 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 84,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien selalu patuh antri sesuai dengan antriannya.

Tabel 9. Tanggapan responden tentang jumlah petugas yang ada di Puskesmas sudah mencukupi

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	5	15	5,0
4	Setuju	4	75	300	75,8
5	Sangat Setuju	5	19	95	19,2
Jumlah			99	410	100
Rata-Rata				4,14	

Berdasarkan tabel 9, didapatkan rata-rata jawaban responden adalah 4,14 dengan jumlah persentase sangat setuju dan setuju sebanyak 95%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah petugas yang ada di Puskesmas sudah mencukupi.

Tabel 10. Keseluruhan tanggapan responden yang ditinjau dari dimensi kualitas lingkungan fisik (*Physical Environment Quality Dimension*)

No	Indikator	Sub Indikator	Rata-rata jawaban responden	Rata-rata jawaban setiap indikator	Peringkat Mutu
1	Kondisi ruangan	Ruangan di Puskesmas terlalu terjaga kebersihannya	4,06	4,12	1
		Ruangan pemeriksaan pasien nyaman	4,15		
		Sarana dan prasarana di Puskesmas berada dalam kondisi baik untuk digunakan	4,15		
2	Desain ruangan	Penataan ruangan Puskesmas sudah baik dalam mendukung pelayanan yang ada	4,05	4,09	2
		Responden menyukai pemilihan warna yang digunakan Puskesmas	4,12		
		Tata letak peralatan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai pada tempatnya	4,11		
3	Faktor sosial	Antrian pasien di Puskesmas tidak padat	3,56	3,91	3
		Pasien selalu patuh antri sesuai dengan antriannya	4,02		
		Jumlah petugas yang ada di Puskesmas sudah mencukupi	4,14		
Jumlah			36,36	12,12	Kategori Bermutu
Rata-rata			4,04		

Berdasarkan tabel 10, diperoleh keseluruhan tanggapan responden yang ditinjau dari dimensi kualitas lingkungan fisik (*Physical Environment Quality Dimension*) dengan rata-rata keseluruhan jawaban responden adalah 4,04 yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas lingkungan fisik (*Physical Environment Quality Dimension*) termasuk dalam kategori bermutu.

Analisis kualitas layanan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas dengan menggunakan Pendekatan Dimensi Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality Dimension*) Brady dan Cronin mengungkapkan wawasan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan kualitas layanan. Model Brady dan Cronin menekankan pentingnya bukti fisik dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik yang lebih berkualitas berkorelasi positif dengan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan. Penelitian Mazdalifah menyoroti bahwa peningkatan bukti langsung yang diberikan oleh Puskesmas mengarah pada kepuasan pasien yang lebih tinggi, memperkuat anggapan bahwa atribut fisik dari lingkungan layanan memainkan peran penting dalam pengalaman pasien [9]. Demikian

pula, Awalinda et al. menemukan bahwa peningkatan kualitas layanan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien di antara pengguna BPJS, yang selanjutnya mendukung relevansi kualitas lingkungan fisik dalam penyediaan layanan kesehatan [10].

Selain itu, temuan dari penelitian Bahrudin menggarisbawahi adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan di Puskesmas secara signifikan memengaruhi persepsi pasien [11]. Hal ini sejalan dengan kerangka kerja Brady dan Cronin, yang menyatakan bahwa lingkungan fisik, termasuk fasilitas dan sumber daya yang tersedia, berdampak pada kualitas layanan secara keseluruhan yang dirasakan oleh pasien. Selain itu, penelitian Andriana menekankan hubungan antara implementasi kebijakan kesehatan BPJS dan kualitas layanan, yang menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui mekanisme pemberian layanan yang lebih baik [12].

Namun, ada beberapa tantangan yang tercatat dalam literatur mengenai kesiapan Puskesmas untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Penelitian yang dilakukan oleh Arsyad et al. membahas kurangnya kesiapan dalam memberikan layanan kardiovaskular, yang dapat mengurangi kualitas layanan secara keseluruhan dan kepuasan pasien [13]. Hal ini menyoroti area kritis di mana lingkungan fisik dan kesiapan layanan tidak sesuai, karena fasilitas yang tidak memadai dapat menyebabkan pengalaman pasien di bawah standar.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas lingkungan fisik (*Physical Environment Quality Dimension*), seperti kondisi dan desain ruangan serta faktor sosial, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanasitolo, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Oleh karena itu, peningkatan berkelanjutan pada aspek-aspek ini sangat penting untuk memastikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi pasien BPJS di puskesmas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusinya dalam kelancaran penelitian ini. Penelitian ini tidak akan dapat terlaksana tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak yang telah terlibat, yaitu Rektor Universitas Puangrimaggalatung yang terus mendukung kebijakan dan pengembangan riset di lingkungan kampus, LPPM-PM Universitas Puangrimaggalatung yang memberikan dukungan teknis dan administratif, Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang berharga selama proses penelitian, pihak lokasi penelitian yang menyediakan izin dan fasilitas yang mendukung, serta responden penelitian yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga. Tanpa kerjasama dari pihak-pihak terkait ini, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik.

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] F. Tridiyawati and D. Prahasta, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan," *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, vol. 11, no. 02, pp. 144–150, 2022, doi: 10.33221/jikm.v11i02.774.
- [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. H. Ahmad and M. Napitupulu, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar," *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, vol. 6, no. 2, pp. 193–204, 2021, doi: 10.51933/health.v6i2.546.

- [6] R. A. Lubis, A. D. Putri, T. Ginting, and Dameria, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020," *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, vol. 3, no. 1, pp. 13–20, 2020, doi: 10.35451/jkf.v3i1.467.
- [7] T. Cahyati, "Improving Public Service Quality Through the Development of Online Service Innovations in Public Sector Organizations in Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, vol. 13, no. 1, p. 145, 2023, doi: 10.26858/jiap.v13i1.45170.
- [8] N. A. Fadiyah and E. Gunawan, "Tinjauan Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Banjaran Kota," *Jurnal Sosial Sains*, vol. 1, no. 8, pp. 951–956, 2021, doi: 10.36418/sosains.v1i8.188.
- [9] N. Mazdalifah, "Satisfaction of Patients Using BPJS on Quality of Services Bahbiak Community Health Center, City of Madya Pematangsiantar," *Medalion Journal Medical Research Nursing Health and Midwife Participation*, vol. 1, no. 1, pp. 1–5, 2020, doi: 10.59733/medalion.v1i1.1.
- [10] T. Awalinda, J. Ake, and M. C. d. Silva, "Level of Satisfaction of Patients of BPJS Health on Quality of Service in Puskesmas Bailang, Manado City," *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, vol. 7, no. 1, pp. 01–12, 2019, doi: 10.47718/jpd.v7i1.794.
- [11] L. Bahrudin, "Analysis of the Difference in Level of Satisfaction of BPJS and Non BPJS Patients With Outpatient Services at the Tanjung Public Health Center," *Prisma Sains Jurnal Pengkajian Ilmu Dan Pembelajaran Matematika Dan Ipa Ikip Mataram*, vol. 10, no. 2, p. 262, 2022, doi: 10.33394/j-ps.v10i2.4949.
- [12] 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.
- [13] D. S. Arsyad *et al.*, "The Readiness of Public Primary Health Care (PUSKESMAS) for Cardiovascular Services in Makasar City, Indonesia," *BMC Health Serv Res*, vol. 22, no. 1, 2022, doi: 10.1186/s12913-022-08499-w.