

TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN RAWAT INAP PESERTA PROGRAM BPJS KESEHATAN BERDASARKAN STATUS KEPESERTAAN

Ovie Lestyia Nurdiana¹, Menap², Lalu Abdul Khalik³,
Nova Budiharjo⁴, Sismulyanto⁵
Universitas Qamarul Huda^{1,2,3,4,5}
drgovie@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS PBI dan non PBI di ruang rawat inap RSJ Mutiara Sukma NTB. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS PBI maupun BPJS non PBI. Berdasarkan nilai IKM, tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS non PBI lebih tinggi daripada BPJS PBI, namun berdasarkan uji statistic menggunakan mann-whitney menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan di antara kepuasan keluarga pasien BPJS PBI dengan BPJS non PBI ($p = 0,698$). Simpulan, secara keseluruhan tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS PBI dan non PBI.

Kata Kunci: BPJS, Jaminan Kesehatan, Kepuasan

ABTRACT

This study aims to determine the difference in the level of family satisfaction of BPJS PBI and non-PBI patients in the inpatient room at Mutiara Sukma Hospital, NTB. This research is a quantitative research using a cross-sectional approach. The results of this study indicate that there is no difference in the level of family satisfaction of BPJS PBI and BPJS non-PBI patients. Based on the IKM value, the level of family satisfaction of non-PBI BPJS patients is higher than that of BPJS PBI. Still, based on statistical tests using Mann-Whitney, it shows that there is no significant difference between family satisfaction of BPJS PBI patients and BPJS non-PBI patients ($p = 0.698$). In conclusion, overall, there is no difference in the level of family satisfaction of BPJS PBI and non-PBI patients.

Keywords: BPJS, Health Insurance, Satisfaction

PENDAHULUAN

Program pelayanan kesehatan telah mengalami perubahan dalam sistem pembiayaan kesehatan, seperti tercantum dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN) mengamanatkan jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satu program dari SJSN adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS Kesehatan adalah badan usaha milik negara yang ditugaskan

husus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Kemenkes RI, 2018).

Isu yang berkembang di masyarakat saat ini yaitu adanya keluhan dari masyarakat tentang kurang bermutunya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien yang menggunakan kartu jaminan kesehatan atau pengguna kartu BPJS. Hal tersebut juga sering dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS PBI yang cenderung lebih rendah bila dibandingkan dengan pengguna BPJS non PBI (Firdaus & Wondabio, 2019). Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa (Ratang & Kuddy, 2019). Sedangkan menurut Ellina et al., (2019) bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas.

Database dari BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa sejak 1 Januari 2014 hingga Maret 2018 yang telah terdaftar sebagai anggota BPJS sudah mencapai 170.366.783 jiwa dari 238.125.312 jiwa atau 71,2% dari total keseluruhan penduduk. Jumlah penduduk NTB dihitung sampai Maret 2018 yang telah terdaftar sebagai anggota BPJS sebanyak 2.917.965 jiwa dari 5.013.687 jiwa atau 58,2% dari total keseluruhan (Kemenkes RI, 2018). Sedangkan jumlah pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap RSJ Mutiara Sukma NTB rerata setiap bulannya mencapai sekitar 231 pasien, yang terdiri dari 129 BPJS PBI dan 102 BPJS non PBI. Pada tahun 2017 BOR berada di angka 71,31%, tahun 2018 sebesar 58,8%, dan tahun 2019 sebesar 54,25%. Pada tahun 2017 ALOS (*Average Length of Stay*) rerata lamanya pasien dirawat berada di angka 30,55 hari, tahun 2018 30,38 hari, dan tahun 2019 21 hari. Pada tahun 2017 BTO berada di angka 4,31 kali, tahun 2018 7,53 kali, dan tahun 2019 10 kali. Pada tahun 2017 TOI berada di angka 12,27 hari, tahun 2018 21,59 hari, dan tahun 2019 16 hari. Walaupun BOR di tahun 2019 cukup rendah, namun pada Bulan Juni 2020 didapatkan nilai BOR di ruang kelas 3 sebesar 64,79%. Rerata setiap tahun dalam 5 tahun terakhir terdapat 42 keluhan pasien BPJS mengenai pelayanan perawatan, terutama pada keluarga pasien BPJS PBI yang mengeluh tentang informasi prosedur pelayanan. Keluarga pasien mengatakan bahwa masih merasa kebingungan terkait kelengkapan dokumen yang harus dilengkapi.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan ini tentunya akan semakin berjalan maksimal jika sejalan dengan mutu pelayanan kesehatan yang baik yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan selalu menjadi prioritas, dimana pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan. Salah satu indikator dari pelayanan yaitu apakah pelayanan yang diberikan tersebut memberi kepuasan kepada pasien atau tidak. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang sesuai dengan haknya, yaitu pelayanan yang bermutu. Pasien akan mengeluh bila pelayanan yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan pada dirinya. Keberadaan petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan merupakan posisi kunci, yang dibuktikan oleh kenyataan bahwa 40-60 % pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan petugas kesehatan (Putri et al., 2018).

Atas dasar pertimbangan tersebut, peneliti mempunyai tujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS PBI dengan non PBI di RSJ Mutiara Sukma NTB, dalam hal ini pasien diwakili oleh keluarga. Penelitian ini diadakan sebagai evaluasi tingkat kepuasan pasien baik yang menggunakan BPJS PBI

maupun non PBI. Hal ini juga dapat menjawab tentang isu bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS PBI dan pasien BPJS non PBI yang ada di masyarakat. Penelitian tentang kepuasan penyelenggaraan jaminan kesehatan sudah pernah dilakukan, namun penelitian ini berfokus pada kepuasan keluarga pasien rawat inap peserta program BPJS kesehatan berdasarkan status kepesertaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien rawat inap BPJS kesehatan di ruang rawat inap RSJ Mutiara Sukma NTB pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2020 yang berjumlah 210 pasien. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 150 responden yang dibagi ke dalam 2 kelompok, yaitu 75 responden kelompok BPJS PBI, dan 75 responden kelompok non PBI. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Variabel dalam penelitian ini adalah status kepesertaan BPJS kesehatan dan kepuasan keluarga. Uji statistik yang digunakan non parametrik uji *mann-whitney*.

HASIL PENELITIAN

Data Umum

Tabel. 1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia,
Jenis Kelamin dan Pendidikan.

No	Karakteristik Responden	Kelompok BPJS			
		PBI (n=75)		Non PBI (n= 75)	
		n	%	n	%
1	Usia				
	1) 26 – 35 tahun (Dewasa awal)	18	24	20	26,7
	2) 36 – 45 tahun (Dewasa akhir)	30	40	29	38,6
	3) 46 – 55 tahun (Lansia awal)	24	28,7	15	20
	4) 56 – 65 tahun (Lansia akhir)	13	17,4	11	14,7
	Total	75	100	75	100
2	Jenis Kelamin				
	1) Laki-laki	29	38,7	28	37,3
	2) Perempuan	46	61,3	47	62,7
	Total	75	100	75	100
3	Pendidikan				
	1) SD	14	18,7	13	17,3
	2) SMP	22	29,3	22	29,3
	3) SMA	28	37,3	27	36
	4) PT	11	14,7	13	17,4
	Total	75	100	75	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa usia 36-45 tahun mempunyai porsi terbanyak, pada kelompok BPJS PBI sebesar 40% dan pada kelompok non PBI sebesar 38,6%. Jenis kelamin dengan proporsi terbanyak pada kedua kelompok adalah perempuan, yaitu 61,3% kelompok BPJS PBI dan 62,7% kelompok non PBI. Mayoritas (37,3%) kelompok BPJS PBI dengan pendidikan SMA, kelompok non PBI 36% juga pendidikan SMA.

Berdasarkan hasil uji kesetaraan menggambarkan bahwa tidak ada perbedaan karakteristik responden yang signifikan pada usia, jenis kelamin, dan pendidikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $p > 0.05$, artinya tidak ada perbedaan karakteristik yang bermakna pada kedua kelompok, jadi dapat dikatakan bahwa karakteristik responden pada kedua kelompok adalah sama atau setara.

Data Khusus

Tabel. 2
Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pengguna BPJS PBI

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	
	n	%
Tidak Puas	6	8
Cukup Puas	18	24
Puas	36	48
Sangat Puas	15	20
Total	75	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa 48% keluarga pasien pengguna BPJS PBI merasa puas terhadap pelayanan perawatan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, sebanyak 20% merasa sangat puas, sebanyak 24% merasa cukup puas, dan 8% merasa tidak puas.

Tabel. 3
Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pengguna BPJS Non PBI

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	
	n	%
Tidak Puas	4	5,3
Cukup Puas	21	28
Puas	37	49,3
Sangat Puas	13	17,3
Total	75	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa 49,3% keluarga pasien pengguna BPJS non PBI merasa puas terhadap pelayanan perawatan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, sebanyak 17,3% merasa sangat puas, sebanyak 28% merasa cukup puas, dan 5,3% merasa tidak puas.

Tabel. 4
Perbedaan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien
Berdasarkan Status Kepesertaan

Tingkat Kepuasan	Kelompok			
	BPJS PBI		BPJS non PBI	
	n	%	n	%
Tidak Puas	6	8	4	5,3
Cukup Puas	18	24	21	28
Puas	36	48	37	49,3
Sangat Puas	15	20	13	17,3
Total	75	100	75	100
Mann-Whitney	p = 0,698			

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa keluarga pasien pengguna BPJS PBI 20% sangat puas, sedangkan dari kelompok non PBI 17,3% sangat puas. Keluarga pasien pengguna BPJS PBI 48% puas terhadap pelayanan perawatan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, sedangkan dari kelompok non PBI didapatkan 49,3% puas. Keluarga pasien pengguna BPJS PBI 24% cukup puas, sedangkan dari kelompok non PBI 28% cukup puas. Dari seluruh keluarga pasien pengguna BPJS PBI hanya terdapat 8% yang tidak puas, sedangkan dari kelompok non PBI terdapat 5,3% pasien tidak puas. Berdasarkan uji statistik yang dilakukan menggunakan uji mann-whitney didapatkan nilai $p = 0,698$. Nilai tersebut mempunyai makna bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan keluarga pasien BPJS PBI dan non PBI di ruang rawat inap RSJ Mutiara Sukma NTB.

Tabel. 5
Nilai Rata-Rata dan Nilai Tertimbang Per Unsur Kepuasan

No Unsur	Pasien BPJS PBI		Pasien BPJS non PBI	
	Nilai Rerata	Nilai Tertimbang	Nilai Rerata	Nilai Tertimbang
1	3,20*	0,23	3,27*	0,23
2	3,20*	0,22	3,23	0,23
3	3,03	0,21	3,15	0,22
4	3,09	0,22	3,21	0,23
5	2,31	0,16	2,44	0,17
6	3,16	0,22	3,21	0,23
7	3,13	0,22	3,17	0,23
8	3,01	0,21	3,15	0,22
9	3,08	0,22	3,27*	0,23
10	3,19	0,23	3,21	0,23
11	3,15	0,22	3,19	0,23
12	2,77	0,20	3,15	0,22
13	3,11	0,22	3,21	0,23
14	2,32	0,16	2,44	0,17
Nilai Indeks (NI)		2,96		3,07
Nilai Konversi (NI x 25)		73,98		76,82

Nilai Tertimbang = nilai rata-rata x 0,071 (nilai penimbang)

*) Unsur yang harus dipertahankan oleh rumah sakit dikarenakan memiliki nilai kepuasan yang tinggi dari pasien.

Tabel. 6
Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM dan Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan
1	1,00-1,75	25-43,75	F	Tidak Puas
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Cukup Puas
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Puas
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Puas

Nilai IKM merupakan nilai akhir yang digunakan sebagai nilai kepuasan pasien, sedangkan nilai interval IKM sebagaimana yang dimaksud dalam tabel di atas merupakan interval nilai untuk memberikan kategori kepuasan, misalnya kategori puas

itu terletak pada interval IKM 62,52 sampai 81,25. Berdasarkan hasil penghitungan ideks kepuasan masyarakat menggunakan rumus IKM dari Kemenpan menunjukkan bahwa Pasien BPJS PBI dalam kategori puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma (nilai IKM 73,98). Kelompok pasien BPJS PBI mempunyai tingkat kepuasan tertinggi pada unsur nomer 1 dan 2, yaitu pada kemudahan prosedur pelayanan dan kesesuaian persyaratan pelayanan. Sedangkan pada kelompok pasien BPJS non PBI menunjukkan bahwa Pasien BPJS non PBI dalam kategori puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma (nilai IKM 76,82). Kelompok keluarga pasien pengguna BPJS non PBI mempunyai tingkat kepuasan tertinggi pada unsur nomor 1 tentang kemudahan prosedur dan unsur no 9 tentang kesopanan dan empati yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan kepada pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 48% keluarga pasien pengguna BPJS PBI merasa puas terhadap pelayanan perawatan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, sebanyak 20% merasa sangat puas, sebanyak 24% merasa cukup puas, dan 8% merasa tidak puas. Berdasarkan hasil penghitungan Ideks Kepuasan Masyarakat menggunakan rumus IKM dari Kemenpan menunjukkan bahwa Pasien BPJS PBI berada dalam kategori puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma (nilai IKM 73,98).

Menurut Calong & Soriano (2018) tidak ada definisi pasti dari kepuasan karena menurut beberapa ahli, kepuasan adalah yang abstrak untuk diketahui. Kepuasan merupakan suatu respon pelanggan akan hal yang menyangkut kesesuaian hasil dengan spesifikasi yang ditawarkan. Kepuasan adalah hasil evaluasi yang diperoleh pelanggan. Kepuasan merupakan hasil evaluasi positif artinya sesuai dengan yang diinginkan atau bahkan melebihi yang diharapkan sedangkan rasa tidak kepuasan terjadi jika hasil yang diterima di bawah dari ekspektasi pelanggan (Karaca & Durna, 2019). Kepuasan merupakan persepsi senang dari klien terhadap suatu pelayanan karena pelayanan tersebut sesuai dengan keinginannya (Mulugeta et al., 2019).

Kepuasan klien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat dijadikan indikator untuk menilai baik dan buruknya pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi dari keluarga pasien di dalam penelitian ini menandakan bahwa mutu pelayanan dari RSJ Mutiara Sukma sudah baik. Hal ini penting untuk diperhatikan oleh rumah sakit, karena ternyata jika klien merasa puas maka mereka akan cenderung untuk melaksanakan dan mematuhi perintah rumah sakit terhadap rencana perawatannya. Hal ini tentunya akan berdampak dengan proses penyembuhan klien itu sendiri. Selain itu, secara otomatis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah tentang kesehatan akan meningkat dan akhirnya derajat kesehatan masyarakat juga meningkat. Karena menurut (Calong & Soriano, 2018) derajat kesehatan penduduk atau masyarakat di suatu negara berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh negara itu sendiri. Peneliti juga berpendapat bahwa tingkat kepuasan yang baik ini didapatkan berkat kinerja manajemen mutu di RSJ Mutiara Sukma yang telah tertata dengan baik dan berkualitas. Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi akan secara otomatis berdampak pada peningkatan kepuasan klien (Mulugeta et al., 2019).

Hasil penelitian menunjukkan 49,3% keluarga pasien pengguna BPJS non PBI merasa puas terhadap pelayanan perawatan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma, sebanyak 17,3% merasa sangat puas, sebanyak 28% merasa cukup puas, dan 5,3% merasa tidak puas. Kelompok pasien BPJS non PBI mempunyai tingkat kepuasan

tertinggi pada unsur nomor 6, yaitu pada unsur kesesuaian fasilitas di ruang rawat inap. Berdasarkan KEPMENPAN No.25 Tahun 2004 terdapat 14 unsur untuk menilai kepuasan masyarakat, penelitian ini menggunakan kuesioner 14 unsur tersebut yang telah dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan penelitian, peneliti juga telah melakukan uji ulang terkait validitas dan reliabilitasnya, sehingga kuesioner yang digunakan dapat dikatakan valid dan reliabel. Dengan mengetahui kepuasan pasien, maka dapat diketahui juga mutu pelayanan rumah sakit yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi maupun dasar untuk memperbaiki kesalahan oleh lembaga yang bersangkutan. Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat menggunakan rumus IKM dari Kemenpan menunjukkan bahwa kelompok pasien BPJS non PBI berada dalam kategori puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma (nilai IKM 76,82). Kelompok keluarga pasien pengguna BPJS non PBI mempunyai tingkat kepuasan tertinggi pada unsur nomor 1 tentang kemudahan prosedur dan unsur no 9 tentang kesopanan dan empati yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan kepada pasien.

Tingginya tingkat kepuasan yang didapatkan dalam penelitian ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu pelayanan kesehatan yang telah berjalan dengan komprehensif dan terkontrol. Faktor utama yang menyebabkan tingginya tingkat kepuasan tersebut adalah berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh pihak RS kepada klien, sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan oleh pasien (Soedargo, 2019). Sebagai pengguna layanan kesehatan, tentunya masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang baik dari Rumah Sakit itu sendiri. Tingkat kepuasan keluarga klien terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor penting untuk mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Aminilia & Widodo, 2018). Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, begitu juga sebaliknya (Soedargo, 2019). Peneliti berpendapat bahwa tingkat kepuasan klien terhadap kualitas pelayanan merupakan faktor utama untuk meningkatkan suatu sistem pelayanan kesehatan yang tanggap terhadap keluhan klien maupun keluhan keluarga klien.

SIMPULAN

Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS PBI maupun BPJS non PBI. Berdasarkan nilai IKM, tingkat kepuasan keluarga pasien BPJS non PBI lebih tinggi daripada BPJS PBI, namun berdasarkan uji statistik menggunakan *mann-whitney* menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan di antara kepuasan keluarga pasien BPJS PBI dengan BPJS non PBI.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberi saran kepada Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma dan Pemerintah Provinsi NTB untuk meningkatkan unsur pelayanan yang masih bisa dimaksimalkan yaitu mempertahankan tingginya tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dengan menerapkan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*).

DAFTAR PUSTAKA

- Aminilia, A., & Widodo, S. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017. *Jurnal untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.52643/JUKMAS.V2I1.560>
- Calong, K. A. C., & Soriano, G. P. (2018). Caring Behavior and Patient Satisfaction: Merging for Satisfaction. *International Journal of Caring Sciences*, 11(2), 2–697. www.internationaljournalofcaringsciences.org
- Ellina, A. D., Kusnanto, Adiutama, N. M., Sismulyanto, & Rusmawati. (2019). Evaluation of Patient Satisfaction and Nurse Caring Behaviour: BASED on Swanson's Theory. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10(8), 2698–2702. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.02277.0>
- Firdaus, K. K., & Wondabio, L. S. (2019). Analisis Iuran dan Beban Kesehatan dalam Rangka Evaluasi Program Jaminan Kesehatan. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11(1), 147–158. <https://doi.org/10.17509/JASET.V11I1.16898>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient Satisfaction with the Quality of Nursing Care. *Nursing Open*, 6(2), 535. <https://doi.org/10.1002/NOP2.237>
- Kemendes RI. (2018). Profile Kesehatan Indonesia Tahun 2018. In *Ministry of Health Indonesia*. <https://doi.org/10.1002/qj>
- Mulugeta, H., Wagnaw, F., Dessie, G., Biresaw, H., & Habtewold, T. D. (2019). Patient Satisfaction with Nursing Care in Ethiopia: A Systematic Review and Meta-Analysis. *BMC Nursing*, 18(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/S12912-019-0348-9/FIGURES/9>
- Putri, O., Winarti, R., & Windyastuti, W. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Ners Widya Husada*, 5(2), 49–58. <https://doi.org/10.33666/JNERS.V5I2.332>
- Ratang, W., & Kuddy, A. (2019). Pengukuran Kinerja pada Organisasi Sektor Publik Dipandang dari Perspektif Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Badan Statistik Supiori). *Jumabis: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2). <http://www.jurnal.man.feb.uncen.ac.id/index.php/jmb/article/view/33>
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan di RS Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295–302. <https://doi.org/10.37641/JIMKES.V7I3.278>