



Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Penerima Bantuan Iuran (PBI) Di Puskesmas Mamajang Kota Makassar

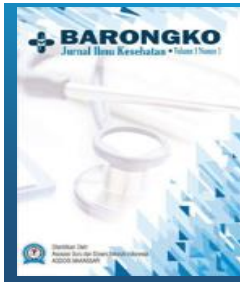
Lusyana Aripa¹, Tarsisius Sandilius Enol², Kartini³

^{1,2,3} Universitas Pancasakti Makassar

ABSTRAK

Background: Patient satisfaction represents an emotional response that emerges after receiving health services, based on a comparison between patients' initial expectations and the actual quality of care received. According to the World Health Organization (WHO), service quality is a critical component in achieving equitable health coverage. Globally, approximately 5.7 to 8.4 million deaths occur annually in low- and middle-income countries as a result of poor-quality health services. **Objective:** This study aimed to determine the relationship between health service quality and the satisfaction of BPJS Contribution Assistance Recipients (PBI) at the Mamajang Community Health Center, Makassar City. **Methods:** This research employed a quantitative approach with a cross-sectional study design. The study population consisted of BPJS PBI participants aged over 20 years who accessed services at the Mamajang Health Center between January and February 2025, totaling 318 individuals. The sample size was determined using the Slovin formula, resulting in 177 respondents. Data were analyzed using statistical tests to identify the relationship between various service quality dimensions and patient satisfaction. **Results:** The findings revealed that there was no significant relationship between service structure and patient satisfaction ($p = 0.395$). However, there was a significant relationship between service comfort ($p = 0.000$), information delivery ($p = 0.000$), and service timeliness ($p = 0.000$) with BPJS PBI participant satisfaction at the Mamajang Community Health Center. **Conclusion:** The study concludes that comfort, information delivery, and service timeliness are key determinants influencing patient satisfaction among BPJS PBI participants, whereas structural aspects of the health service show no significant association. Strengthening these dimensions of service quality is essential to improve overall patient satisfaction and optimize public health service delivery.

Keywords: Health Service Quality, Patient Satisfaction, Structure, Comfort, Information, Timeliness



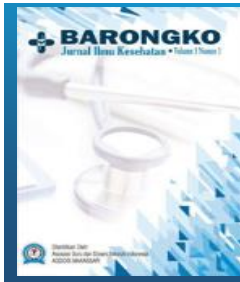
Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

ABSTRACT

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan respons emosional yang muncul setelah menerima layanan kesehatan, berdasarkan perbandingan antara harapan awal pasien dan kualitas perawatan yang sebenarnya diterima. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), kualitas layanan merupakan komponen kritis dalam mencapai cakupan kesehatan yang adil. Secara global, sekitar 5,7 hingga 8,4 juta kematian terjadi setiap tahun di negara-negara berpendapatan rendah dan menengah akibat layanan kesehatan yang buruk. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menentukan hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan kepuasan peserta BPJS PBI di Pusat Kesehatan Masyarakat Mamajang, Kota Makassar. Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi potong lintang. Populasi penelitian terdiri dari peserta BPJS PBI berusia di atas 20 tahun yang mengakses layanan di Pusat Kesehatan Mamajang antara Januari dan Februari 2025, dengan total 318 orang. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, menghasilkan 177 responden. Data dianalisis menggunakan uji statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara berbagai dimensi kualitas layanan dan kepuasan pasien. Hasil: Temuan menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara struktur layanan dan kepuasan pasien ($p = 0.395$). Namun, terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan layanan ($p = 0.000$), penyampaian informasi ($p = 0.000$), dan ketepatan waktu layanan ($p = 0.000$) dengan kepuasan peserta BPJS PBI di Pusat Kesehatan Masyarakat Mamajang. Kesimpulan: Studi ini menyimpulkan bahwa kenyamanan, penyampaian informasi, dan ketepatan waktu layanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien di kalangan peserta BPJS PBI, sedangkan aspek struktural layanan kesehatan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Peningkatan dimensi-dimensi kualitas layanan ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan dan mengoptimalkan penyampaian layanan kesehatan publik.

Kata Kunci: Kualitas layanan kesehatan, Kepuasan pasien, Struktur, Kenyamanan, Informasi, Ketepatan waktu



Barongko

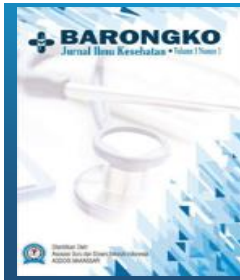
Jurnal Ilmu Kesehatan

I. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah hasil dari membandingkan apa yang mereka harapkan dengan pelayanan yang mereka terima. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sama baiknya, hampir sama, atau bahkan lebih baik dari yang mereka harapkan. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Menurut Azwar (1996), mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak dan pihak pengandang dana mutu. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan, tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2020 tercatat sebesar 81,5%. Meskipun angka kepuasan cukup tinggi, ditemukan bahwa dari total 4.798 puskesmas, sebagian besar mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien. Informasi tersebut menunjukkan bahwa sekitar 83,5% puskesmas mengalami penurunan kunjungan selama periode tersebut (Oktavianti 2022).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Martubung et al., 2023)

Menurut data dari BPJS Kesehatan tahun 2024, jumlah peserta yang tergolong dalam Penerima Bantuan Iuran (PBI) mencapai sekitar 139,28 juta jiwa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 96,73 juta peserta ditanggung oleh pemerintah pusat, sementara 42,55 juta peserta menjadi tanggungan pemerintah daerah. Adapun berdasarkan informasi yang disampaikan oleh



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Kepala Dinas Kesehatan Kota Makassar, jumlah peserta BPJS PBI di wilayah Kota Makassar tercatat sebanyak 228.000 jiwa (Dinkes Kota Makassar 2024).

Berdasarkan Pada pengambilan data awal diperoleh jumlah kunjungan pasien BPJS PBI di Puskesmas Mamajang pada tahun 2022 sebanyak 3.117 kunjungan, pada tahun 2023 sebanyak 2.618 kunjungan dan pada tahun 2024 sebanyak 3.224 kunjungan. (Puskesmas Mamajang 2025).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Puskesmas Mamajang, Kota Makassar, ditemukan bahwa masih terdapat keluhan dari pasien, khususnya dari peserta BPJS, terkait mutu pelayanan. Sebagai data awal, diperoleh informasi dari petugas kesehatan bahwa jumlah pasien BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) pada bulan Januari tercatat sebanyak 202 orang, namun pada bulan Februari terjadi penurunan jumlah kunjungan menjadi 116 orang pasien (Puskesmas Mamajang 2025). Adapun tujuan dari penelitian ini Adalah Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS PBI dengan mutu pelayanan Kesehatan dipuskesmas Mamajang kota Makassar.

II. BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Pengumpulan data informasi serta pengukuran antar variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang sama. Cross sectional study ini digunakan untuk menganalisis subjek penelitian dalam jumlah besar karena mudah dilaksanakan, sederhana, ekonomis, dalam hal waktu dan hasilnya dapat diperoleh dengan cepat dan tidak memanipulasi variabel yang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Mamajang kota Makassar, dan dilaksanakan pada bulan April-Mei 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS PBI yang berumur ≥ 20 Tahun di Wilayah kerja Puskesmas Mamajang kota Makassar Mulai bulan Januari-Februari 2025 sebanyak 318 orang peserta BPJS PBI, dan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 177 responden.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti ialah dengan menggunakan kuisioner, Data yang telah terkumpul akan dianalisis dan di Interpretasi lebih lanjut untuk menguji bantuan komputer, Langkah-langkah analisis statistic dimulai dari analisis univariat dan analisis bivariat. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan laptop/komputer

melalui program SPSS *for window* dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi dan tabel analisis serta narasi, Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian Adalah: alat tulis, lembaran kuisisioner, hanpphone dan peneliti itu sendiri.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Format Tabel

1) Analisis data

a) Data Univariat

1. Kepuasan peserta BPJS

No.	Kepuasan Peserta BPJS PBI	n	%
1.	Puas	55	31,1%
2.	Kurang	122	69,9%
Total		177	100%

2. Struktur

No	Struktur	n	%
1.	Cukup	118	66,7
2.	Kurang	59	33,3
Jumlah		177	100

3. Kenyamanan

No	Kenyamanan	n	%
1.	Cukup	46	26,0
2.	Kurang	131	74,0
Jumlah		177	100

4. Informasi

No	Informasi	n	%
1.	Efektif	54	30,5
2.	Kurang	123	69,5
Jumlah		177	100

5. Ketepatan Waktu

No	Ketepatan Waktu	n	%
1.	Cukup	44	24,9
2.	Kurang	133	75,1
Jumlah		177	100

Sumber : Data Primer, 2025

Dari tabel diatas kepuasan peserta BPJS PBI dari total 177 seluruh responden terdapat 122 (68,9%) responden yang menyatakan pelayanan kurang dan 55 (31,1%) yang menyatakan pelayanan cukup. Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel struktur,kenyamanan,informasi dan ketepatan waktu. Variabel struktur diperoleh dari 177 seluruh responden terdapat 124 orang (70,1%) yang menyatakan cukup dan 53 orang (29,9%) yang menyatakan Kurang baik. variabel Kenyamanan terdapat 131 orang (74,0%) yang menyatakan Kurang, dan 46 (26,0) responden yang menyatakan baik dari total responden 177. variabel informasi diperoleh dari 177 seluruh responden terdapat 123 (69,5%) responden menyatakan informasi Kurang efektif dan 54 (30,5%) menyatakan informasi efektif. variable Ketepatan Waktu diperoleh dari 177 seluruh responden terdapat 133 (75,1%) pada kategori Kurang, dan baik sebanyak 44 (24,9%).

b) Data Bivariat

1. Kepuasan Peserta BPJS

No.	Struktur	Kepuasan Peserta BPJS PBI				Jumlah		Nilai P
		Puas		Kurang Puas				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Cukup	52	94,5	66	54,1	118	66,7	0,395
2.	Kurang	3	5,5	56	45,9	59	33,3	
Jumlah		55	31,1	122	68,9	177	100	

2. Struktur

No.	Struktur	Kepuasan Peserta BPJS PBI				Jumlah		Nilai P
		Puas		Kurang Puas				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Cukup	52	94,5	66	54,1	118	66,7	0,395
2.	Kurang	3	5,5	56	45,9	59	33,3	
Jumlah		55	31,1	122	68,9	177	100	

3. Kenyamanan

No.	Kenyamanan	Kepuasan Peserta BPJSPBI				Jumlah		Nilai P
		Puas		Kurang puas				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Cukup	43	24,3	3	1,7	46	26,0	0,000
2.	Kurang	12	6,8	119	67,2	131	74,0	
Jumlah		55	31,1	122	68,9	177	100	

4. Informasi

No.	Informasi	Kepuasan Peserta BPJS PBI				Jumlah		Nilai P
		Puas		Kurang Puas				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Efektif	43	24,3	11	6,2	54	30,5	0,000
2.	Kurang	12	6,8	111	62,7	123	69,5	
Jumlah		55	31,1	122	68,9	177	100	

5. Ketepatan Waktu

No.	Ketepatan Waktu	Kepuasan Peserta BPJS PBI				Jumlah		Nilai P
		Puas		Kurang puas				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Cukup	41	23,2	3	1,7	44	24,9	0,000
2.	Kurang	14	7,9	119	67,2	133	75,1	
Jumlah		55	31,1	122	68,9	177	100	

Data Primer 2025

Berdasarkan variabel Struktur sebanyak 177 jumlah responden. Terdapat 118 (66,7%) responden pada persepsi cukup yang menyatakan puas sebesar 52 (94,5%) responden, dan kurang puas dengan struktur pelayanan, yakni 3 (5,5%). Sedangkan pada kategori struktur kurang dari 59 (33,3%) responden yang menyatakan puas adalah 3 (5,5%) dan kurang puas 56 (45,9%) responden. Hasil analisis statistik adanya uji chi-square menjelaskan nilai $p = 0,395 > \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima Artinya, tidak ada hubungan yang signifikan antara struktur dengan



Barongko

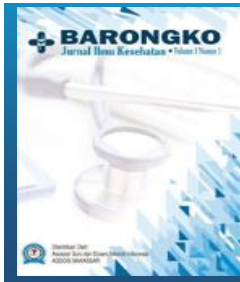
Jurnal Ilmu Kesehatan

kepuasan peserta BPJS PBI di Puskesmas Mamajang Kota Makassar. berdasarkan variabel kenyamanan sebanyak 177 jumlah responden. Terdapat 46 (26,0%) responden pada persepsi baik yang menyatakan puas sebanyak 43 (24,3%) responden, dan kurang puas dengan kenyamanan yaitu, 3 (1,7%). Sedangkan pada kategori kenyamanan dari 131 (74,0%) responden yang menyatakan puas adalah 12 (6,8%) dan kurang puas 119 (67,2%). Hasil analisis statistik adanya uji *chi-square* memperlihatkan nilai $p= 0,000 < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima Artinya, ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan peserta BPJS PBI di Puskesmas Mamajang Kota Makassar.

Berdasarkan variabel informasi sebanyak 177 jumlah responden. Terdapat 54 (30,5%) responden yang mendapatkan informasi pelayanan yang efektif yang menyatakan puas 43 (24,3%) responden dan kurang puas dengan informasi pelayanan yakni 11 (6,2%). Sedangkan pada kategori kurang dari 123 (69,5%) responden yang menyatakan puas adalah 12 (6,8%) dan kurang puas 111 (62,7%). Hasil analisis statistik adanya uji *chi-square* menjelaskan nilai $p= 0,000 < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima Artinya, ada hubungan antara informasi dengan kepuasan peserta BPJS PBI di Puskesmas Mamajang Kota Makassar. berdasarkan variabel ketepatan waktu sebanyak 177 responden, Terdapat 44 (24,9%) pada persepsi baik yang menyatakan puas sebesar 41 (23,2%) responden, dan kurang puas dengan ketepatan waktu pelayanan yakni, 3 (1,7%). Sedangkan pada kategori ketepatan waktu kurang dari 133 (75,1%) responden yang menyatakan puas adalah 14 (7,9%) dan kurang puas 119 (67,2%). Hasil analisis statistik adanya uji *chi-square* menunjukkan nilai $p= 0,000 < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima Artinya, ada hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan peserta BPJS PBI di Puskesmas Mamajang Kota Makassar.

IV. PEMBAHASAN

Hasil ini sejalan dengan penelitian lain Sinta Nur Hasana dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh, menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara struktur dengan kepuasan pasien dengan nilai



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

uji *Chi-square*, diperoleh nilai $p=0,64$. Berbanding terbalik dengan penelitian Rahmawati dengan judul Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di instalasi laboratorium, menyatakan bahwa ada hubungan antara struktur dengan kepuasan pasien dengan nilai uji *chi-scuar*, diperoleh nilai $p= 0,00$. Hasil ini sejalan dengan penelitian lain Sinta Nur Hasana dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh, menyatakan bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dengan nilai uji *Chi-square*, diperoleh nilai $p=0,04$. Hasil ini sejalan dengan penelitian lain Ika Swastika dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024 menyatakan bahwa ada hubungan antara informasi dengan kepuasan pasien dengan nilai uji *Chi-square*, diperoleh nilai $p=0,018$. Berbanding terbalik dengan penelitian lain Sri Lestari dengan judul Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan di Provinsi Jawa Tengah Dalam Rangka Penguatan Sistem Informasi Kesehatan Nasional Tahun 2023 menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara informasi dengan kepuasan Pasien dengan nilai uji *chi-square*, di peroleh $p=0,78$. Hasil ini sejalan dengan penelitian lain Ika Swastika dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024 menyatakan bahwa ada hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien dengan nilai uji *Chi-square*, diperoleh nilai $p=0,005$. Berbanding terbalik dengan penelitian lain Rizky Ardila dengan judul hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas sei mencirim medan, menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dengan mutu pelayanan dengan nilai uji *chi-scuare* di peroleh nilai $p=0,65$.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS PBI Di Puskesmas Mamajang Kota Makassar” Maka penulis dapat menarik Kesimpulan dari 177 responden di Puskesmas Mamajang Kota Makassar menyatakan bahwa; Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS PBI di Puskesmas Mamajang Kota Makassar. Tidak ada hubungan antara sruktur pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS PBI di Puskesmas



Barongko

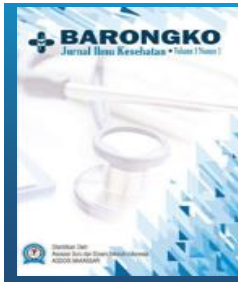
Jurnal Ilmu Kesehatan

Mamajang Kota Makassar, dengan nilai $p = 0,395$ lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Ada hubungan antara kenyamanan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS PBI di Puskesmas Mamajang Kota Makassar, dengan nilai $p = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Ada hubungan antara informasi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS PBI di Puskesmas Mamajang Kota Makassar, dengan nilai $p = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Ada hubungan antara ketepatan waktu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan peserta BPJS PBI di Puskesmas Mamajang Kota Makassar, dengan nilai $p = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

b) Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS PBI di Puskesmas Mamajang Kota Makassar, meningkatkan mutu pelayanan agar Masyarakat merasa puas dengan kinerja puskesmas. Peneliti memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak- pihak terkait sebagai berikut:

1. Koordinasi dengan staf untuk Menganalisis jumlah pasien dan jumlah tenaga medis dalam menentukan jumlah yang dibutuhkan serta meneruskan ke Dinas Kesehatan (DINKES) mengenai pemenuhan tenaga kesehatan. serta pengadaan sarana dan prasara khususnya alat pemeriksaan dalam menganalisis kebutuhan yang kemudian di masukkan dalam draft perencanaan selanjutnya.
2. Menambah petugas cleaning service dan melakukan controlling mengenai kebersihan ruangan seperti ruangan tunggu, kamar perawatan dan kebersihan toilet.
3. Melengkapi nama disetiap ruangan, sebaiknya peningkatkan skill bagi dokter dalam komunikasi seperti; menginformasikan, menjelaskan untuk pemeriksaan berikutnya.
4. Pihak manajemen mutu Puskesmas melakukan kajian, analisis akar penyebab masalah mengenai keterlambatan di pendaftaran dan pengambilan obat, sehingga bisa memberikan solusi yang efektif.
5. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliiti tentang “Strategi Meningkatkan Kepuasan pasien melalui pelaksanaan pengelolaan manajemen di Puskesmas.

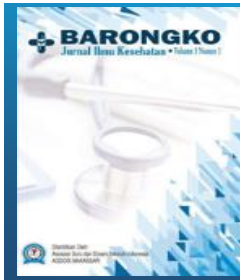


Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

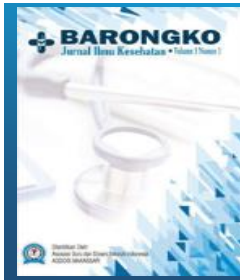
1. Access, O. (2023). Open Access. 6(5), 982–988.
2. Ampu, M. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(05), 167–174. <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/575>
3. Aquila Haya Tuzzahra, Haerawati Idris, Hamzah Hasyim, Nur Alam Fajar, Yuanita Windusari, & Novrika Sari. (2024). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit: Tinjauan Sitematik Indentifikasi Area Perlu Perbaikan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(2), 292–298. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4435>
4. Aripa.L. (2022). Sistem Informasi Kesehatan.
5. Aripa, L. (2019). Bahan Ajar Manajemen Puskesmas dan Rumah Sakit.
6. Bone, K. (2022). Devy oktavianti k011181344.
7. Ellief Fariha Rahmawati, W. J. P. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Teori Donabedian. 2, 67–74.
8. Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu pelayanan kesehatan meningkat dengan menerapkan keselamatan pasien di puskesmas. 2(1), 36–46.
9. Ginting, I. H., Nababan, D., Sinaga, J., Universitas, P., & Mutiara, S. (2024). *Jurnal Kesmas Prima Indonesia* PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP ETAHAM BERASTAGI. 8(1).
10. Haeruddin, H., Alwi, M. K., & Syamsuddin, U. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 4(3), 282–288. <https://doi.org/10.33096/woh.v4i03.241>
11. Inang, M., Sarata, M., Kenjam, Y., Riwu, Y. R., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., & Cendana, N. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. 2(2), 456–467. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i2.1833>
12. Kunci, K. (2023). Universitas Muhammadiyah Banda Aceh Corresponding Author : 2, 93–105.
13. Martubung, P., Martubung, P., Martubung, P., Bpjs, P., Sampling, P., Martubung, P., & Kunci, K. (2023). HIJP: HEALTH INFORMATION JURNAL PENELITIAN Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Di Puskesmas Martubung Analysis of Patient Satisfaction Levels for Health Services for BPJS Card Users at the Martubung Health Cen. 15(December 2022).



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

14. Marzuq, N. H., Andriani, H., Administrasi, D., Kesehatan, F., & Indonesia, U. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. 6, 13995–14008.
15. Mastuti, S., Nurul, F., & Kusumastuti, K. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Bpjs Pbi Dan Pasien Bpjs Non Pbi Yang Dirawat Di Kelas Iii Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 171. <https://doi.org/10.26753/jikk.v17i2.660>
16. Netriadi, L., Salfadri, & Firdaus, T. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Pengembangan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 91–106.
17. Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sumedang. *Jemap*, 3(2), 287. <https://doi.org/10.24167/jemap.v3i2.2828>
18. Pelayanan, D., Di, K., & Aur, P. (2021). *JURNAL KESEHATAN DAN SAINS TERAPAN*. 7(2), 58–66.
19. Prihantini, I. S., Budiati, E., & Karyus, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(5), 2160–2172. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i5.1048>
20. Puskesmas, J., & Bone, B. (2022). *Hasanuddin Journal of Public Health*. 3(2), 135–144.
21. Qamariyah, N., Indonesia, U., Makassar, T., Indonesia, U., & Makassar, T. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas. 2(1), 66–79.
22. Rawat, P., Di, J., Mangasa, P., & Makassar, K. (2021). *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia Indonesian Health Scientific Journal*. 6(2).
23. Rombon, L. A. Y., Podung, B. J., & Mamujaja, P. P. (2021). Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 02(02), 2–7.
24. S, L. (2023). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan di Provinsi Jawa Tengah Dalam Rangka Penguatan Sistem Informasi Kesehatan Nasional bahwa semua komponen " ada tapi tidak. 4(3).
25. Saputra, M. K. F., Wahyuni, S., Kusumastiti, A. R., Siahaan, S. M., & Aripa, L. (2024). *INTRODUCTION TO HOSPITALADMINISTRATION*.
26. Tanjung, I. M., Nadapdap, T., & Muhammad, I. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. 1(4).
27. Teori_Mutu_Donabedian (1). (n.d.).



e-ISSN: 2964-0849
Vol.4 No.1 November 2025

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

28. Utomo, A. Y. S., Bagoes Widjanarko, & Zahroh Shaluhayah. (2023). Mutu Pelayanan dengan K. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 6(9), 1708–1714.
29. Wahyudi, A., Rumintjap, F. M., Hisnindarsyah, Nurhikmah, & Yuwanto, L. (2023). Accreditation Surveyor and Patient Safety: Learning from World Patient Safety Day 2023 (Literature Review). *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(9), 2279–2304.
<https://doi.org/10.55927/fjst.v2i9.6036>