



Penerapan *Customer Satisfaction* (CSAT) dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS pada Klinik Pratama Kirana Medika Kota Bandung

Wardana^{1*}, Wulan Alviena Putri Utami²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Indonesia

wardana@digitechuniversity.ac.id^{1*}, wulan11211343@digitechuniversity.ac.id²

Alamat Kampus: Jl. Cibogo Indah No.3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40000

Korespondensi penulis: wardana@digitechuniversity.ac.id

Abstract. *The improvement of healthcare service quality has become a significant concern within the national health insurance system, particularly for BPJS participants. This study aims to examine how the implementation of Customer Satisfaction (CSAT) contributes to enhancing BPJS patient satisfaction at Pratama Kirana Medika Clinic in Bandung City. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving 25 informants, consisting of 1 clinic PIC and 24 BPJS patients. The findings indicate that, in general, patients are satisfied with the services provided, especially in terms of staff friendliness, clarity of service procedures, ease of access, and impartiality between general and BPJS patients. However, several suggestions for improvement were noted, such as reducing waiting times and expanding the parking area. The implementation of CSAT principles has shown a positive impact on patient experience and can serve as a foundation for developing sustainable service strategies at the clinic.*

Keywords: BPJS, Clinic, CSAT, Patient Satisfaction

Abstrak. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi perhatian penting dalam sistem jaminan kesehatan nasional, terutama bagi peserta BPJS. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan *Customer Satisfaction* (CSAT) dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Kirana Medika Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi terhadap 25 informan terdiri dari 1 orang PIC klinik dan 24 orang pasien BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek keramahan staf, kejelasan alur pelayanan, kemudahan akses, serta ketidakberpihakan pelayanan antar pasien umum dan pasien BPJS. Namun, terdapat beberapa masukan untuk peningkatan seperti mengurangi waktu antrean serta memperluas area parkir. Penerapan prinsip CSAT terbukti memberikan dampak positif terhadap pengalaman pasien, dan dapat dijadikan sebagai dasar untuk pengembangan strategi pelayanan yang berkelanjutan di klinik tersebut.

Kata kunci: BPJS, Klinik, CSAT, Kepuasan Pasien

1. LATAR BELAKANG

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah prioritas penting dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), khususnya bagi peserta BPJS. Data BPJS Kesehatan per Oktober 2024 mencatat sebanyak 277 juta peserta, mencerminkan cakupan hampir seluruh penduduk Indonesia. Namun, jumlah peserta yang besar ini masih dihadapkan pada tantangan seperti keterbatasan fasilitas, antrean panjang, serta distribusi tenaga medis yang belum merata. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama agar kepuasan pasien tetap terjaga.

World Health Organization (WHO), menyatakan bahwa setiap orang harus memiliki akses ke layanan kesehatan serta tidak menghadapi masalah keuangan untuk melakukannya. Tetapi, sekitar 150 juta orang mengalami masalah keuangan setiap tahun,

Received: Juni 11, 2025; Revised: Juni 25, 2025; Accepted: Juli 09, 2025; Published: Juli 11, 2025

serta 100 juta diantaranya mengalami kemiskinan terutama karena pembayaran pelayanan kesehatan mandiri. Proporsi terbesar dari populasi ini di temukan di negara-negara berpenghasilan rendah serta menengah sebagian besar di Afrika dan Asia (Nurvianthi et al. 2024).

Pada tahun 2019, seluruh masyarakat diwajibkan untuk menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini tentu saja berdampak pada kebutuhan fasilitas kesehatan yang lebih banyak untuk melayani peserta JKN. Oleh karena itu, pengendalian mutu menjadi hal utama yang harus diperhatikan agar keputusan pasien dapat tercapai sesuai dengan standar fasilitas dan layanan yang telah dijanjikan (Pohan 2024).

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan dalam memenuhi kepuasan pasien serta ketepatan dalam penyampaian layanan jasa yang diberikan untuk melampaui harapan pasien. Berdasarkan analisis, kualitas pelayanan sudah sangat baik serta berkualitas, namun masih ada sedikit aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan yaitu hal ketanggapan petugas (Dewi and Adnan 2022).

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam menilai mutu layanan kesehatan. Pasien yang merasa puas cenderung loyal, mematuhi pengobatan, dan memberikan kepercayaan lebih tinggi terhadap fasilitas pelayanan. Dalam konteks layanan BPJS, kepuasan seringkali dipengaruhi oleh aspek keramahan staf, kecepatan layanan, sistem antrean, dan kejelasan informasi. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan perlu dilakukan secara sistematis untuk mendorong perbaikan berkelanjutan.

Customer Satisfaction (CSAT) adalah salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, termasuk dalam layanan kesehatan. CSAT menekankan pada kesesuaian antara harapan dan pengalaman pasien atas pelayanan yang diterima. Penerapan CSAT dalam konteks pelayanan BPJS menjadi relevan karena dapat membantu klinik untuk memahami harapan pasien serta merumuskan strategi pelayanan yang lebih efektif dan manusiawi.

Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Kirana Medika Kota Bandung, salah satu fasilitas kesehatan swasta yang bekerja sama dengan BPJS. Klinik ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa meskipun pelayanan secara umum sudah baik, masih ditemukan beberapa keluhan yang seringkali berulang, seperti waktu tunggu dan fasilitas pendukung. Dengan mengadopsi pendekatan CSAT, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan di Klinik Pratama Kirana Medika memenuhi harapan pasien BPJS serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan mereka.

2. KAJIAN TEORITIS

Customer Satisfaction (CSAT)

Menurut (Kotler & Keller, 2016:33) dalam (Romadhoni 2021) secara umum, *customer satisfaction* adalah sebagai sebuah perasaan atau bahkan pernyataan senang atau kecewa yang didasarkan pada perbandingan pengalaman penggunaan suatu produk atau jasa dengan harapan yang ada. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2012:301) dalam (Abtiza 2024), *customer satisfaction* adalah kondisi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan serta keinginannya sesuai dengan yang diharapkan dan terpenuhi secara baik.

Indikator *Customer Satisfaction (CSAT)*

Indikator *customer satisfaction* menurut (Priansa, 2017:210) dalam (Taufik 2022) terdiri dari lima indikator diantaranya yaitu:

a. Harapan (*Expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang mereka beli sebelum melakukan pembelian. Mereka mengharapkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan. Jika sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas.

b. Kinerja (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja barang atau jasa saat digunakan tidak dipengaruhi oleh harapan tersebut. Apabila kinerja tersebut memuaskan, maka konsumen akan merasa puas.

c. Perbandingan (*Comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan kinerja barang atau jasa yang diharapkan ketika membeli dengan kinerja sebenarnya. Ketika kinerja produk sesuai atau melebihi harapan mereka ketika membeli, maka konsumen akan merasa puas.

d. Pengalaman (*Experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dengan orang lain.

e. Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi terjadi ketika harapan konsumen sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi akan muncul ketika harapan lebih tinggi maupun lebih rendah dari kinerja aktual produk. Kepuasan konsumen akan muncul baik ketika terjadi konfirmasi maupun diskonfirmasi.

Kepuasan Pasien

Menurut (Pohan, 2015) dalam (Nurmawati and Pramesti 2022) kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang dirasakan pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien memberikan perbandingan antara kinerja pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien. Pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kesembuhan pasien dari sakit atau luka adalah bagian dari kepuasan pasien. Hal ini lebih berhubungan dengan hasil dan sasaran pelayanan kesehatan, serta jenis pelayanan kesehatan itu sendiri. Kepuasan pasien merupakan pengukuran penting untuk kualitas pelayanan karena menunjukkan keberhasilan pemberi pelayanan berkualitas dengan nilai dan harapan pasien. Orang yang menerima kepuasan pasien memiliki wewenang untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang diharapkan (Hafizurrachman, 2004) dalam (Rahmadani 2023).

Indikator Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien akan diukur dengan indikator (Pohan, 2015) dalam (Fahlefi, Suliantoro, and Cahyani 2024), berikut:

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan atas akses layanan kesehatan akan dinyatakan dari sikap serta pengetahuan mengenai sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat ketika dibutuhkan. Kemudahan untuk mendapatkan layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa maupun keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan serta tersedianya layanan kesehatan.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Hal ini diukur melalui sikap profesional dokter atau perawat dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, mengenai bagaimana perubahan yang dialami oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antara manusia

Kegiatan ini akan ditentukan dengan mengukur sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi terhadap kepedulian serta perhatian dokter, perawat maupun tenaga kesehatan lainnya, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis serta

sejauh mana tingkat pasien mengalami kesulitan dalam memahami saran dari dokter serta rencana pengobatan.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan dapat dipengaruhi oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan suasana di tempat layanan kesehatan, sistem penjadwalan seperti antrean dan waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap kepedulian dan kesediaan membantu dari petugas, cara penyelesaian masalah dan keluhan yang muncul, serta lingkungan dan jenis manfaat yang diberikan oleh layanan kesehatan tersebut.

BPJS

BPJS merupakan singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu lembaga khusus yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan serta ketenagakerjaan bagi masyarakat, PNS, dan pegawai swasta. Program ini mulai diselenggarakan pada tahun 2014 melalui dasar hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Nur Azizah, Sulwan Pusadan 2024).

(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, 2009) menjelaskan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh akses atas pelayanan dan sumber daya di bidang kesehatan. Dengan adanya BPJS kesehatan diharapkan dapat bermanfaat dan memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan (Sagala et al. 2022).

Klinik

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan serta menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik, yang dijalankan oleh lebih dari satu jenis tenaga medis dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik juga harus memenuhi standar, memiliki peralatan medis dan nonmedis yang memadai, serta memiliki izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Zulvia, Hidayatulloh, and Rahmawati 2022).

Jenis Klinik

Menurut (Septiani and Ramadhika 2024) jenis klinik ada dua, yaitu sebagai berikut:

a. Klinik Pratama

Klinik pratama adalah klinik yang memberikan pelayanan medis dasar umum kepada individu atau keluarga. Pelayanan medis dasar diberikan oleh tenaga medis

maksimal dokter umum atau dokter gigi. Paling sedikit tenaga medis di klinik pratama terdiri dari satu dokter yang memberikan pelayanan (Permenkes No.9 Tahun 2014).

b. Klinik Utama

Menurut (Permenkes No.9 Tahun 2014), tenaga medis di klinik utama setidaknya harus mencakup satu dokter spesialis dan satu dokter gigi spesialis. Pelayanan medis spesialistik merupakan jenis layanan kesehatan yang diberikan oleh dokter spesialis atau dokter gigi spesialis kepada individu maupun keluarga di lingkungan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini meneliti mengenai fakta, gejala serta kejadian tentang judul penelitian yaitu “Penerapan *Customer Satisfaction* (CSAT) dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS pada Klinik Pratama Kirana Medika Kota Bandung”. Menurut (Sugiyono, 2020:9) dalam (Safrudin et al. 2023) penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang dilakukan dalam lingkungan alami.

Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian ini berfokus kepada hal-hal yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Kirana Medika Kota Bandung, sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan medis kepada masyarakat. Objek penelitian ini meliputi:

- a. PIC klinik
- b. Pasien BPJS

Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara kepada bagian terkait untuk memperoleh data yang diperlukan. Selain wawancara, peneliti juga akan melakukan observasi singkat untuk memperkuat data yang dilakukan. Hal ini akan ditunjukkan kepada pasien pengguna BPJS.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara: Dalam penelitian ini dilakukan wawancara mendalam untuk mengetahui suatu informasi mengenai bagaimana informan melihat suatu masalah yang terjadi

terkait kepuasan pasien BPJS. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada 25 informan, yaitu 1 PIC klinik dan 24 pasien BPJS.

- b. Observasi: Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap lokasi penelitian, data penelitian, dan orang-orang yang terkait dengan objek penelitian yaitu PIC klinik serta pasien BPJS.
- c. Dokumentasi: Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa foto ketika proses wawancara berlangsung. Dokumentasi ini bertujuan untuk memperkuat data hasil penelitian serta menunjukkan bahwa proses pengumpulan data telah dilakukan secara nyata dan sistematis.

Metode Analisis Data

Menurut (Hesti Anjani Wau, Darmawan Harefa 2022) analisis data terbagi menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

- a. Reduksi data: Tahapan pada penelitian yang melibatkan pengabstraksian, penyederhanaan, serta transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan. Proses ini dilakukan secara berlangsung sejak awal penelitian, mulai dari perumusan konsep, identifikasi masalah, hingga pendekatan pengumpulan data.
- b. Penyajian data: Proses menyusun sejumlah informasi secara sistematis agar memudahkan dalam penarikan kesimpulan serta pengambilan keputusan.
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi: Sepanjang proses penelitian, temuan-temuan juga perlu di verifikasi. Untuk memastikan validasi data, makna yang dihasilkan dari data tersebut harus terus diuji untuk kebenarannya serta kesesuaiannya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Customer Satisfaction* (CSAT) di Klinik Pratama Kirana Medika Kota Bandung

Dalam penelitian ini, penerapan *Customer Satisfaction* (CSAT) dilihat dari lima indikator yang dikemukakan oleh (Priansa, 2017:210) dalam (Taufik 2022), yaitu:

- a. Harapan (*Expectations*)

Sebagian besar pasien menyampaikan apa yang mereka harapkan sebelum menerima pelayanan yaitu pelayanan yang baik, cepat, serta ramah. Informan 1 mengatakan, “Saya berharap pelayanannya selalu baik.” Informan 2 menyebutkan, “Saya berharap pelayanannya baik dan cepat.” Informan 3 menyampaikan,

“Harapannya pelayanan baik.” Hal ini menunjukkan bahwa harapan awal pasien terhadap layanan di klinik cukup tinggi.

b. Kinerja (*Performance*)

Sebagian besar informan memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan klinik. Informan 3 menyampaikan, “Pelayanannya sangat baik.” Informan 9 mengatakan, “Pelayanannya sesuai harapan saya.” Informan 8 menjelaskan bahwa dari pendaftaran hingga pemeriksaan berjalan dengan lancar serta menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa pasien benar-benar menerima pelayanan yang memenuhi harapan mereka.

c. Perbandingan (*Comparison*)

Beberapa informan secara eksplisit membandingkan pelayanan di Klinik Pratama Kirana Medika dengan tempat lain. Informan 5 mengatakan, “Pelayanan lebih baik dibandingkan tempat lain, karena mengadakan kegiatan khusus pasien BPJS rutin setiap bulan.” Informan 3 juga menegaskan, “Menurut saya pelayanan disini lebih baik.” Ini menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan klinik ini lebih unggul dibandingkan fasilitas kesehatan lainnya.

d. Pengalaman (*Experience*)

Informan memberikan gambaran yang konsisten mengenai pengalaman positif selama menggunakan layanan Klinik Pratama Kirana Medika. Informan 8 mengatakan, “Sangat puas, dari pendaftaran sampai pemeriksaan lancar.” Informan 13 menyampaikan bahwa dia puas dengan pelayanan walaupun terkadang harus menunggu lama saat ramai. Informan 6 juga merasa puas karena pelayanan berjalan dengan baik meskipun parkir kadang penuh. Ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien secara umum menyenangkan dan profesional.

e. Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Informan 7 menyatakan, “Puas, pelayanannya sesuai dengan harapan.” Yang berarti terjadi konfirmasi antara harapan serta realita pelayanan. Namun, beberapa informan juga mengalami diskonfirmasi parsial, seperti informan 13 mengatakan, “Kadang nunggu lama ketika antrean penuh,” dan informan 15 yang menyampaikan bahwa antrean kadang lama walaupun pelayanan baik. Ini menunjukkan bahwa kondisi tertentu, harapan belum sepenuhnya terpenuhi.

Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan

Kepuasan pasien dalam penelitian ini dibahas menggunakan empat indikator menurut (Pohan, 2015) dalam (Fahlefi et al. 2024), yaitu:

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Sebagian besar informan menyatakan bahwa akses menuju Klinik Pratama Kirana Medika sangat mudah karena lokasinya strategis. Informan 1 mengatakan, “Terjangkau karena dekat dari rumah.” Informan 9 menyatakan, “Mudah terjangkau karena dekat dari rumah saya.” Informan 12 menyebutkan, “Lokasinya sangat terjangkau.” Ini menunjukkan bahwa pasien tidak mengalami kesulitan dalam menjangkau lokasi pelayanan kesehatan.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Mutu layanan dinilai sangat baik oleh sebagian besar pasien. Informan 10 menyampaikan, “Sangat puas dan staf melayani dengan baik.” Informan 5 mengatakan, “Saya sangat puas”. Informan 9 menilai mutu pelayanan sangat memuaskan karena dokter memberikan layanan dengan profesional. Artinya, pelayanan medis dan nonmedis dinilai telah memenuhi harapan pasien BPJS.

c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antara manusia

Mayoritas pasien mengatakan bahwa proses pelayanan mulai dari pendaftaran hingga konsultasi berjalan dengan lancar. Informan 6 mengatakan, “Proses pendaftarannya mudah dan sangat jelas”. Informan 11 mengapresiasi keramahan staf walaupun ada beberapa staf yang kurang responsif saat klinik sedang ramai. Informan 16 menyatakan bahwa petugas pendaftaran membantu menjelaskan prosedur dengan baik. Ini menunjukkan bahwa secara umum proses dan interaksi manusia berjalan dengan baik, meskipun masih ada aspek yang harus ditingkatkan.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Sebagian pasien mengatakan sistem pelayanan cukup jelas serta mudah dipahami. Informan 3 menyampaikan bahwa alur pelayanan sangat mudah dipahami. Tetapi, beberapa informan menyebutkan kekurangan pada sistem antrean. Informan 13 menyatakan, “Antreannya lama kalau pasien banyak”. Informan 15 menyebutkan, “Pendaftarannya cukup cepat tapi antreannya kadang lama”. Ini menunjukkan bahwa aspek sistem pelayanan secara umum baik, namun perlu meningkatkan pada sistem manajemen antrean saat kunjungan banyak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Kirana Medika Kota Bandung berada pada tingkat tinggi. Terutama karena pelayanannya yang adil, tidak membedakan pasien BPJS dari pasien umum, serta kualitas komunikasi dan kinerja staf klinik. Oleh karena itu, disarankan Klinik dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik, terutama dengan tenaga medis yang ramah serta profesional. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan dalam sistem antrean, terutama di jam sibuk, agar waktu tunggu tidak mempengaruhi kepuasan terhadap pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Abtiza, N. D. (2024). Pengaruh customer satisfaction, trust in brand, dan switching barrier terhadap customer retention pada produk. (*Judul jurnal tidak disebutkan*).
- Dewi, A. R., & Adnan, M. (2022). Hubungan kualitas pelayanan petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Aikmel tahun 2022. *Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies*, 1(1), 16–22.
- Fahlefi, W., Suliantoro, S., & Cahyani, N. A. (2024). Pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 11(1), 59–70. <https://doi.org/10.54131/jbma.v11i1.185>
- Harefa, D., Sarumaha, R., & Wau, H. A. (2022). Analisis kemampuan penalaran matematis pada materi barisan dan deret siswa kelas XI SMK Negeri 1 Toma. (*Judul jurnal tidak disebutkan*), 1(12), 2439–2450.
- Nur Azizah, Pusadan, S., & Lakunna, R. (2024). Wanprestasi dalam pelayanan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Anutaloka Parigi. (*Nama jurnal tidak disebutkan*), 1(2), 1–23.
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature review: Kepuasan pasien BPJS rawat inap ditinjau dari dimensi mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.72737>
- Nurvianthi, R. Y., Djafar, T., Jehanam, T., & Fitria, R. (2024). Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Benteng Kota Palopo. *IKN: Jurnal Informatika dan Kesehatan*, 1, 6–18.
- Pohan, T. (2024). Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Gunung Tua. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(1), 124–133. <https://doi.org/10.51933/health.v9i1.1339>
- Rahmadani, S. S. (2023). Analisis kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 2, 139–150.

- Romadhoni, R. H. A. (2021). *Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction dan brand loyalty Telkomsel (Studi pada pengguna Telkomsel di Kota Malang)*. [Skripsi, Universitas tidak disebutkan].
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Journal of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Sagala, R. A. S., Vanda, M. E., Hariyani, E., Syahadah, R. F., & Purba, S. H. (2022). Studi literatur: Analisis implementasi kebijakan program BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 2(3), 113–121. <https://doi.org/10.55606/jikki.v2i3.792>
- Septiani, C. O., & Ramadhika, A. (2024). Analisis peran perawat dalam penerapan keselamatan pasien rawat inap di Klinik Pratama Rancajigang Medika. *YUME: Journal of Management*, 7(2), 903–910.
- Taufik, H. (2022). Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction pada Wisma Cemara Kost Eksekutif & Guest House Pekanbaru. (*Judul jurnal tidak disebutkan*), 9, 356–363.
- Zulvia, I., Hidayatulloh, F. A., & Rahmawati, E. (2022). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Alkindi Herbal menggunakan metode K-Means Clustering. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 6(2), 261. <https://doi.org/10.26798/jiko.v6i2.612>