

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT “X” JAKARTA
TAHUN 2024**

Oleh
Indrianti Poppy¹, Chusun², Natasha indri³
Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu jaminan yang harus didapatkan bagi seluruh warga negara Indonesia. Untuk menjamin hal tersebut pemerintah membentuk sebuah badan untuk memberikan jaminan pelayanan kesehatan yaitu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Tujuan dari penelitian ini untuk Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit “X” Jakarta Tahun 2024

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan jenis rancangan survey dan pendekatan *cross sectional* (potong lintang). Penelitian kali ini menggunakan kuisioner sebagai alat ukur penelitian untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit “X” Jakarta ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti (*tangible*), dan kepuasan secara keseluruhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik Pasien pada penelitian kali ini ditemukan bahwa jenis kelamin didominasi oleh wanita sebanyak 226 pasien (59%), kelompok usia 26-40 tahun sebanyak 135 pasien (35,2%), Pekerjaan pedagang sebanyak 124 pasien (32,4%), dan pendidikan SMA sebanyak 124 pasien (42,6%). Secara umum pasien puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Rumah Sakit “X” Jakarta dengan persentase 43,9%. Pada analisis *bivariate* usia dan pekerjaan mempengaruhi kepuasan pasien dengan nilai *P-Value* masing-masing adalah 0,000 dan 0,001 ($P < 0,05$). Sedangkan variable jenis kelamin dan pendidikan merupakan variable yang tidak memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai *P-Value* masing-masing adalah 0,872 dan 0,099 ($P > 0,05$).

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, Kefarmasian, RS “X”

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu jaminan yang harus didapatkan bagi

seluruh warga negara Indonesia untuk memberikan fasilitas pelayanan kesehatan yang terbaik pada masyarakatnya. Rumah Sakit

merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.⁽¹⁾ Lengkapinya fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit menjadikannya acuan/alternatif apabila fasilitas kesehatan tingkat dasar tidak mumpuni/handal.

Pada dasarnya kepuasan pasien merupakan inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan akan mendatangkan pelanggan baru dan selanjutnya berdampak pada bertambahnya citra rumah sakit.⁽²⁾

BPJS merupakan salah satu badan penjamin kesehatan yang ada di Indonesia yang bertugas untuk memberikan jaminan kesehatan pada masyarakat Indonesia Menurut data yang dikeluarkan oleh BPJS, per 1 Januari 2023 jumlah peserta JKN mencapai 249,6 juta atau sebesar 91% dari seluruh penduduk Indonesia.⁽³⁾ Tingginya kunjungan pasien BPJS tidak sejalan dengan fasilitas yang diberikan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Tentang "Analisis Penyebab Ketidakpuasan Pasien BPJS Poliklinik di Rumah Sakit Tk.III Dr. Reksodiwiryono Padang" masih ditemukan ketidakpuasan pada pasien poliklinik di Rumah Sakit Tk.III Padang dengan 82,93%.⁽⁴⁾

Rumusan Masalah

Bagaimana Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rumah Sakit "X" Jakarta Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit "X" Jakarta ?

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS Rumah Sakit "X" Jakarta terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.

2. Tujuan Khusus

- Untuk mengetahui karakteristik pasien antara lain meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan
- Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap (*Reliability, Responsive, Assurance, Empathy, Tangible*) Pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS "X" Jakarta
- Untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap (*Reliability, Responsive, Assurance, Empathy, Tangible*) pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS "X" Jakarta

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Rancangan menggunakan metode survey dengan pendekatan *cross sectional* (potong lintang) dan menggunakan kuisioner untuk mengetahui kepuasan pelayanan

kefarmasian yang diberikan pada pasien BPJS Rumah Sakit "X" Jakarta meliputi dimensi kepuasan pasien yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti (*tangible*).

Hipotesis

Di duga adanya hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di RS "X" Jakarta.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di instalasi farmasi RS "X" Jakarta. Selama periode Mei – Juni 2024.

Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua pasien atau keluarga pasien mendapatkan pelayanan kefarmasian di instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit "X". Jumlah populasi selama bulan Mei-Juni 2024 adalah sebanyak 8960 orang.

2. Sampel

Dikarenakan banyaknya populasi maka harus ditentukan terlebih dahulu sampel agar memudahkan proses analisis. Proses penentuan sampel penelitian ini akan dicari berdasarkan perhitungan *Slovin*. Rumus *Slovin* untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n :Ukuran Sampel

N :Ukuran Populasi

e. :Presentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan (pada penelitian ini ditetapkan 5%)

Jumlah populasi penelitian sebesar 8.960 pasien, sehingga perhitungan sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{8960}{1 + 8960(0,05)^2}$$

$$n = \frac{8960}{23,4}$$

$$n = 383$$

Sampel yang diambil untuk penelitian kali ini berdasarkan rumus *slovin* adalah sebanyak 383 orang.

Secara umum untuk menentukan responden terlebih dahulu harus ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian untuk mengidentifikasi siapa yang berhak untuk menjadi responden.

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien atau keluarga pasien BPJS yang menerima pelayanan Kefarmasian pada Rumah Sakit "X" Jakarta.
- 2) Berusia 17-65 tahun.
- 3) Pasien atau keluarga pasien bersedia menjadi responden penelitian.

- 4) Pasien atau keluarga pasien bisa membaca dan menulis
- b. Kriteria Eksklusi
Pasien atau keluarga pasien yang tidak bersedia menjadi responden penelitian.

Analisis Data

1. Analisis *Univariate*

Pada analisis ini dilakukan proses mendeskripsikan atau menggambarkan data meliputi deskripsi karakteristik pasien, kepuasan pasien berdasarkan dimensi, dan kepuasan pasien secara umum.

2. Analisis *Bivariate*

Analisis *Bivariate* dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit "X" Jakarta. Untuk menguji uji kategori *Chi Square Test* (X^2).

Interpretasi data dapat dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh. Jika nilai signifikansi didapat $< 0,05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa antara variabel 1 dan variabel 2 memiliki hubungan yang kuat dan sebaliknya.

HASIL PENELITIAN

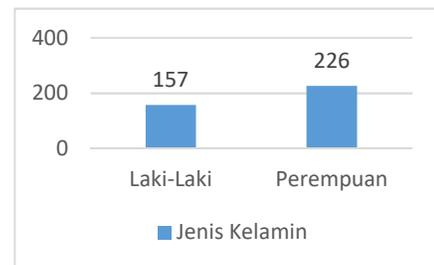
Analisis *Univariate*

1. Karakteristik Pasien

a. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin perempuan

dengan jumlah pasien sebesar 226 pasien (59%)



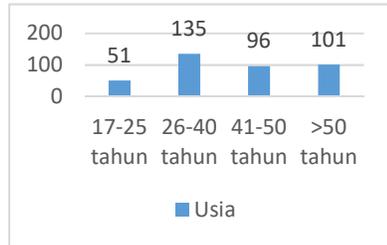
Gambar 1.

Grafik Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Penelitian kali ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hijrahawti (2019) dimana perempuan mendominasi dengan jumlah sebanyak 81 responden.⁽¹⁶⁾ Perempuan lebih memiliki kerentanan pada penyakit bila dibandingkan laki-laki, oleh sebab itu perempuan berusaha untuk memperoleh pelayanan kesehatan secepatnya apabila sakit.⁽¹⁷⁾

b. Usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok usia yang mendominasi adalah 26-40 tahun dengan jumlah pasien sebesar 135 pasien (35%)



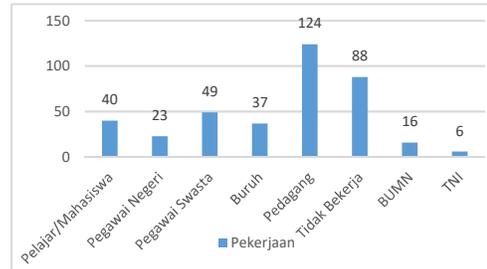
Gambar 2.
Grafik Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia

Banyaknya usia produktif yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan berkaitan dengan perannya untuk membantu usia non-produktif untuk berkunjung ke pelayanan kesehatan. Kegiatan ini mencerminkan bahwa usia produktif memiliki tanggung jawab sebagai penyokong keluarga atau anggota produktif dalam masyarakat.⁽⁶⁾

Hasil penelitian kali ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati, dkk (2024) yang menyatakan bahwa sebagai responden pada penelitian didominasi oleh kelompok usia 26-40 tahun dengan persentase sebesar 56,25%.⁽⁷⁾

c. Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien bekerja sebagai pedagang yang mendominasi dengan jumlah pasien sebesar 124 pasien (32%)



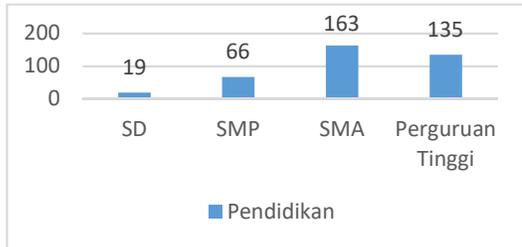
Gambar 3.
Grafik Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Banyaknya wirausahawan pada saat ini dikarenakan motif ekonomi dimana sebagian besar orang ingin mendapatkan penghasilan sendiri tanpa harus bekerja dengan orang lain dan iklim bisnis di Indonesia sangat mendukung untuk para wirausaha pemula yang ingin memulai usaha sehingga sangat banyak sekali saat ini yang ingin menjadi seorang pengusaha.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati, dkk (2024) yang menyatakan bahwa sebagian responden didominasi pekerja swasta dengan persentase sebesar (41,67%).⁽⁷⁾

d. Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan terakhir yang mendominasi adalah SMA dengan jumlah pasien sebesar 163 pasien (42,6%).



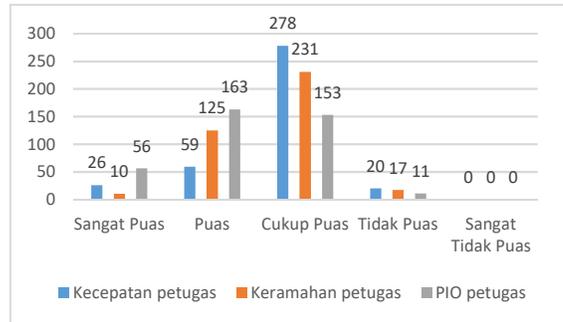
Gambar 4.
Grafik Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan BPS terhadap penduduk Indonesia usia 15 tahun keatas pada tahun 2023 yang menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk Indonesia didominasi dengan lulusan SMA sederajat. Hal ini dikarenakan secara umum tamatan SMA sudah bisa terjun ke dalam dunia kerja sehingga sebagian orang lebih memilih tamat SMA kuliah dan dapat mengangkat perekonomian keluarganya.⁽⁸⁾

2. Kepuasan Pasien

a. Dimensi *Reliability*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian bila ditinjau dari dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan jumlah respon sebanyak 662 respon (57,6%).



Gambar 5.
Distribusi Kepuasan Pasien terhadap *Reliability* Petugas

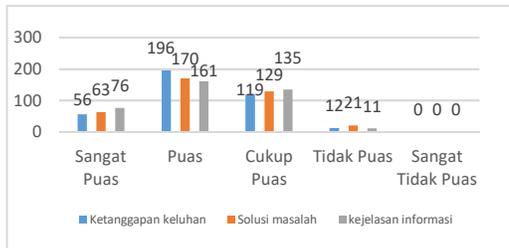
Secara umum baiknya dimensi *reliability* pada suatu pelayanan instansi kepada pasien memberikan gambaran bahwa pelayanan yang diberikan oleh institusi sudah berjalan dengan standar pelayanan kepada pasien sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan suatu institusi kepadanya.⁽⁹⁾

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani, dkk, (2021). Pada penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa pasien puas dengan pelayanan kefarmasian bila dilihat dari segi *Reliability* dengan persentase sebesar 78,43%.⁽¹⁰⁾

b. Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian bila ditinjau dari dimensi *responsiveness*

menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan jumlah respon sebanyak 527 respon (45,9%).



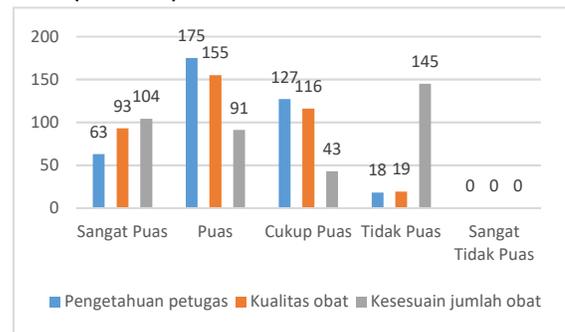
Gambar 6.
Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Responsiveness Petugas

Secara umum dimensi *responsiveness* pada penelitian kali ini bertujuan untuk menilai bagaimana kemampuan individual merespon (daya tanggap) terhadap pasien. Pemberian respon yang baik kepada pasien dalam melakukan pelayanan akan membuat pasien merasa senang dan nyaman terhadap pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan.⁽¹¹⁾

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani, dkk, (2021). dimana ditemukan bahwa pasien puas dengan pelayanan kefarmasian bial dilihat dari segi *Responsiveness* dengan persentase sebesar 80,13%.⁽¹⁰⁾

c. Dimensi *Assurance*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian bila ditinjau dari dimensi *assurance* menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan jumlah respon sebanyak 421 respon (36,6%).



Gambar 7.
Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Assurance Petugas

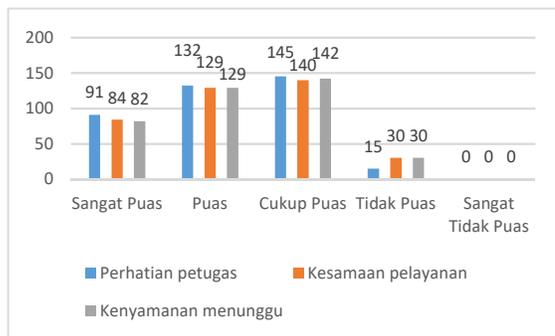
Secara umum dimensi *assurance* menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas kepada pasien seperti keramahan, kesopanan, dan cara berkomunikasi dengan baik.⁽¹²⁾

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani, dkk, (2021). Pada penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa pasien puas dengan pelayanan kefarmasian bila dilihat dari segi

Assurance dengan persentase sebesar 79,24%.⁽¹⁰⁾

d. Dimensi *Emphaty*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian bila ditinjau dari dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan jumlah respon sebanyak 421 respon (36,6%).



Gambar 8.

Distribusi Kepuasan Pasien terhadap *Emphaty* Petugas

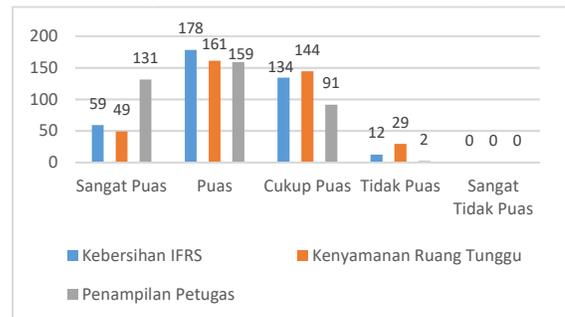
Secara umum dimensi *emphaty* sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*Emphaty*) yang baik.⁽¹³⁾

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani, dkk, (2021). Pada penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa pasien puas dengan pelayanan

kefarmasian bila dilihat dari segi *Emphaty* dengan persentase sebesar 80,97%, sedangkan penelitian kali ini ditemukan cukup puas.⁽¹⁰⁾

e. Dimensi *Tangible*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian bila ditinjau dari dimensi *tangible* menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan jumlah respon sebanyak 498 respon (43,4%).



Gambar 9.

Distribusi Kepuasan Pasien terhadap *Tangible* Petugas

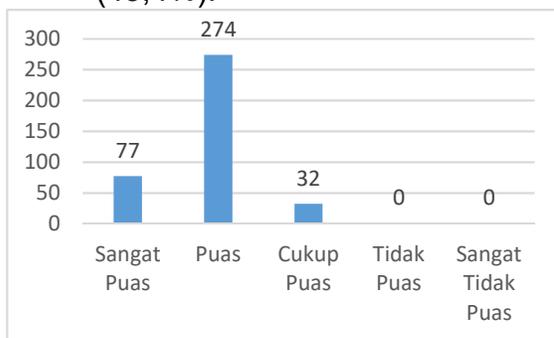
Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani (2021). Pada penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa pasien puas dengan pelayanan kefarmasian bila dilihat dari segi *Tangible* dengan persentase sebesar 79,22%.⁽¹⁰⁾

Secara umum dimensi tangibel mengukur kemampuan fasilitas tambahan dalam menunjang pelayanan suatu

institusi. Fasilitas pendukung dalam pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.⁽¹⁴⁾

f. **Kepuasan Pasien Secara Umum**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan secara umum mengenai pelayanan kefarmasian pada pasien BPJS pada Rumah Sakit "X" Jakarta ditemukan bahwa secara umum pasien puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan dimensi ini, dimana jumlah respon yang menyatakan puas pada dimensi ini sebanyak 274 responden dari 383 responden (43,4%).



Gambar 10.

Kategori Kepuasan Pasien BPJS Rumah Sakit "X" Jakarta

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani, dkk, (2021). Pada penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa pasien puas dengan Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit

Golden Medika Sarolangun dengan persentase sebesar (79,55%).⁽¹⁰⁾

Analisis Bivariate

1. Hubungan Usia terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa hubungan antara usia dengan kepuasan pasien terdapat hubungan yang signifikan ditandai dengan nilai *P-Values* sebesar 0,00 ($P < 0,05$).

Hasil penelitian kali ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangaribuan (2022) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pelanggan di RSUD UNDATA Palu dengan *P-Values* 0,024 ($P > 0,05$).⁽¹⁵⁾

2. Hubungan Pekerjaan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa hubungan antara usia dengan kepuasan pasien terdapat hubungan yang signifikan ditandai dengan nilai *P-Values* sebesar 0,00 ($P < 0,05$).

Pada penelitian kali ini didapati hasil yang sejalan yang dilakukan Hamdi (2021) terhadap hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Ulin didapatkan nilai *P-Values* 0,003 ($P > 0,05$) yang menandakan adanya hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien.⁽¹⁶⁾

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit "X" Jakarta, dapat disimpulkan dibawah ini :

1. Karakteristik Pasien pada penelitian kali ini ditemukan bahwa jenis kelamin di dominasi oleh wanita sebanyak 226 pasien (59%), kelompok usia 26-40 tahun sebanyak 135 pasien (35,2), Pekerjaan pedagang sebanyak 124 pasien (32,4%), dan pendidikan SMA sebanyak 163 pasien (42,6%).
2. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit "X" Jakarta diketahui bahwa pasien puas di dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, dan *tangible* dengan persentase berurutan adalah 45,9%, 36,6%, dan 43,3%, sedangkan cukup puas pada dimensi *Realibility* dan *emphaty* dengan persentase berurutan 57,6%, dan 37,2%.
3. Pada analisis hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit "X" Jakarta diketahui bahwa usia dan pekerjaan mempengaruhi kepuasan pasien dengan nilai *P-Values* masing-masing adalah 0,000 dan 0,001 ($P < 0,05$)

SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit "X" Jakarta, penulis menyarankan berikut ini :

1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit harus memaksimalkan kembali pelayanan informasi obat pada saat pelayanan resep.
2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit harus melakukan kegiatan pembinaan berupa pemberian pelayanan prima pada pasien dalam melakukan pelayanan kefarmasian.
3. Membuat atau memperbaiki Standar Prosedur Operasional untuk pelayanan kefarmasian

DAFTAR PUSTAKA

1. V. Sondakh, F. D. Lengkong, and N. Palar, "Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan," *J. Adm. Publik*, vol. 4, no. 1, pp. 244–253, 2023.
2. Adil, M. Syamsun, and M. Najib, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor," *J. Apl. Manaj.*, vol. 14, no. 3, pp. 432–441, 2020, doi: 10.18202/jam23026332.14.3.04.
3. Z. Julianda and E. M. Holiqurrahman, "Supply Infrastructure Financing & Kualitas Mutu Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta JKN," *J. Jaminan Kesehat. Nas.*, vol. 3, no. 1, pp. 143–155, 2023,

- doi: 10.53756/jjkn.v3i1.146.
4. R. F. Geofani, M. Masrul, and K. Kasra, "Analisis Penyebab Ketidakpuasan Pasien BPJS Poliklinik di Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryono Padang," *Jik J. Ilmu Kesehat.*, vol. 7, no. 2, p. 326, 2023, doi: 10.33757/jik.v7i2.874.
 5. N. Hijrahwati, "Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci," *J. Kesehat. dan Sains Terap. STIKES Merangin*, vol. 5, no. May 2017, pp. 29–34, 2019.
 6. U. J. Mahendro, D. Ningsih, and S. R. Handayani, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri," *J. Islam. Pharm.*, vol. 7, no. 2, pp. 86–93, 2023, doi: 10.18860/jip.v7i2.17455.
 7. S. L. Kurniawati *et al.*, "Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan," *Univ. Kadiri*, 2024.
 8. Atalia, "Minat Tamatan Sma Melanjutkan Pendidikan Ke Perguruan Tinggi: Lingkungan Teman Sebaya Dan Status Ekonomi," *J. Multidiscip. Res. Dev.*, vol. 1, no. 1, pp. 9–17, 2018.
 9. N. Farida, Asrinawaty, and A. Z. Anwary, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya," *J. UIK*, vol. 1, no. 3, pp. 1–7, 2020, [Online]. Available: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3796/>
 10. M. Andriani, S. Perawati, and S. Nurhaliza, "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun," *Indones. J. Pharm. Educ.*, vol. 2, no. 1, pp. 10–20, 2022, doi: 10.37311/ijpe.v2i1.13247.
 11. L. Ardiana B. and J. Tristowati, "Pengaruh Tangibles, Responsiveness, Empathy Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar," vol. 16, no. 2, pp. 42–48, 2020.
 12. D. Fatrida, R. Machmud, and A. Rahayuningsih, "Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan Sebagai Strategi Untuk Meningkatkankepuasan Pasien Dipuskesmas:Literatur Review," *Jurnal'Aisyiyah Med.*, vol. 8, no. 2, pp. 354–370, 2023
 13. E. K. Sugiyanto and F. Kurniasari, "DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)," *Bus. Manag. Anal. J.*, vol. 3, no. 2, pp. 112–125, 2020, doi: 10.24176/bmaj.v3i2.5372.
 14. F. P. Azzahra, D. Nababan, H. Syapitri, J. Marlindawani, F. L.

- Tarigan, and S. P. Warouw, "Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan Dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang," *Prepotif J. Kesehat. Masy.*, vol. 7, no. 3, pp. 16114–16131, 2023, doi: 10.31004/prepotif.v7i3.19274.
15. H. Pangaribuan, "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Jalan Rsud Undata Palu Pendahuluan Kepuasan pasien adalah perasaan tentang Standar Pelayanan Minimal," *J. Borneo Holist. Heal.*, vol. 5, no. 1, pp. 98–108, 2022.
16. S. Hamdi, A. Z. Anwary, and Asrinawaty, "Hubungan Pengetahuan Pendidikan dan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien PBI BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021," *ePrints UNISKA*, vol. 34, p. 11, 2022, [Online]. Available: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8933/>