HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA KARTU BPJS KESEHATAN DI RSUD BORONG KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

Arkadius Bangkur[1], George Towar Ikbal Tawakkal[2], Asih Widi Lestari[3]
[1,2,3]Universitas Terbuka, Indonesia
Email: arkadiusbangkur79@gmail.com

Abstrak

Mutu layanan merupakan unsur yang sangat menentukan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yakni upaya kolektif di fasilitas kesehatan untuk menjaga dan memperbaiki status kesehatan perorangan, kelompok, dan masyarakat melalui langkah preventif, kuratif, serta rehabilitatif. Mutu itu tampak pada sikap, wawasan, dan kecakapan tenaga kesehatan, misalnya cara berkomunikasi, penyampaian informasi, kesantunan, ketepatan waktu, dan kesigapan, serta pada kelengkapan sarana dan kelayakan lingkungan fisik. Sebagai lembaga publik yang bersentuhan langsung dengan kehidupan pasien, rumah sakit dituntut proaktif dan menjadikan kepuasan pasien prioritas, sebab kepuasan menjadi ukuran keberhasilan kinerjanya dalam memenuhi hak warga atas kesehatan yang tersirat dalam UUD 1945. Penelitian ini menelaah keterkaitan antara pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RSUD Borong. Pendekatan yang dipakai bersifat kuantitatif korelasional, dengan kuesioner yang diisi oleh 80 responden pemegang kartu BPJS Kesehatan. Proporsi penilaian positif per dimensi ialah empati (empathy) 85%, bukti fisik (tangibles) 82,5%, keandalan (reliability) 80%, daya tanggap (responsiveness) 75%, dan jaminan (assurance) 77,5%; adapun tingkat kepuasan mencapai 81,5%, yaitu responden yang merasa sangat puas. Hasil Pearson Chi-Square memperlihatkan bahwa hanya bukti fisik dan keandalan yang berasosiasi signifikan dengan kepuasan, masing-masing dengan p = 0,040 dan p = 0,007. Tiga dimensi lainnya, yakni empati, daya tanggap, dan jaminan, tidak berasosiasi signifikan, dengan nilai p berturut-turut 0,393, 0,394, dan 0,345. Oleh karena itu, pembenahan mutu sebaiknya mencakup kelima dimensi SERVQUAL secara terpadu, misalnya lewat evaluasi layanan terjadwal, audit ketepatan pelayanan, serta revisi SOP, guna mendorong kepuasan pasien yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien BPJS, SERVQUAL.

Abstract

Service quality is a key element in the delivery of health care, a collective effort carried out in health facilities to preserve and improve the well-being of individuals, groups, and communities through preventive, curative, and rehabilitative measures. Such quality becomes visible in the conduct, knowledge, and competence of health personnel, including how they communicate, convey information, show courtesy, keep to schedules, and react to patients' needs, as well as in the completeness of facilities and the condition of the physical setting. As public institutions that touch patients' lives directly, hospitals are required to be proactive and to put patient satisfaction first, since satisfaction reflects how well they fulfil the citizens' right to health implied in Indonesia's 1945 Constitution. The present study investigates how health services relate to the satisfaction of BPJS Health patients at RSUD Borong. Using a quantitative correlational approach, data were obtained from questionnaires answered by 80 BPJS Kesehatan cardholders. The share of favourable ratings per dimension was empathy 85%, tangibles 82.5%, reliability 80%, responsiveness 75%, and assurance 77.5%, whereas

overall satisfaction stood at 81.5%, namely respondents who felt very satisfied. Pearson Chi-Square results revealed that only tangibles and reliability had a meaningful link with satisfaction, at p = 0.040 and p = 0.007, respectively. The remaining three dimensions, empathy, responsiveness, and assurance, were not meaningfully linked, with p-values of 0.393, 0.394, and 0.345 in that order. Quality improvement should therefore cover all five SERVQUAL dimensions jointly, for example through periodic service evaluation, audits of service accuracy, and revision of SOPs, to foster sustained patient satisfaction.

***Keywords**: Healthcare, BPJS Kesehatan Patient Satisfaction, SERVQUAL.*

A. PENDAHULUAN

Kesehatan termasuk kebutuhan paling dasar setiap orang. Karena itu, fasilitas kesehatan mengemban tugas menjaga dan memperbaiki kondisi kesehatan warga, baik secara perorangan, berkelompok, maupun dalam lingkup komunitas, melalui langkah-langkah preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Agar masyarakat dapat hidup layak dan produktif, negara meluncurkan skema jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Skema ini menandai babak baru penyelenggaraan layanan kesehatan di Indonesia, sebab akses terhadap layanan kini terbuka bagi seluruh lapisan, baik warga berpenghasilan rendah maupun yang berkecukupan (Erwin & Barkatullah., 2025).

Mutu layanan merupakan determinan terpenting bagi rasa puas pasien, sementara rasa puas itu sendiri menjadi petunjuk seberapa baik rumah sakit menjalankan perannya sebagai penyedia layanan publik. Sejak Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diberlakukan, jumlah warga yang berobat ke fasilitas tingkat pertama (FKTP) maupun fasilitas rujukan lanjutan (FKTL/rumah sakit) bertambah pesat. Walaupun begitu, citra layanan BPJS di mata publik belum sepenuhnya baik, terlihat dari besarnya jumlah penduduk yang hingga kini belum bergabung sebagai peserta. Peserta yang sudah terdaftar pun masih sering mengeluhkan layanan rumah sakit, misalnya soal birokrasi administrasi, tindakan dokter dan perawat, sikap petugas, biaya, serta hal-hal lain. Antara mutu dan kepuasan terdapat hubungan yang melekat: pasien merasa puas jika apa yang diterimanya sesuai dengan apa yang diharapkan, dan sebaliknya merasa kecewa bila harapan tersebut tidak terpenuhi. Itulah sebabnya kepuasan dijadikan indikator utama bagi layanan peserta BPJS Kesehatan; selain memupuk kepercayaan terhadap rumah sakit, kepuasan juga menjadi acuan penting dalam memperbaiki layanan (Firdayana et al., 2025).

Salah satu cara menilai apakah rumah sakit telah menunaikan kewajibannya memenuhi hak warga atas kesehatan, sebagaimana tersirat dalam konstitusi, adalah dengan melihat sejauh mana pasiennya merasa puas. Pengalaman di lapangan menunjukkan bahwa kekecewaan pasien kerap berakar pada perilaku petugas: dokter atau perawat yang datang terlambat, dokter yang sulit ditemui dan kurang terbuka menjelaskan kondisi pasien, masa rawat inap yang terlalu lama, hingga ruangan yang kurang rapi dan bersih. Cara petugas bertutur, ramah tidaknya mereka, ada tidaknya kepedulian, serta mudah atau sulitnya informasi diperoleh selalu menjadi faktor yang paling diperhitungkan pasien. Akibatnya, tidak sedikit pasien dan keluarganya menilai pelayanan rumah sakit jauh dari yang mereka bayangkan (Rini et al., 2019).

Model SERVQUAL rumusan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjadi rujukan dominan dalam studi mutu layanan kesehatan. Menurut model ini, kepuasan pelanggan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu tangibles atau tampilan fisik layanan, reliability atau keandalan, responsiveness atau ketanggapan, assurance atau jaminan, serta empathy atau kepedulian. Semakin kinerja layanan menyamai bahkan melebihi harapan pada kelima aspek ini, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Di bidang kesehatan, kepuasan pasien kini diakui sebagai ukuran pokok mutu, bukan sekadar kesan pribadi.

Karena kelima dimensi tersebut berkaitan erat dengan kepuasan, setiap dimensi perlu dipenuhi dengan baik. Pasien yang puas juga cenderung menyarankan layanan tersebut kepada keluarga dan teman. Testimoni semacam ini memperkuat nama baik rumah sakit di masyarakat dan selanjutnya mendukung perkembangan serta kelangsungan layanannya. Selain itu, pasien yang puas lebih mungkin datang kembali, sehingga terbentuk ikatan berjangka panjang yang menunjang kontinuitas dan efektivitas perawatan (Putrama &Alwi., 2025).

Menurut pedoman survei kepuasan masyarakat, kepuasan merupakan hasil penilaian publik atas kinerja unit pelayanan, yang dapat ditelusuri melalui beberapa aspek. Aspek prosedur berkenaan dengan mudah dan ringkasnya tahapan yang harus dilalui. Aspek kesopanan dan keramahan menyangkut perilaku petugas yang menghormati dan menghargai penerima layanan. Aspek kecepatan berkaitan dengan rampungnya layanan dalam batas waktu yang telah ditargetkan. Aspek kemampuan petugas merujuk pada kompetensi teknis yang dimiliki dalam menuntaskan layanan. Terakhir, aspek kejelasan petugas berkaitan dengan kepastian siapa yang bertugas beserta batas wewenang dan tanggung jawabnya (PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017, 2017).

Untuk fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit, Kementerian Kesehatan RI mematok standar kepuasan pasien minimal 95%. Bila capaian berada di bawah batas itu, layanan dianggap belum bermutu atau gagal memenuhi standar minimal. Kondisi demikian dapat menghambat kemajuan rumah sakit, karena pasien yang kecewa biasanya memilih berpindah ke rumah sakit lain yang dipandang lebih baik, dan lambat laun kepercayaan terhadap rumah sakit semula pun memudar (Siti et al., 2022).

Devi (2022), yang meneliti mutu layanan dan rasa puas pasien JKN rawat jalan di Puskesmas Biru, Bone, menjelaskan bahwa ukuran mutu layanan kesehatan dalam Permenkes RI No. 30 Tahun 2024 disusun dengan berpedoman pada acuan WHO serta badan internasional lain. Dua di antaranya adalah efektivitas, yang menuntut penyediaan bukti bagi masyarakat penerima layanan, dan keselamatan, yang menuntut agar risiko kerugian, termasuk cedera maupun kesalahan pada tindakan medis, nonmedis, keperawatan, dan kebidanan, ditekan seminimal mungkin dengan berorientasi pada pasien. Kepuasan peserta di puskesmas tersebut diukur dengan kuesioner. Data survei SWA Business Digest mencatat indeks kepuasan peserta BPJS 80,1% pada 2019, lalu 81,5% pada 2020. Namun, hasil wawancara singkat peneliti dengan beberapa pasien menunjukkan masih adanya keluhan, terutama menyangkut komunikasi yang kurang baik antara petugas dan pasien serta layanan yang tidak tepat waktu. Hal ini menggambarkan jurang antara standar dalam regulasi dan kenyataan di lapangan, khususnya pada komunikasi efektif dan ketepatan waktu, dua hal yang semestinya menjadi bagian integral layanan bermutu yang berfokus pada kepuasan pasien (Devi et al., 2022).

Lestari (2013), sebagaimana dikutip Andry (2017), menegaskan bahwa kepuasan pasien peserta JKN merupakan indikator yang penting. BPJS sendiri adalah badan hukum publik yang dibentuk khusus untuk menjalankan program jaminan kesehatan; lembaga ini berkoordinasi langsung di bawah Presiden dan mengurus jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Andry, 2017).

Gambaran serupa ditemukan oleh Nurhaeda et al. (2018) di Puskesmas Maiwa, Enrekang, yang juga menjadikan regulasi indikator mutu tersebut, dengan unsur efektivitas dan keselamatan pasien, sebagai acuan. Melalui pengamatan dan wawancara dengan sejumlah pasien di Kecamatan Maiwa, terungkap bahwa pasien BPJS diperlakukan berbeda dari pasien umum/non-BPJS; prosedur administrasi yang harus mereka lalui terasa lebih rumit. Temuan ini sekali lagi menunjukkan bahwa standar mutu dalam kebijakan belum sepenuhnya terwujud dalam praktik, terutama dalam hal komunikasi efektif dan ketepatan waktu, padahal keduanya merupakan inti layanan bermutu yang berpusat pada pasien

(Nurheda Nurheda et al., 2018). Adapun RSUD Borong adalah unit layanan publik yang menjalankan fungsi rujukan tingkat lanjut. Posisinya yang dekat dengan kebutuhan pasien mengharuskan rumah sakit ini bersikap proaktif dan mengedepankan kepuasan pasien. Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur bersama DPRD setempat berkomitmen menyediakan layanan rujukan dengan membangun gedung, prasarana, sarana penunjang, dan melengkapi peralatan medis. Upaya ini dijalankan secara bertahap sesuai "Master Plan" pengembangan RSUD Borong sebagai pusat rujukan daerah, agar pelayanannya selaras dengan visi dan misi yang diusung. Rumah sakit pemerintah ini terletak di Borong, ibu kota kabupaten, dan menjadi tujuan rujukan bagi warga Manggarai Timur serta wilayah sekitarnya. Dengan area 6,56 ha dan 96 tempat tidur, RSUD Borong mulai bermitra dengan BPJS Kesehatan pada 6 Desember 2021. Angka kunjungannya meningkat dari tahun ke tahun: 5.530 kunjungan pada 2022 (BPJS 5.101; non-BPJS 429), 6.901 pada 2023 (BPJS 6.500; non-BPJS 401), 10.521 pada 2024 (BPJS 9.900; non-BPJS 621), dan 11.229 pada 2025 (BPJS 10.341; non-BPJS 888) (Humas RSUD Borong , 2025).

Pramadia Rinda (2021) menyelidiki apakah mutu layanan di BLUD RSU Cut Nyak Dhien Meulaboh turut menentukan rasa puas peserta JKN. Berbekal data kuesioner, studi ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan memang memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di rumah sakit tersebut (Rinda, 2019). Hildawati et al. (2022) menilai kinerja layanan RSUD Kota Dumai bagi peserta JKN dengan instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif, mereka memperoleh predikat IKM baik dengan mutu pelayanan B (Hidawati et al., 2022).

Khikmatul dan Ahmad (2022) mengukur kepuasan pemegang kartu JKN atas layanan RSUD Wamena. Kajian kualitatif deskriptif ini menghasilkan skor 63,6, yang berarti kepuasan masyarakat berada pada kategori cukup baik (Khikmatul & Ahmad, 2022). Sinta et al. (2021) menelusuri peran mutu layanan dalam membentuk kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Pangkep. Melalui kombinasi observasi dan kuesioner dalam kerangka kualitatif deskriptif, mereka menemukan bahwa mutu layanan turut memengaruhi rasa puas pasien di sana (Nuryanti Sinta et al., 2021).

Manno Joshua Christiano A et al. (2025) memfokuskan kajian pada pasien JKN yang dirawat di bangsal kelas III RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang. Dengan desain deskriptif kualitatif, penelitian ini mendapati bahwa semua dimensi mutu layanan di bangsal tersebut memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Manno Joshua Christiano A et al., 2025). Gustiana et al. (2018) menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menguji kaitan mutu layanan dengan rasa puas pasien rawat inap peserta JKN di RSUD Inche Abdul Moeis Samarinda. Hasilnya, mutu layanan terbukti berpengaruh kuat terhadap kepuasan kelompok pasien tersebut (Gustiana et al., 2018).

Firdayana et al. (2025) melakukan studi potong lintang (cross-sectional) berpendekatan kuantitatif di RSUD Bahteramas, Sulawesi Tenggara, dengan populasi pasien rawat jalan peserta JKN dan kuesioner sebagai alat ukur. Studi ini menyimpulkan bahwa mutu layanan kesehatan berasosiasi secara signifikan dengan rasa puas pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut (Firdayana et al., 2025).

Erwin & Barkatullah (2025) meneliti pasien rawat inap peserta JKN di UPT Puskesmas Alabio, Hulu Sungai Utara, dengan memadukan metode kuantitatif dan survei analitis serta menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Mereka melaporkan bahwa aspek reliability dan assurance sudah dinilai baik, sedangkan aspek tangibles, responsiveness, dan empathy dinilai kurang baik oleh 59% responden, sehingga disimpulkan bahwa mutu layanan memiliki keterkaitan yang cukup signifikan dengan kepuasan pasien (Erwin & Barkatullah., 2025).

Dalam laporan yang sama, Hildawati Hildawati et al. (2022) mencatat skor IKM 74,73, yang menempatkan kinerja layanan rumah sakit di Dumai itu pada kategori baik (Hidawati et al., 2022).

Rangkaian temuan di atas menunjukkan bahwa persoalan mutu layanan masih mengemuka dalam berbagai studi terdahulu. Hal inilah yang mendorong peneliti memilih RSUD Borong sebagai lokasi penelitian, terlebih karena belum ada kajian di rumah sakit ini yang menjawab anggapan publik bahwa pasien BPJS memperoleh layanan bermutu lebih rendah daripada pasien umum/non-BPJS. Selain itu, studi yang secara spesifik membandingkan harapan dengan kenyataan (*gap analysis*) di rumah sakit daerah masih jarang, begitu pula riset yang menautkan secara langsung kepuasan pasien dengan mutu layanan berdasarkan data dan standar aktual di wilayah tertentu.

Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan gambaran layanan kesehatan serta tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Borong. Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL, yang meliputi empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*), dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Borong. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menentukan dimensi SERVQUAL yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RSUD Borong.

B. METODE

Studi ini bersifat kuantitatif dengan rancangan korelasional. Rancangan kuantitatif dipakai karena variabel yang diteliti dapat dikuantifikasi dan dianalisis secara statistik, sejalan dengan paradigma realisme maupun realisme naif. Data diambil di RSUD Borong, Manggarai Timur, selama 3–11 Juli 2026 dari 80 pasien peserta BPJS Kesehatan yang lolos kriteria inklusi, dengan kuesioner sebagai instrumen. Variabel mutu layanan dioperasionalkan ke dalam lima dimensi SERVQUAL, yakni empathy, tangibles, reliability, responsiveness, dan assurance, sementara variabel kepuasan diukur dari persepsi pasien terhadap layanan yang diperoleh. Setiap butir dinilai dengan skala Guttman, lalu asosiasi tiap dimensi dengan kepuasan diuji menggunakan Pearson Chi-Square pada $\alpha = 0{,}05$ (Trisliatanto Dimas Agung, 2020).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 80 pasien BPJS Kesehatan di RSUD Borong, secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan tergolong baik, dengan 65 responden (81,25%) menyatakan puas dan 15 responden (18,75%) menyatakan tidak puas. Pada dimensi empathy, sebanyak 68 responden (85%) menilai empati petugas sangat baik dan 12 responden (15%) menilainya tidak baik. Namun, hasil uji Pearson Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0{,}533$ ($> 0{,}05$), sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara empati dan kepuasan pasien. Pada dimensi tangibles, sebanyak 66 responden (82,5%) memberikan penilaian sangat baik dan 14 responden (17,5%) memberikan penilaian tidak baik.

Nilai $p = 0{,}040$ ($< 0{,}05$) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik pelayanan dan kepuasan pasien. Selanjutnya, dimensi reliability dinilai sangat baik oleh 64 responden (80%) dan tidak baik oleh 16 responden (20%), dengan hasil uji Pearson Chi-Square sebesar $p = 0{,}007$ ($< 0{,}05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan pelayanan dan kepuasan pasien. Sementara itu, pada dimensi responsiveness, sebanyak 60 responden (75%) menilai daya tanggap petugas sangat baik dan 20 responden (25%) menilainya tidak baik, dengan nilai $p = 0{,}394$ ($> 0{,}05$), sehingga tidak ditemukan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Pada dimensi assurance, sebanyak 62

responden (77,5%) memberikan penilaian sangat baik dan 18 responden (22,5%) memberikan penilaian tidak baik.

Hasil uji Pearson Chi-Square sebesar p = 0,345 (> 0,05) menunjukkan bahwa dimensi jaminan juga tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, dari lima dimensi SERVQUAL yang dianalisis, hanya dimensi tangibles dan reliability yang terbukti memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RSUD Borong, sedangkan empathy, responsiveness, dan assurance tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Berdasarkan nilai signifikansinya, reliability menunjukkan bukti statistik yang lebih kuat dibandingkan tangibles (p = 0,007 dibandingkan p = 0,040), meskipun penentuan dimensi yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan secara substantif sebaiknya didukung oleh ukuran kekuatan hubungan atau analisis lanjutan. Temuan ini secara umum sejalan dengan kerangka SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

D. KESIMPULAN

Penelitian di RSUD Borong, Manggarai Timur, ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS kesehatan menilai layanan yang mereka terima secara positif, yaitu empati (empathy) 85%, bukti fisik (tangibles) 82,5%, keandalan (reliability) 80%, daya tanggap (responsiveness) 75%, dan jaminan (assurance) 77,5%. Secara keseluruhan, 81,5% responden menyatakan puas. Uji Pearson Chi-Square mengonfirmasi bahwa bukti fisik (p = 0,040) dan keandalan (p = 0,007) berhubungan dengan kepuasan, sedangkan empati, daya tanggap, dan jaminan tidak berhubungan karena nilai p-nya, berturut-turut 0,393, 0,394, dan 0,345, melebihi 0,05. Dengan demikian, upaya peningkatan mutu perlu dijalankan menyeluruh pada kelima dimensi SERVQUAL, antara lain melalui evaluasi layanan berkala, audit ketepatan layanan, dan peninjauan ulang SOP, agar kepuasan pasien terus meningkat secara berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

Agnaty, R. A., Andriyani, A., & Suherman, J. (2025). Analisis Kepuasan Pasien BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit dengan Pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 28*(2), 44–49.

Al-Hamzani, D. G., Fitriyah, N., & Alaydrus, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan, 6*(4).

Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). *Manajemen Pelayanan yang Baik dengan Kepuasan Pasien yang Tinggi*. Nuansa Fajar Cemerlang.

Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi, 5*(1), 117–121.

Fatimah, S., Jasmawati, & Firdaus, R. (2022). Factors Influencing Patient Satisfaction on Service Quality at Gynecology Polyclinic at Harapan Insan Sendawar General Hospital. *Formosa Journal of Science and Technology*, *1*(8), 1245–1260. https://doi.org/10.55927/fjst.v1i8.2255

Hildawati, H., Suri, D. M., Afrizal, D., & Erlianti, D. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 8*(2), 224–239.

Humas RSUD Borong. (2025). *Buku Profil Tahunan RSUD Borong*. Humas RSUD Borong.

Malik, M. F., Rasma, R., Supriyadi, S., Handriani, I., Misdayanti, M., Anasari, W., & Azim, L. O. L. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan

Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2024. *OVUM: Journal of Midwifery and Health Sciences, 5*(1), 1–15.

Manno, J. C. A., Lino, M. M., & Long, B. L. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof. Dr. WZ Johannes Kupang. *Kybernology: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik, 3*(1), 157–171.

Maulana, E., & Barkatullah, B. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Journal of Development Administrations Thinking Understand: Public and Business Administration (DATU), 1*(2), 44–52.

Nurheda, N., & Rusman, A. D. P. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan, 1*(3), 202–216.

Nuryanti, S., Hakim, L., & Rahim, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 2*(2), 620–634.

Oktavianti, D., Indar, I., & Abadi, Y. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone. *Hasanuddin Journal of Public Health, 3*(2), 135–144.

Pramadia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh. *AT-TASYRI': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah, 11*(2), 177–189.

Rizqi, S. K., & Subhan, A. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Wamena. *Jurnal Lapago Society*, *2*(2), 51-62.

Trisliatanto, D. A. (2020). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyuni, R., Rohani, S., Oktavianti, R., & Mukhlis, H. (2019). Hubungan Kepuasan Pengguna Kartu BPJS Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kotabumi Lampung Utara. *Wellness And Healthy Magazine*, *1*(2), 201-2017.