

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKIT TINGGI

Husnawati, Aisyah, Ardita Yuan Cahya Pramesti, Diantika Rahmayani, Fasri Dian Safitri, Lala Azela, Muhammad Yudika Chandra, Putri Melati, Putri Nimi Usti, Saskira Windy Noviana, Siti Rahmatun Nur, Waldy Wijayanto, Yolanda Selviana
Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau, Yayasan Univ Riau, Pekanbaru
Aisyah@stifar-riau.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dilaksanakan pada tanggal 15–17 Juli 2025 dengan jumlah sampel sebanyak 42 responden yang ditentukan melalui teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data dianalisis secara univariat menggunakan teknik persentase dan perhitungan TCR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 61,67%. Pada aspek *tangible* pasien menilai ruang tunggu nyaman dan rapi meski media edukasi masih terbatas, pada *reliability* pasien sangat puas terhadap kejelasan informasi obat dan kelengkapan obat, pada *responsiveness* pasien menilai apoteker sigap dan cukup cepat dalam melayani, pada *assurance* pasien merasa apoteker profesional serta menumbuhkan rasa percaya, sedangkan pada *empathy* mayoritas responden sangat puas terhadap sikap sopan, ramah, dan kepedulian apoteker. Penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi telah memenuhi harapan pasien, meskipun masih perlu peningkatan fasilitas informasi kesehatan. Oleh karena itu, disarankan agar rumah sakit menyediakan sarana edukasi berupa kotak informasi berisi leaflet, brosur, dan poster guna memperkuat mutu layanan serta mendorong penelitian lanjutan dengan jumlah responden yang lebih besar untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Kata kunci: BPJS, kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, rumah sakit

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of pharmaceutical services, as it reflects the alignment between patient expectations and the services received. This study aimed to describe the satisfaction level of BPJS outpatients with pharmaceutical services at Dr. Achmad Mochtar Regional Public Hospital, Bukittinggi. The research employed a descriptive case study with a quantitative approach, conducted on July 15–17, 2025, with a total sample of 42 respondents selected using accidental sampling. The research instrument was a closed-ended questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed univariately using percentage techniques and TCR calculations. The results showed that the overall satisfaction level of patients was in the satisfied category with an average score of 61.67%. In the tangible aspect, patients considered the waiting area comfortable and clean, although educational media remained limited. In reliability, patients were very satisfied with the clarity of drug information and drug availability, while in responsiveness, pharmacists were assessed as responsive and fairly quick in providing services. In assurance, pharmacists were considered professional and able to build trust, and in empathy, most respondents were very satisfied with pharmacists' politeness, friendliness, and concern. The study concludes that the quality of pharmaceutical services at Dr. Achmad Mochtar Hospital has met patient expectations, although improvements in health information facilities are still needed. Therefore, it is recommended that the hospital provide educational facilities such as information boxes containing leaflets, brochures, and posters to strengthen service quality, and that future research involve a larger sample size to obtain more comprehensive results.

Keywords: BPJS, patient satisfaction, pharmaceutical services

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia sekaligus bagian dari kesejahteraan yang dijamin oleh negara dalam nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin akses layanan kesehatan yang adil dan bermutu bagi seluruh warga negara. Dalam hal ini, rumah sakit berperan penting sebagai institusi pelayanan kesehatan paripurna yang mencakup layanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020).

Rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan sesuai standar agar dapat menjangkau semua lapisan masyarakat (Yuni & Herbasuki, 2015). Salah satu layanan utama yang banyak dimanfaatkan adalah rawat jalan, di mana unit apotek menjadi komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian (Supartiningsih, 2017).

Mutu pelayanan kefarmasian sangat menentukan keberhasilan pengobatan dan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien sendiri merupakan indikator utama untuk menilai kualitas layanan, karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dan pelayanan nyata yang diterima (Kusuma & Kundarto, 2018). Evaluasi mutu layanan umumnya didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Rika & Gunadi, 2021).

Pada sisi lain, aspek pembiayaan juga memengaruhi persepsi terhadap layanan. Sejak 1 Januari 2014, pemerintah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan tujuan memberikan perlindungan kesehatan yang merata dan bermutu (Solechan, 2019). Namun, berbagai penelitian menunjukkan masih adanya ketidakpuasan pasien BPJS rawat jalan, terutama terkait waktu tunggu maupun mutu layanan (Hakim dkk., 2019; Akbar & Ahmad, 2020).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Panjaitan (2017) di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga menemukan rata-rata tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian sebesar 77,57%, dengan tidak terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dan karakteristik demografi. Sebaliknya, penelitian Widodo (2018) di RS Khusus Daerah Duren Sawit menunjukkan mayoritas pasien merasa tidak puas terhadap mutu pelayanan.

Hal ini menggambarkan adanya variasi pengalaman pasien BPJS di berbagai rumah sakit, sehingga menuntut evaluasi berkelanjutan terhadap mutu layanan kefarmasian.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Hasilnya diharapkan menjadi dasar evaluasi mutu layanan farmasi sekaligus memberikan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya bagi peserta JKN.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kasus deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang dilaksanakan pada tanggal 15–17 Juli 2025 di unit pelayanan kefarmasian RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan pengguna BPJS yang menerima obat di pelayanan kefarmasian rumah sakit, sedangkan sampel penelitian ditentukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu pemilihan responden yang secara kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria inklusi maupun eksklusi. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Lameshow dengan tingkat kepercayaan 95%, di mana diperoleh hasil perhitungan 42,37 yang kemudian dibulatkan menjadi 42 responden (Notoatmodjo, 2017).

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang terdiri atas dua bagian, yakni data karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan layanan BPJS) serta kuesioner kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Analisis dilakukan dengan teknik persentase menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{n} 100\%$$

Keterangan :

P = persentase

f = frekuensi sampel tiap kategori

n = jumlah seluruh sampel

100% = bilangan tetap

Selanjutnya, tingkat capaian responden

(TCR) dihitung dengan rumus:

$$TCR = \frac{\text{rata-rata} \times 100}{\text{skor maksimum}}$$

Kategori tingkat kepuasan ditetapkan dengan ketentuan: sangat puas >75%, puas/netral 50–75%, dan tidak puas <50%.

3. HASIL

RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi merupakan rumah sakit tingkat I dengan akreditasi A yang berlokasi di Jl. Dr. Abdul Rivai No. 1, Bukit Apit Puhun, Bukittinggi. Rumah sakit ini memiliki visi sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan regional Sumatra Tengah dengan misi memberikan layanan yang berkualitas, efisien, ramah, serta berorientasi pada kebutuhan pasien, sekaligus mengembangkan pelayanan unggulan, pendidikan, pelatihan, dan penelitian di bidang kesehatan. Dalam penelitian ini, karakteristik responden yang ditinjau mencakup umur, jenis kelamin, status pekerjaan, serta lama penggunaan BPJS rawat jalan.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan BPJS dan Umum Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Dr. Achmad Mochtar Tahun 2023

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	10	23,81%
Perempuan	32	76,19%
Usia		
17-40	18	42,86%
41-60	14	33,33%
>60	10	23,81%
Pendidikan Akhir		
Tidak sekolah-SD	5	11,90%
SMP-SMA	21	50%
Perguruan tinggi	16	38,10%
Status Pekerjaan		
Bekerja	18	42,85%
Tidak Bekerja	24	57,15%

Lama Menjadi Peserta BPJS		
<1tahun	5	11,91%
1-3 tahun	7	16,66%
>3 tahun	30	71,43%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (32 orang) dibanding laki-laki (10 orang). Berdasarkan usia, sebagian besar berada pada rentang 17–40 tahun (18 orang), diikuti usia 41–60 tahun (14 orang), dan >60 tahun (10 orang). Tingkat pendidikan terakhir terbanyak adalah SMP–SMA (21 orang), status pekerjaan didominasi oleh responden yang tidak bekerja (24 orang), serta sebagian besar telah menggunakan BPJS lebih dari tiga tahun (30 orang)

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien

Kategori	Rata-rata Persentase (%)
Sangat Puas	61,67%
Puas	33,33%
Tidak puas	5%
Total	100%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 61,67%, sesuai skala Likert tiga kategori (sangat puas >75%, puas 50–75%, tidak puas <50%).

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Responden

Dimensi	Jenis Pelayanan	Sangat Puas (3)	Puas (2)	Tidak Puas (1)
Tangibles	Ruang tunggu Apotek nyaman	19	22	1
	Ruang tunggu apotek bersih dan rapi	21	20	1
	Terdapat leaflet, brosur, poster	18	12	11
Reliability	Informasi di terima dengan jelas	30	11	1
	Obat yang tersedia lengkap	26	13	3
Responsiveness	Apoteker sigap membantu jika ada pertanyaan	25	16	1

	Pelayanan kefarmasian diberikan dengan cepat	19	19	4
<i>Assurance</i>	Apoteker melayani dengan profesional	14	11	1
<i>Empathy</i>	Apoteker melayani dengan sopan dan bersedia menjawab pertanyaan	30	11	1
	Apoteker menunjukkan sikap peduli terhadap kebutuhan pasien	23	18	1
Skor Total		228	155	25

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa pasien BPJS rawat jalan umumnya puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Aspek *tangible* dinilai nyaman dan rapi, *reliability* terlihat dari informasi yang jelas serta ketersediaan obat, *responsiveness* ditunjukkan oleh apoteker yang sigap dan cukup cepat, *assurance* melalui pelayanan profesional, serta *empathy* lewat sikap sopan dan kepedulian apoteker. Secara total diperoleh 228 respon sangat puas, 155 puas, dan 25 tidak puas, yang menegaskan mutu pelayanan berada pada kategori baik.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, aspek *tangible* (bukti fisik) pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dinilai cukup baik, khususnya pada kenyamanan serta kebersihan ruang tunggu apotek yang sebagian besar responden menyatakan puas hingga sangat puas. Namun, pada indikator ketersediaan leaflet, brosur, dan poster, masih terdapat ketidakpuasan yang signifikan sehingga perlu evaluasi, misalnya dengan penyediaan kotak informasi khusus di ruang tunggu untuk menampilkan media edukasi kesehatan dan obat-obatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian di RSUD Lewoleba yang menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS, meskipun masih ditemukan keluhan terkait keterbatasan sarana prasarana dan kurangnya kenyamanan lingkungan rumah sakit (Beda et al., 2024). Hasil serupa juga dilaporkan pada penelitian di Puskesmas Pattalassang, di mana dimensi *tangible* mendapat penilaian cukup puas (99,7%), namun responden tetap menyoroti perlunya perbaikan fasilitas fisik dan ketersediaan obat yang konsisten (Utami et al., 2025).

Berdasarkan hasil penelitian, aspek *reliability* (keandalan) pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menunjukkan mayoritas responden merasa sangat puas terhadap kejelasan informasi obat (71,42%) dan kelengkapan obat yang diterima (61,90%). Hal ini mencerminkan konsistensi rumah sakit dalam memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan sesuai janji. Keandalan ini penting karena menjadi indikator kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian di RSUD Lewoleba NTT, di mana *reliability* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan, bersama dengan dimensi lain seperti *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Beda et al., 2024). Hasil serupa juga ditunjukkan pada penelitian di RS Sumber Waras Jakarta Barat, yang menegaskan bahwa *reliability* merupakan salah satu faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian, meskipun dimensi *empathy* tidak berpengaruh signifikan (Tjahyanto & Saryatmo, 2025).

Berdasarkan hasil penelitian, aspek *responsiveness* (daya tanggap) pada pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menunjukkan mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap kesigapan apoteker dalam membantu pasien (59,52%) serta pelayanan yang cepat dan tidak bertele-tele (45,32%). Namun masih terdapat sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas karena pelayanan dinilai belum sepenuhnya konsisten. Responsivitas ini penting karena mencerminkan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien sehingga meningkatkan persepsi positif terhadap mutu pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian di RS Sumber Waras Jakarta Barat, di mana dimensi *responsiveness* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, bahkan menjadi salah satu dimensi dengan nilai pengaruh paling tinggi dibandingkan aspek lainnya (Tjahyanto & Saryatmo, 2025). Sementara itu, penelitian di Puskesmas Pattalassang juga menemukan bahwa hampir seluruh pasien (99,4%) merasa cukup puas pada aspek *responsiveness*, meskipun masih ada keluhan terkait lamanya waktu tunggu dan keterbatasan informasi dari petugas (Utami et al., 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *assurance* (jaminan) pada pelayanan kefarmasian

di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi berada pada kategori sangat puas, khususnya terkait sikap profesional apoteker, kesopanan, serta kesediaan menjawab pertanyaan pasien. Hal ini mencerminkan bahwa kompetensi dan etika pelayanan tenaga farmasi berhasil menumbuhkan rasa percaya serta keyakinan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian di RSI Siti Rahmah Padang, di mana dimensi *assurance* juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS maupun non-BPJS, meskipun tingkat kepuasan pasien BPJS (78,3%) lebih tinggi dibandingkan pasien non-BPJS (67,5%) (Erlinengsih & Angraini, 2025). Hasil serupa ditunjukkan oleh penelitian di RS Sumber Waras Jakarta Barat, yang menemukan bahwa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, di samping dimensi *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* (Tjahyanto & Saryatmo, 2025). Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa aspek jaminan berupa profesionalitas, pengetahuan, dan sikap sopan tenaga kefarmasian merupakan faktor penting dalam membangun rasa aman, kepercayaan, serta kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *empathy* (kepedulian) pada pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi berada pada kategori sangat puas, khususnya pada indikator sikap sopan, ramah, dan kesediaan apoteker menjawab pertanyaan pasien (71,42%), serta kepedulian apoteker terhadap kebutuhan pasien (54,72%). Perhatian personal dan komunikasi yang baik dari tenaga farmasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian di Puskesmas Pecangaan Jepara, yang menunjukkan bahwa dimensi *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan, di mana pasien merasa diperhatikan secara individu dan dilayani tanpa diskriminasi (Purnomo et al., 2023). Namun, berbeda dengan penelitian di RS Sumber Waras Jakarta Barat, yang menemukan bahwa dimensi *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, karena pasien lebih menekankan kualitas fisik rumah sakit, mutu obat, serta kecepatan pelayanan (Tjahyanto & Saryatmo, 2025). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun kepedulian tenaga

kesehatan menjadi faktor penting bagi sebagian besar pasien, persepsi kepuasan tetap bisa bervariasi tergantung ekspektasi pasien dan kondisi pelayanan rumah sakit.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 61,67%. Pada aspek *tangible* pasien puas dengan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, meski masih kurang pada ketersediaan media edukasi. Aspek *reliability* dinilai sangat baik melalui informasi obat yang jelas dan ketersediaan obat yang lengkap, sementara aspek *responsiveness* menunjukkan apoteker sigap dan cukup cepat dalam melayani. Pada aspek *assurance* pasien menilai apoteker profesional dan menumbuhkan rasa percaya, sedangkan pada aspek *empathy* mayoritas responden sangat puas atas sikap ramah, sopan, dan kepedulian apoteker.

Berdasarkan temuan ini, disarankan agar rumah sakit meningkatkan fasilitas informasi kesehatan dengan menyediakan kotak informasi berisi leaflet, brosur, dan poster, serta mendorong penelitian lanjutan dengan jumlah responden lebih besar untuk memperkuat dasar perbaikan mutu pelayanan kefarmasian.

6. REFERENSI

- Akbar, M., & Sartini, M. S. (2020). Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. *MIRACLE Journal of Public Health*, 3(1).
- Beda, B. Y., Madiistriyatno, H., & Panjaitan, E. H. H. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Poli Penyakit Dalam Rsud Lewoleba Di Nusa Tenggara Timur. *Edunomika*, 8(2), 1–13. <https://doi.org/10.37202/Kmmr.2024.29.2.1>
- Erlinengsih, E., & Angraini, D. (2025). Analisis Tingkat Perbedaan Kepuasan Pasien Bpjs Dan Pasien Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2025. *Jurnal Kesehatan Sainatika Meditory*, 8(1), 421–431.
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di

- Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162.
- Kemendes RI. (2020). *Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Lisna, W. U., & Panjaitan. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir. *Repository Institusi Universitas Sumatera Utara (RI-USU)*
- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pecangaan Jepara. (*Ijp*) *Indonesia Jurnal Perawat*, 8(1), 33–48. <https://doi.org/10.26751/Ijp.V8i1.2025>
- Rika, A., & Gunadi, W. N. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*.
- Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15
- Tjahyanto, T., & Saryatmo, M. A. (2025). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Bpjs Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 1(69), 431–444.
- Utami, H. R., Ayumar, A., & Dewi, C. (2025). Gambaran Kepuasan Pasien Pada Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pattallassang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(2), 212–218. <https://doi.org/10.33024/Hjk.V19i2.596>
- Widodo, B. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta. [Skripsi].
- Yuni, L., & Herbasuki, N. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Dependen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 33, 1–12