

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Dan Pasien Mandiri Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Puskesmas Mandala Kota Medan

Asruri Mahfuzh Sitorus¹, Parlaungan Gabriel Siahaan², Novry Purba³, Puji Ananda Sihombing⁴, Aulia Putri Br Manurung⁵, Wulan Fransiska Lubis⁶, Elvi Simanjuntak⁷, Elisabeth Putri Dayanti⁸

Universitas Negeri Medan

E-mail: asruri.4241260006@mhs.unimed.ac.id¹, parlaungansiahaan@unimed.ac.id², novridapurba1@gmail.com³, puji.4241260010@mhs.unimed.ac.id⁴, putriauliamanurung123@gmail.com⁵, wulan.4241260014@mhs.unimed.ac.id⁶, elvijuntak.4241260007@mhs.unimed.ac.id⁷, pssselisabeth.4241260020@mhs.unimed.ac.id⁸

Article History:

Received: 15 Oktober 2025

Revised: 25 Desember 2025

Accepted: 31 Desember 2025

Kata Kunci: kesehatan, pelayanan, pasien

Abstract: Kepuasan pasien dipandang sebagai indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, karena berhubungan erat dengan kepercayaan, kepatuhan terhadap pengobatan, serta keberlanjutan pemanfaatan fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dan pasien mandiri terhadap kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Mandala Kota Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner berbasis skala likert 4 poin kepada pasien BPJS dan pasien mandiri yang pernah atau sedang memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Mandala. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, serta uji-t independen menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian diharapkan dapat menunjukkan apakah terdapat perbedaan signifikan antara kedua kelompok pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan ini diharapkan memberikan masukan bagi pihak puskesmas dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, serta menjadi dasar kebijakan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih merata, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization (WHO)*, kesehatan adalah suatu kondisi sempurna baik keadaan jasmani, rohani, maupun kesejahteraan sosial individu dan tidak hanya terhindar

dari penyakit cacat dan kelemahan. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kesehatan melibatkan lebih dari sekadar bebas dari penyakit, tetapi juga mencakup kondisi yang baik dalam aspek sosial, mental, spiritual, dan lainnya (Asyim & Yulianto, 2022, 7).

Puskesmas adalah sebuah fasilitas pelayanan dibidang kesehatan yang diadakan sebagai bentuk dari upaya kesehatan yang berbasis masyarakat maupun berbasis perseorangan pada tingkat pertama dan mengutamakan prinsip dalam tujuan promotif dan preventif., Puskesmas juga bisa berfungsi sebagai wahana atau tempat dilangsungkan pendidikan kesehatan meliputi program internship maupun jejaring dari rumah sakit pendidikan (Nurhidayah *et al.*, 2023, 1).

Pelayanan kesehatan menjadi salah satu aspek penting dalam sistem kesehatan yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan keselamatan pasien. Salah satu faktor utama dalam pelayanan kesehatan adalah kepatuhan petugas kesehatan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, khususnya dalam pengelolaan rekam medis dan persetujuan umum pasien (Hanindiya, 2022, 396).

Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas cenderung lebih patuh terhadap pengobatan, memiliki kepercayaan lebih tinggi terhadap tenaga kesehatan, serta bersedia kembali memanfaatkan fasilitas tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Pasien Mandiri Terhadap Kualitas Pelayanan UPT Puskesmas Mandala di Kota Medan”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai persepsi pasien, serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak Puskesmas dan pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif, yang bertujuan untuk membandingkan Tingkat kepuasan antara dua kelompok responden yaitu pasien BPJS Kesehatan dan pasien mandiri terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Medan. Data dikumpulkan melalui kuisioner tertutup yang disebarakan kepada pasien BPJS Kesehatan dan pasien mandiri yang pernah mendapatkan pelayanan Kesehatan di kota Medan.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Puskesmas Mandala kota Medan. Kegiatan pengumpulan data dilakukan pada bulan Agustus hingga September 2025.

Subjek penelitian dalam kasus ini adalah pasien yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Mandala Kota Medan, baik yang menggunakan BPJS Kesehatan maupun pasien non-BPJS (mandiri).

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan UPT Puskesmas Mandala yang menjadi lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi pelayanan kesehatan dan alur pelayanan pasien. Observasi ini membantu peneliti memahami situasi lapangan serta mendukung data yang diperoleh dari kuesioner.

2. Angket (Kueisioner)

Data utama penelitian diperoleh dengan menyebarkan angket (kuesioner) kepada pasien

pengguna BPJS dan non-BPJS yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan di puskesmas. Kuesioner disusun berdasarkan skala Likert 4 poin yang terdiri dari Sangat Puas, Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas untuk menilai aspek-aspek kepuasan, seperti:

1. Sarana dan prasarana fisik.
2. Kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan .
3. Kemauan untuk membantu dan cepat menanggapi pasien.
4. Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan.
5. Kepedulian dan perhatian individu kepada pasien.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data, berupa data sekunder dari puskesmas seperti profil puskesmas, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner akan dianalisis secara kuantitatif dengan bantuan program Statistical Package for the Sosial Sciences (SPSS). Adapun beberapa analisis data yang akan penulis lakukan yaitu :

1. Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. Dalam mengukur validitas perhatian ditujukan pada isi dan kegunaan instrumen. Uji validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur. Uji ini dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner (Darma 2021, 7).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang berarti sejauhmana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, keajegan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya (Setyawan 2017, 139).

Reliabilitas diartikan dengan keajegan (konsistensi) bila mana tes tersebut diuji berkali-kali hasilnya relatif sama, artinya setelah hasil tes yang pertama dengan tes yang berikutnya dikorelasikan terdapat hasil korelasi yang signifikan. Derajat hubungan ini ditunjukkan jika koefisiennya semakin mendekati 1, maka semakin reliabel dan sebaliknya dengan standar minimal koefisien reliabilitas sama atau lebih besar dari 0.6 (Setyawan 2017, 142).

3. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk membuktikan data dari sampel yang dimiliki berasal dari populasi berdistribusi normal atau data populasi yang dimiliki berdistribusi normal. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar (Cahyono, 2015, 1).

4. Uji T Independent

Independent sample *T test* atau disebut dengan uji t bebas digunakan untuk melakukan pengujian terhadap perbandingan 2 rata-rata (Mean) kelompok sampel yang independen atau membandingkan data antar waktu dari satu kelompok sampel (Udin and Aunillah 2021, 63).

Display Data

Dalam penelitian ini, data yang akan ditampilkan secara deskriptif mencakup karakteristik

responden yang terdiri dari pasien pengguna BPJS dan pasien non-BPJS di salah satu Puskesmas Kota Medan. Karakteristik tersebut meliputi jenis kelamin, kelompok usia, serta status kepesertaan pasien. Penyajian data direncanakan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase gambaran umum.

Selain itu, data utama yang akan ditampilkan adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas. Kepuasan ini diukur melalui kuesioner dengan skala Likert 4 poin yang mencakup aspek kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kebersihan fasilitas, ketersediaan obat, dan waktu tunggu. Data deskriptif direncanakan disajikan dalam bentuk rata-rata (mean) dan standar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

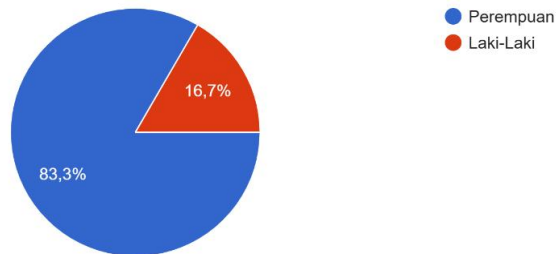
Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan di UPT Puskesmas Mandala Kota Medan, Kecamatan Medan Denai, Kota Medan, dengan melibatkan 30 pasien yang pernah berobat di Puskesmas Mandala. Data diperoleh melalui kuesioner, serta dokumentasi, kemudian dianalisis secara Kuantitatif.

Karakter Responden

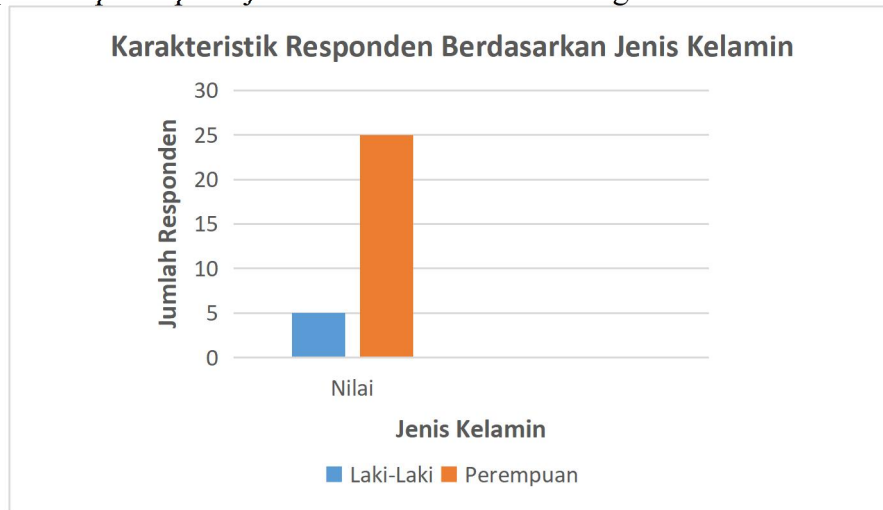
1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin
30 jawaban



Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin

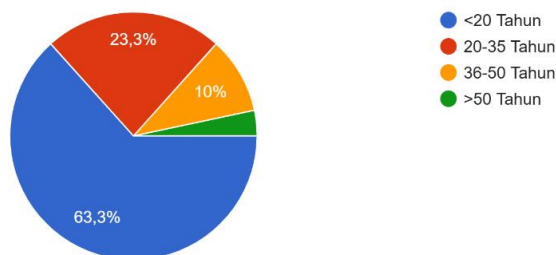
Berdasarkan Diagram Lingkaran pada Gambar 4.1 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak mengisi kuesioner yaitu sebanyak 83,3% dari total keseluruhan responden yang ditandai dengan warna biru. Responden yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 16,7% yang ditandai dengan warna merah. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan jauh lebih dominan dibandingkan laki-laki.



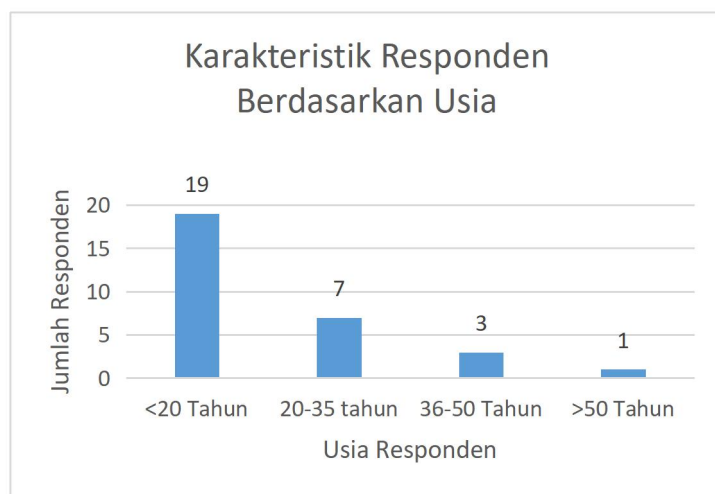
Gambar 4.2 Diagram Batang Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Diagram Batang pada Gambar 4.2 menunjukkan bahwa dari 30 responden pada penelitian ini, responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak mengisi kuesioner yaitu sebanyak 25 orang ditandai dengan warna orange. Responden yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 5 orang yang ditandai dengan warna biru.

2. Usia Responden

Usia
30 jawaban**Gambar 4.3** Diagram Lingkaran Berdasarkan Usia

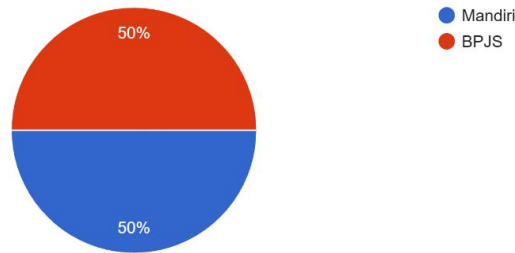
Berdasarkan Gambar 4.3 diatas menunjukkan jawaban responden yang mengisi kuesioner berdasarkan Usia. Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa persentase yang menjawab atau mengisi kuesioner dari usia (<20 Tahun) sebesar 63,3%. Untuk persentase yang menjawab atau mengisi kuesioner Usia (20-35 Tahun) sebesar 23,3%. Untuk persentase yang menjawab atau mengisi kuesioner usia (36-50 Tahun) sebesar 10% dan persentase yang menjawab atau mengisi kuesioner usia (>50 Tahun) sebesar 3,3%. Maka dapat dilihat bahwa Usia (<20 Tahun) lebih banyak mengisi kuesioner dari pada usia (20-35 Tahun) , (36-50 Tahun) dan (>50 Tahun).

**Gambar 4.4** Diagram Batang Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 4.4 diatas menunjukkan jawaban responden yang mengisi kuesioner berdasarkan Usia. Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa jumlah yang menjawab atau mengisi kuesioner dari usia (<20 Tahun) sebanyak 19 orang. Untuk jumlah yang menjawab atau mengisi kuesioner Usia (20-35 Tahun) sebanyak 7 orang. Untuk jumlah yang menjawab atau mengisi kuesioner usia (36-50 Tahun) sebanyak 3 orang dan jumlah yang menjawab atau mengisi kuesioner usia (>50 Tahun) sebanyak 1 orang. Maka dapat dilihat bahwa Usia (<20 Tahun) lebih banyak mengisi kuesioner dari pada usia (20-35 Tahun) , (36-50 Tahun) dan (>50 Tahun).

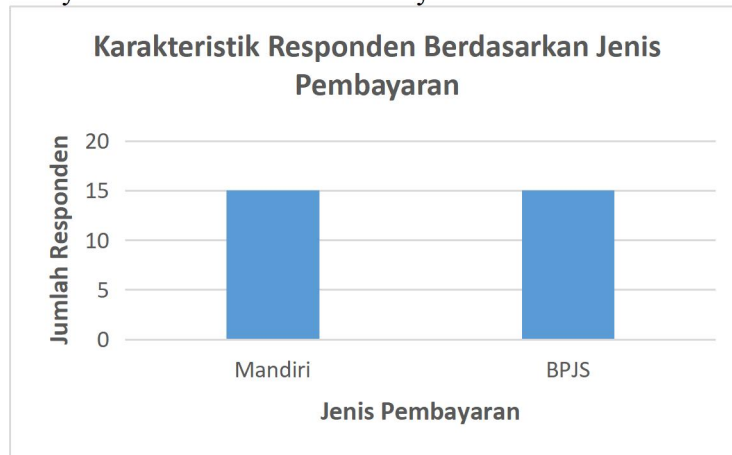
3. Jenis Pembayaran

Jenis Pembayaran
30 jawaban



Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran

Berdasarkan Gambar 4.5 menunjukkan bahwa jawaban responden yang mengisi jawaban kusioner berdasarkan jenis pembayaran. Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa persentase yang menjawab jenis pembayaran BPJS Kesehatan sebanyak 50% dan persentase yang menjawab jenis pembayaran Mandiri adalah sebanyak 50%.



Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran

Berdasarkan Gambar 4.6 menunjukkan bahwa jawaban responden yang mengisi jawaban kusioner berdasarkan jenis pembayaran. Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa persentase yang menjawab jenis pembayaran BPJS Kesehatan sebanyak 15 orang dan jumlah yang menjawab jenis pembayaran Mandiri adalah sebanyak 15 orang.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner**1. Uji Validitas BPJS**

Setelah melakukan uji coba instrumen penelitian pada UPT Puskesmas Mandala menggunakan metode pembayaran BPJS dengan jumlah responden sebanyak 15 responden menghasilkan beberapa instrumen yang valid dengan r_{tabel} sebesar 0,361.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas BPJS

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X_1)	X _{1.1}	.634	0,361	Valid
	X _{1.2}	.613	0,361	Valid
	X _{1.3}	.639	0,361	Valid
<i>Reliability</i> (X_2)	X _{2.1}	.828	0,361	Valid
	X _{2.2}	.634	0,361	Valid
	X _{2.3}	.772	0,361	Valid
<i>Responsiveness</i> (X_3)	X _{3.1}	.568	0,361	Valid
	X _{3.2}	.791	0,361	Valid
	X _{3.3}	.613	0,361	Valid
<i>Assurance</i> (X_4)	X _{4.1}	.721	0,361	Valid
	X _{4.2}	.625	0,361	Valid
	X _{4.3}	.834	0,361	Valid
<i>Empathy</i> (X_5)	X _{5.1}	.721	0,361	Valid
	X _{5.2}	.543	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 4.1 hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yaitu masyarakat yang menggunakan fasilitas umum UPT Puskesmas Mandala dengan metode pembayaran BPJS maka diperoleh hasil bahwa item pernyataan-pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dikarenakan $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}(0,361)$ sehingga pernyataan layak untuk diberikan.

2. Uji Reliabilitas BPJS**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	14

Gambar 4.7 Hasil Uji Reliabilitas BPJS

Berdasarkan tabel 4.7 didapatkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,910, sehingga $0,910 \geq 0,60$. Maka dapat dikatakan bahwa kuesioner yang disusun reliabel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

3. Uji Validitas Mandiri

Setelah melakukan uji coba instrumen penelitian menggunakan software SPSS pada UPT Puskesmas Mandala yang melakukan metode pembayaran Mandiri dengan jumlah responden sebanyak 15 orang menghasilkan instrumen yang valid dengan $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}(0,361)$.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Mandiri

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X_1)	X _{1.1}	.580	0,361	Valid

	X _{1.2}	.553	0,361	Valid
	X _{1.3}	.599	0,361	Valid
Reliability(X ₂)	X _{2.1}	.797	0,361	Valid
	X _{2.2}	.661	0,361	Valid
	X _{2.3}	.761	0,361	Valid
Responsiveness(X ₃)	X _{3.1}	.637	0,361	Valid
	X _{3.2}	.728	0,361	Valid
	X _{3.3}	.553	0,361	Valid
Assurance(X ₄)	X _{4.1}	.671	0,361	Valid
	X _{4.2}	.523	0,361	Valid
	X _{4.3}	.775	0,361	Valid
Empathy(X ₅)	X _{5.1}	.752	0,361	Valid
	X _{5.2}	.607	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 4.2 hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yaitu masyarakat yang menggunakan fasilitas umum UPT Puskesmas Mandala dengan metode pembayaran Mandiri dan mendapatkan hasil bahwa item pernyataan-pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dikarenakan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ sehingga pernyataan layak untuk diberikan.

4. Uji Reliabilitas Mandiri

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	14

Gambar 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Mandiri

Berdasarkan tabel 4.8 didapatkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,897, sehingga $0,897 \geq 0,60$. Maka dapat dikatakan bahwa kuesioner yang disusun reliabel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Analisis Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
BPJS	.177	15	.200*	.948	15	.488
Mandiri	.163	15	.200*	.969	15	.838

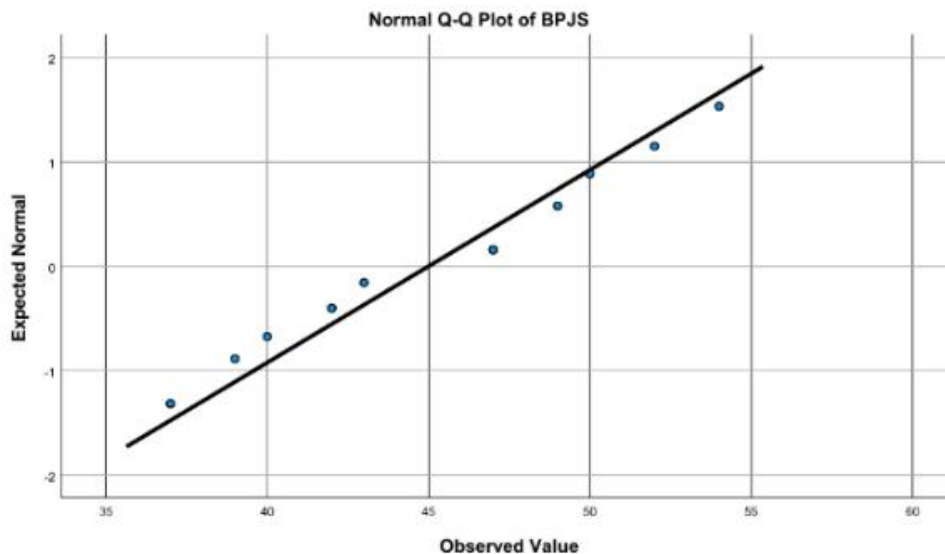
*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

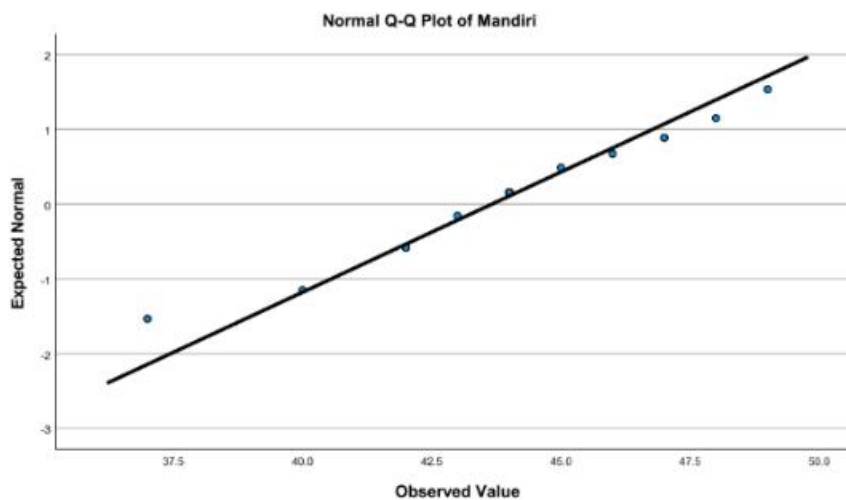
Gambar 4.9 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 4.9 hasil uji normalitas menggunakan Shapiro-Wilk dikarenakan jumlah masing-masing responden pasien BPJS dan Mandiri Adalah sebanyak 15 orang. Dalam penelitian ini, diperoleh nilai signifikansi untuk data kepuasan pasien BPJS sebesar 0,488, serta untuk pasien Mandiri sebesar 0,838 yang dimana nilai signifikansi tersebut $\geq$

0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada kedua kelompok berdistribusi normal. Oleh karena itu, penelitian dapat melanjutkan mengolah data menggunakan uji t-test independent untuk melihat tingkat kepuasan antar kelompok pasien.



Gambar 4.10 Q-Q Plot BPJS



Gambar 4.11 Q-Q Plot Mandiri

Berdasarkan Gambar 4.9 dan Gambar 4.10 Q-Q Plot di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena sebaran titik mengikuti pola garis diagonal.

2. Uji T-test Independent

T-Test

Group Statistics

	KELAS	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
HASIL	1	15	45.0000	5.41163	1.39728
	2	15	43.6667	3.10913	.80277

Gambar 4.12 Statistik Deskriptif

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
HASIL	Equal variances assumed	8.282	.008	.827	28
	Equal variances not assumed			.827	22.334

Gambar 4.13 Levene's Test & t-test

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence ... Lower
HASIL	Equal variances assumed	.415	1.33333	1.61147	-1.96761
	Equal variances not assumed	.417	1.33333	1.61147	-2.00575

Gambar 4.14 Significance & Confidence Interval

Berdasarkan hasil uji *Independent Samples T-Test*, pada ketiga gambar diatas rata-rata skor Kelas 1(BPJS) adalah 45,00 sedangkan Kelas 2(Mandiri) sebesar 43,67, dengan selisih

mean 1,33. Meskipun Kelas 1 memiliki rata-rata yang lebih tinggi, perbedaan ini tidak signifikan secara statistik diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,417 ($> 0,05$) pada baris *Equal variances not assumed*. Hasil uji *Levene* menunjukkan nilai sig. 0,008 ($< 0,05$) sehingga varians antar kelompok tidak homogen, namun hasil uji *t* tetap menunjukkan tidak ada perbedaan yang bermakna. Dengan demikian, kedua kelompok dapat dianggap memiliki hasil yang relatif sama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan di UPT Puskesmas Mandala berada pada kategori baik, ditunjukkan dengan mayoritas responden merasa puas pada aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Demikian pula, pasien mandiri juga menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan penilaian positif pada seluruh dimensi pelayanan.

Saran yang dapat diajukan adalah agar puskesmas menjaga kualitas pelayanan bagi pasien BPJS, terutama pada kecepatan, keramahan petugas, dan peningkatan fasilitas demi kenyamanan. Meski kepuasan pasien mandiri sudah baik, kualitas tetap perlu ditingkatkan agar lebih optimal. Disamping itu, karena tidak ada perbedaan signifikan antara keduanya, puskesmas diharapkan tetap memberi pelayanan yang setara sehingga kualitas merata dan tidak menimbulkan kesan diskriminatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia. 2022. "Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas." *JURNAL KESEHATAN Jurnal Ilmiah Multi Sciences* 12(2): 63–70. <https://jurnal.stik-sitikhadijah.ac.id/index.php/multiscience/article/view/346>.
- Arif yusuf hamali, Eka Sari Budihastuti. 2019. *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, Dan Manajemen Strategi Mengelola ...* Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Asyim, AB, and Yulianto. 2022. "Perilaku Konsumsi Obat Tradisional Dalam Upaya Menjaga Kesehatan Masyarakat Bangsawan Sumenep." *Jurnal Keperawatan* Vol. 15(No. 2): 1–13.
- Hanindiya, Beta. 2022. "Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keluarga Tidak Memiliki BPJS Mandiri Diwilayah Kerja Puskesmas Singosari Kota Pematang Siantar Tahun 2017." 10(1): 95–100.
- Kinanti, Cindy, and Rahmayani Lasso. 2023. "Faktor Hambatan Dalam Akses Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Di Indonesia: Jurnal Ilmiah STIKes Kendal." *Jurnal Ilmiah Permas* 13(4): 1337–44. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM>.
- Kuntoro, Wahyu, and Wahyudi Istiono. 2017. "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta." *Jurnal kesehatan vokasional* 2(1): 140–47.
- Naryanti, Indah, Dito Anurogo, Asep Roni, Ana Salmiatul Milah, Gusrina Komara Putri, Ayu Ashari, Reza Pratama, et al. 2023. *DASAR-DASAR MANAJEMEN KESEHATAN*. Klaten: Lakeisha.
- Norma Yunita, Ners Husin, Eka Rahma Ningsih. 2023. *No Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*. Pangkal Pinang: SCIENCE TECHNO DIRECT.
- Nurhidayah, Ayi, Lilis Zuniawati Setianingsih, Kusuma Estu Werdani, Festy Mahanani Mulyaningrum, Alyxia Gita Stellata, Enisah, Dwi Linna Suswardany, et al. 2023.

-
- Manajemen Puskesmas Konsep, Praktik Dan Inovasi*. Bandung: Kaizen Media Publishing.
- Nurlin, Fitri A Sabil, and Mutmainnah. 2022. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien." *Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan* 2(2): 280–87. <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/59983>.
- Pratomo, Wahyu Ario, Wahyu Sugeng Imam Soeparno, and Arif Rahman. 2023. *Data Kependudukan Dalam Pemenuhan Fasilitas Sosial Dan Ekonomi: Studi Kota Medan*. Medan: Medan Kreasi.
- Septalita, Annisa, Nisrina Ayu Putri Yona, Nur Khofifah, Nurul Irba Somadinata, Yolanda Oldilia, Oriza Sativa, Oxy Asfuridah Ansori, Puja Sinta H Latupono, and Putri Novthalia. 2025. "Kepuasan Pasien BPJS Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas : Tinjauan Literatur." *Jurnal Teknologi dan Sains Modern* (4): 192–200.
- Suprpto, and A Abdul Malik. 2019. "Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 7(1): 1375–77. doi:10.35816/jiskh.v8i1.62.
- Taswin, Andinna Ananda Yusuff, Eky Endriana Amiruddin, Makhrajani Majid, Tuti Herawati, Dahmar, Hamdan, Fardhoni, Fajar Nur Farida, Susilo Wulan, Amrun, Loura Weryco Latupeirissa. 2022. *BUKU AJAR ASURANSI KESEHATAN* Nitle. Jakarta: CV.Feniks Muda Sejahtera.
- Wulandari, Dwi Irma, Puspa Ofri Anti Purwadi, Rangga Mahardika, and Fitriani Pramita Gurning. 2022. "Analisa Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Dengan Pasien Mandiri Kota Medan." *Humantech: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia* 1(9): 1227–34.
- Yulia, Revi, and Fatima Pabanne. 2024. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan." *Jurnal Penelitian Perawat Profesional* 6(6): 483–88.