



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit An – Nisa Kota Tangerang

Muthia Shabrina<sup>1</sup>, Muhammad Khoirul Anwar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Email : [muthiashabrina16@gmail.com](mailto:muthiashabrina16@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstract

*This study aims to analyze the effect of service quality on the satisfaction of Social Security Administering Body (BPJS) patients at An-Nisa Hospital, Tangerang City. Service quality is understood as a multidimensional construct consisting of tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. This study employed a quantitative approach with a causal associative design. Data were collected through the distribution of questionnaires to 100 BPJS patients who had received services at An-Nisa Hospital, Tangerang City. The research instrument was tested for validity and reliability to ensure its suitability as a measurement tool. Data were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression with the assistance of statistical software. The results indicate that service quality simultaneously has a significant effect on BPJS patient satisfaction, with a significance value of 0.000. The coefficient of determination of 0.518 indicates that service quality explains 51.8 percent of the variance in patient satisfaction, while the remaining variance is influenced by other factors outside the research model. The tangibles dimension has the most dominant influence on patient satisfaction compared to the other dimensions. These findings suggest that improving service quality, particularly in terms of physical facilities and the comfort of the hospital environment, is a key factor in enhancing BPJS patient satisfaction. This study is expected to serve as an evaluation reference for hospital management in efforts to improve the quality of healthcare services.*

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS Health, Hospital, SERVQUAL

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. Kualitas pelayanan dipahami sebagai konstruk multidimensi yang terdiri atas bukti nyata, keandalan, ketanggapan, empati, dan jaminan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pasien BPJS yang pernah menerima pelayanan di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan sebagai alat ukur. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,518 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 51,8 persen variasi kepuasan pasien, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.*

*Dimensi bukti nyata memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan dimensi lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek fasilitas fisik dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.*

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit, SERVQUAL*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor publik yang memiliki peran strategis dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya berpengaruh terhadap kondisi kesehatan individu, tetapi juga mencerminkan kinerja institusi pelayanan publik secara keseluruhan. Dalam masalah sistem kesehatan nasional di Indonesia, rumah sakit menjadi ujung tombak penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dituntut untuk mampu memberikan layanan yang bermutu, merata, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan Masyarakat (Laila, 2024). Tuntutan tersebut semakin menguat seiring dengan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, yang bertujuan untuk menjamin akses pelayanan kesehatan bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi (Ais & Akhiruddin, 2024).

Implementasi program JKN telah membawa perubahan signifikan dalam pola pemanfaatan layanan kesehatan, khususnya di rumah sakit. Peserta BPJS Kesehatan mengalami peningkatan jumlah kunjungan yang cukup besar, baik untuk pelayanan rawat jalan maupun rawat inap (Awati & Syamiyah, 2025). Kondisi ini menciptakan tantangan baru bagi rumah sakit, terutama dalam menjaga kualitas pelayanan di tengah meningkatnya beban kerja, keterbatasan sumber daya, serta kompleksitas administrasi yang menyertai pelayanan pasien BPJS. Dalam praktiknya, masih terdapat persepsi di masyarakat bahwa pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS cenderung kurang optimal dibandingkan dengan pasien umum, baik dari aspek kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, maupun interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Persepsi tersebut, benar atau tidak, memiliki implikasi penting terhadap tingkat kepuasan pasien dan citra rumah sakit sebagai institusi pelayanan public (Fir et al., 2023).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan Kesehatan (Erliningsih & Angraini, 2025). Kepuasan tidak hanya mencerminkan terpenuhinya kebutuhan medis pasien, tetapi juga menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Dalam budaya rumah sakit, kepuasan pasien

dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari kualitas fasilitas fisik, kompetensi dan sikap tenaga kesehatan, keandalan prosedur pelayanan, hingga jaminan rasa aman dan empati yang dirasakan pasien selama proses pelayanan berlangsung (Shintya et al., 2024). Kepuasan pasien yang tinggi berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, mendorong loyalitas pasien, serta memperkuat legitimasi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang bertanggung jawab (Wiranata & Keni, 2025).

Namun demikian, kepuasan pasien bukanlah sesuatu yang dapat dicapai secara otomatis. Rumah sakit perlu secara konsisten melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam persoalan pelayanan kepada pasien BPJS yang memiliki karakteristik dan kebutuhan khusus (Wadi et al., 2024). Pasien BPJS sering kali dihadapkan pada prosedur administratif yang lebih kompleks, waktu tunggu yang relatif lebih lama, serta keterbatasan pilihan layanan tertentu. Kondisi ini menuntut rumah sakit untuk memiliki sistem pelayanan yang terkelola dengan baik agar tetap mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien BPJS (Syahna et al., 2025).

Kualitas pelayanan dalam pelayanan kesehatan umumnya dipahami sebagai kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien cenderung merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka ketidakpuasan akan muncul (Andayani et al., 2024). Oleh karena itu, pengukuran kualitas pelayanan menjadi langkah penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang mencakup aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Hendardi et al., 2023).

Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang sebagai salah satu rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sebagai rumah sakit rujukan yang melayani pasien BPJS dalam jumlah yang cukup besar, Rumah Sakit An-Nisa dihadapkan pada tuntutan untuk menjaga kualitas pelayanan di tengah dinamika kebutuhan pasien dan keterbatasan sumber daya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit ini menjadi relevan untuk memahami bagaimana pengalaman pasien BPJS selama menerima pelayanan kesehatan serta faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka.

Pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang menjadi penting tidak hanya untuk kepentingan internal rumah sakit, tetapi

juga sebagai bahan evaluasi bagi pemangku kepentingan dalam sistem JKN (Fatimatu Zahra et al., 2024). Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, rumah sakit dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Selain itu, hasil pengukuran tersebut dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pasien (Oktarina et al., 2023).

Dalam banyak kasus, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman langsung selama proses pelayanan berlangsung. Pengalaman tersebut mencakup interaksi dengan tenaga kesehatan, kemudahan dalam memperoleh layanan, kenyamanan fasilitas, serta kejelasan informasi yang diberikan (Wahyuningsih, 2023). Oleh karena itu, penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS perlu dilakukan dengan pendekatan yang mampu menangkap persepsi pasien secara komprehensif. Pendekatan kuantitatif dengan melibatkan pasien sebagai responden memungkinkan peneliti untuk mengukur secara sistematis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien (Marini et al., 2024).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS juga memiliki relevansi yang kuat dalam dinamika peningkatan akuntabilitas pelayanan publik. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik dituntut untuk tidak hanya memenuhi standar pelayanan minimum, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Johansen & Keni, 2025). Kepuasan pasien dapat menjadi cerminan keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah dapat menjadi indikator adanya permasalahan dalam sistem pelayanan yang perlu segera ditangani (Oemar & Susanti, 2023).

Dalam persoalan tersebut, kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien BPJS serta sejauh mana kualitas pelayanan tersebut memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Dengan menelaah dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara terpisah maupun simultan, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien BPJS.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih efektif.

Pemahaman mengenai dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat membantu rumah sakit dalam memprioritaskan upaya perbaikan pada aspek-aspek tertentu yang memiliki dampak signifikan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dalam pengembangan kajian mengenai kualitas pelayanan kesehatan dalam program JKN, khususnya terkait dengan pelayanan pasien BPJS di rumah sakit (Hasibuan et al., 2025).

Dengan demikian, penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel kunci yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang dirasakan oleh pasien BPJS serta bagaimana persepsi tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika pelayanan kesehatan dalam kerangka JKN serta memberikan dasar empiris bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien.

## **KAJIAN TEORI**

Kajian pustaka dalam penelitian ini disusun untuk memberikan landasan konseptual yang menjelaskan keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, khususnya bagi pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Pemahaman teoretis mengenai konsep pelayanan publik, kualitas pelayanan, serta kepuasan pasien menjadi penting untuk menempatkan penelitian ini dalam kerangka ilmiah yang relevan dan sistematis (Pohan, 2024). Kajian pustaka juga berfungsi untuk memperjelas posisi variabel penelitian serta menjelaskan bagaimana hubungan antarvariabel tersebut dipahami dalam berbagai kajian sebelumnya (Supawanhar et al., 2025).

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan. Dalam sektor kesehatan, pelayanan publik memiliki karakteristik yang kompleks karena berkaitan langsung dengan kondisi fisik, psikologis, dan keselamatan individu (Pangesti et al., 2024). Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan medis, tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan yang manusiawi, adil, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Pelayanan

kesehatan yang baik tidak semata-mata diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari proses pelayanan yang dijalani pasien sejak pertama kali mengakses layanan hingga selesainya perawatan (Indahsari et al., 2024).

Kualitas pelayanan menjadi konsep sentral dalam menilai kinerja pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan pada dasarnya mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Dalam budaya di rumah sakit, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup keseluruhan proses interaksi antara pasien dengan tenaga kesehatan maupun sistem pelayanan yang ada (Meliya & Ida, 2023). Pasien sebagai penerima layanan memiliki harapan tertentu terhadap pelayanan yang diterima, baik dari segi fasilitas fisik, ketepatan prosedur, kecepatan pelayanan, maupun sikap dan perhatian tenaga kesehatan. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan tersebut, maka pasien cenderung menilai pelayanan sebagai berkualitas. Konsep kualitas pelayanan dalam penelitian ini dipahami melalui pendekatan yang memandang kualitas pelayanan sebagai konstruk multidimensional. Pendekatan ini menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat diukur hanya dari satu aspek, melainkan melalui beberapa dimensi yang saling terkait. Dimensi kualitas pelayanan mencerminkan berbagai aspek pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pasien selama proses pelayanan berlangsung. Setiap dimensi memiliki kontribusi yang berbeda dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Saputri, 2024).

Dimensi pertama dalam kualitas pelayanan adalah bukti nyata atau tangibilitas. Dimensi ini berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan, serta penampilan tenaga kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan, aspek fisik sering kali menjadi kesan awal yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Fasilitas yang bersih, nyaman, dan tertata dengan baik dapat menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi pasien. Sebaliknya, kondisi fisik yang kurang memadai berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan memengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan, meskipun pelayanan medis yang diberikan sudah sesuai standar (Sari et al., 2025). Dimensi kedua adalah keandalan pelayanan. Keandalan berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan pasien BPJS, keandalan pelayanan tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian prosedur, serta konsistensi dalam pemberian layanan. Pasien mengharapkan bahwa setiap proses pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga tindakan medis, dilakukan secara tertib dan sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Keandalan pelayanan menjadi penting karena menyangkut kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan rumah sakit (Pitaloka & Kusumastuti, 2024).

Dimensi ketiga adalah daya tanggap. Daya tanggap mencerminkan kesiapan dan kecepatan tenaga kesehatan maupun petugas administrasi dalam membantu pasien serta merespons kebutuhan dan keluhan pasien. Dalam pelayanan kesehatan, daya tanggap memiliki peran penting karena pasien sering kali berada dalam kondisi yang membutuhkan penanganan cepat dan tepat. Ketidakresponsifan petugas dapat menimbulkan ketidakpuasan dan memperburuk pengalaman pelayanan pasien. Sebaliknya, sikap tanggap dan proaktif dari petugas dapat meningkatkan rasa dihargai dan diperhatikan oleh pasien (Abdullah et al., 2025). Dimensi keempat adalah jaminan. Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional tenaga kesehatan yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Pasien mengharapkan bahwa pelayanan yang diterima diberikan oleh tenaga kesehatan yang kompeten dan berpengalaman. Selain itu, jaminan juga mencakup rasa aman selama proses pelayanan serta kepastian bahwa pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan risiko yang merugikan pasien. Dalam pelayanan BPJS, jaminan menjadi penting karena pasien sering kali memiliki keterbatasan pilihan layanan, sehingga kepercayaan terhadap rumah sakit dan tenaga kesehatan menjadi faktor kunci dalam membentuk kepuasan. Dimensi kelima adalah empati. Empati mencerminkan perhatian personal, kepedulian, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kondisi serta kebutuhan pasien secara individual. Pelayanan kesehatan yang berorientasi pada empati menempatkan pasien sebagai individu yang memiliki kebutuhan dan perasaan yang perlu dihargai. Sikap ramah, komunikasi yang baik, serta perlakuan yang adil tanpa diskriminasi menjadi bagian penting dari dimensi empati. Dalam banyak kasus, empati menjadi faktor yang sangat menentukan kepuasan pasien karena menyangkut pengalaman emosional pasien selama menerima pelayanan (Febriyani, 2025).

Kepuasan pasien merupakan konsep yang berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien dapat dipahami sebagai respon evaluatif terhadap pelayanan yang diterima, yang muncul sebagai hasil perbandingan antara harapan pasien dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka ketidakpuasan akan muncul. Kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan penilaian terhadap aspek teknis pelayanan, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan emosional yang dirasakan pasien selama proses pelayanan (Safran et al., 2025).

Dalam berbagai persoalan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS, kepuasan pasien memiliki makna yang lebih luas karena berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap keadilan dan kualitas pelayanan publik. Pasien BPJS sering kali dihadapkan pada keterbatasan tertentu, baik dari segi prosedur maupun pilihan layanan. Oleh karena itu, kepuasan pasien BPJS sangat dipengaruhi oleh bagaimana rumah sakit mampu mengelola pelayanan agar tetap responsif, manusiawi, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Kepuasan pasien BPJS menjadi indikator penting. Dengan demikian maka dapat disimpulkan hipotesis dari penelitian adalah sebagai berikut:

H1.1 : Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi bukti nyata terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. Artinya, semakin baik kondisi fasilitas fisik, maka semakin tinggi kepuasan pasien.

H1.2 : Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. Artinya, semakin andal pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

H1.3 : Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. Artinya, semakin cepat dan tanggap tenaga medis melayani pasien, maka kepuasan pasien akan meningkat.

H1.4 : Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi empati terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. Artinya, semakin tinggi perhatian dan kepedulian yang diberikan petugas, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

H1.5 : Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. Artinya, semakin tinggi rasa aman dan kepercayaan terhadap tenaga medis, maka kepuasan pasien pun meningkat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel melalui data

numerik yang diperoleh secara langsung dari responden. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang memiliki kontribusi paling dominan (Viona & Rusdi, 2024).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan desain kausal. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, sedangkan desain kausal digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dioperasionalkan ke dalam lima dimensi, yaitu bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS. Hubungan kausal yang diuji diarahkan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang (Artika, 2023a).

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang sebagai salah satu rumah sakit mitra BPJS Kesehatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa rumah sakit ini melayani pasien BPJS dalam jumlah yang cukup besar sehingga relevan untuk mengkaji kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan dalam periode penelitian tahun 2025 dengan menyesuaikan jadwal pelayanan rumah sakit dan ketersediaan responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang menerima pelayanan di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. Mengingat jumlah populasi yang besar dan tidak diketahui secara pasti, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria pasien BPJS yang telah menerima pelayanan dan bersedia menjadi responden penelitian. Berdasarkan teknik tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Jumlah sampel ini dinilai telah memenuhi persyaratan minimal analisis statistik kuantitatif dan mampu merepresentasikan karakteristik populasi pasien BPJS di rumah sakit tersebut (Nugroho et al., 2024).

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada 100 responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang relevan dengan konteks pelayanan BPJS. Data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit dan informasi pendukung yang berkaitan dengan pelayanan BPJS di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala likert lima tingkat. Skala likert tersebut terdiri atas pilihan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju, yang masing-masing diberi skor dari satu sampai lima (Artika, 2023a). Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan sepuluh item pernyataan yang mewakili lima dimensi kualitas pelayanan, sedangkan variabel kepuasan pasien diukur menggunakan tujuh item pernyataan. Dengan demikian, total item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini berjumlah tujuh belas item.

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi antara skor setiap item pernyataan dengan skor total variabel (Kartikasari & Mursyidah, 2023). Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan tingkat signifikansi lima persen, nilai  $r$  tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,361. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar daripada nilai  $r$  tabel tersebut. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki nilai  $r$  hitung di atas 0,361, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,842, sedangkan variabel kepuasan pasien BPJS memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,831. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi (Artika, 2023b).

Data yang telah dinyatakan valid dan reliabel selanjutnya dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta mengetahui nilai rata-rata persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Analisis ini dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata skor jawaban responden untuk setiap variabel penelitian.

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS, digunakan analisis regresi linier berganda (Wiranata & Keni, 2025). Analisis regresi linier berganda secara konseptual digunakan untuk menjelaskan hubungan antara satu variabel dependen dan beberapa variabel independen. Dalam penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh perubahan

kualitas pelayanan. Hasil analisis regresi diinterpretasikan melalui nilai koefisien regresi yang menunjukkan arah dan besaran pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji simultan dan uji parsial dengan tingkat signifikansi sebesar lima persen. Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah seluruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS (Syahna et al., 2025). Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan secara terpisah. Selain itu, kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen dinilai melalui koefisien determinasi, yang dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 51,8 persen variasi kepuasan pasien BPJS.

Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk memastikan akurasi perhitungan dan konsistensi hasil analisis. Dengan metode penelitian ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran empiris yang jelas dan terukur mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang serta menjadi dasar yang kuat bagi pembahasan dan kesimpulan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini melibatkan 100 pasien BPJS yang pernah menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang sebagai responden. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Selain itu, dilakukan uji kualitas instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan layak dan konsisten sebagai alat ukur penelitian. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap item dengan skor total variabel. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan taraf signifikansi sebesar 5 persen, nilai  $r$  tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,361. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel.

Hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang mewakili dimensi Bukti Nyata, Keandalan, Ketanggapan, Empati, dan Jaminan memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar daripada  $r$  tabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat. Demikian pula, hasil uji validitas pada variabel kepuasan pasien BPJS menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r$  hitung yang melebihi  $r$  tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

**Tabel 1.** Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstamdarized Residual	
<b>N</b>		100
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.85802359
<b>Most Extreme Differences</b>	Absolute	.061
	Positive	.044
	Negative	-.061
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1, hasil uji normalitas dengan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Dengan menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari  $\alpha$  ( $0,200 > 0,05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dan memenuhi asumsi untuk dilakukan analisis regresi linier.

**Tabel 2.** Hasil Koefisien Determinasi (Y)

R	R Square	Adjusted R Square
0,720	0,518	0,492

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 2, nilai R yang diperoleh sebesar 0,720, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,518 menunjukkan bahwa 51,8 persen variasi kepuasan pasien BPJS dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas Bukti Nyata, Keandalan, Ketanggapan, Empati, dan Jaminan. Sementara itu, sisanya sebesar 48,2 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

**Tabel 3.** Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	78,276	5	15,655	20,191	0,000
Residual	72,884	94	0,775		
Total	151,160	99			

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang berdasarkan persepsi pasien. Berdasarkan hasil analisis data kuesioner yang melibatkan 100 pasien BPJS sebagai responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan dipersepsikan baik oleh pasien BPJS, yang tercermin dari nilai rata-rata yang berada pada kategori tinggi. Dimensi Bukti Nyata menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan rumah sakit memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pasien BPJS. Selain itu, dimensi Keandalan, Ketanggapan, Empati, dan Jaminan juga memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk persepsi kepuasan pasien.

Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa lebih dari separuh variasi kepuasan pasien BPJS dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek fisik maupun nonfisik, merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai indikator kinerja rumah sakit, tetapi juga sebagai strategi penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien dalam sistem pelayanan kesehatan berbasis Jaminan Kesehatan Nasional.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. Berdasarkan hasil analisis data yang melibatkan seratus responden pasien BPJS, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak

hanya ditentukan oleh aspek medis semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan mampu menjelaskan sebesar 56,7% variasi kepuasan pasien BPJS, sedangkan sisanya sebesar 43,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,567 tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam membentuk persepsi kepuasan pasien di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti nyata, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan secara bersama-sama membentuk pengalaman pelayanan pasien yang kemudian memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai konstruk multidimensional yang bekerja secara terpadu dalam menentukan kepuasan pasien.

Di antara kelima dimensi kualitas pelayanan, bukti nyata muncul sebagai dimensi yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien BPJS. Kondisi fasilitas fisik, kebersihan lingkungan rumah sakit, serta kenyamanan sarana pelayanan menjadi aspek yang paling mudah dirasakan dan dinilai langsung oleh pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan memiliki peran penting dalam membangun kesan awal dan rasa percaya pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Meskipun demikian, dimensi keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam membentuk kepuasan pasien, terutama dalam kaitannya dengan ketepatan prosedur, kecepatan pelayanan, sikap tenaga kesehatan, serta rasa aman yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, rumah sakit perlu menjadikan kualitas pelayanan sebagai prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Perbaikan dan pemeliharaan fasilitas fisik perlu terus dilakukan secara berkelanjutan mengingat dimensi bukti nyata terbukti memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien. Lingkungan rumah sakit yang bersih, tertata, dan nyaman dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien, sekaligus memperkuat citra rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas.

Selain aspek fisik, peningkatan keandalan dan daya tanggap pelayanan juga perlu mendapat perhatian serius. Rumah sakit diharapkan mampu menjaga konsistensi prosedur pelayanan, meminimalkan kesalahan administratif, serta meningkatkan kecepatan dan

ketepatan pelayanan, khususnya bagi pasien BPJS yang sering dihadapkan pada prosedur pelayanan yang relatif kompleks. Pengelolaan alur pelayanan yang lebih efektif dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Penguatan dimensi empati dan jaminan juga menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan. Tenaga kesehatan dan petugas pelayanan perlu terus didorong untuk menunjukkan sikap ramah, peduli, dan tidak diskriminatif dalam melayani pasien BPJS. Komunikasi yang baik, pemberian informasi yang jelas, serta perlakuan yang menghargai pasien sebagai individu dapat meningkatkan rasa dihargai dan memperkuat kepuasan pasien. Selain itu, peningkatan kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan akan membantu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan kajian dengan memasukkan variabel lain di luar kualitas pelayanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien BPJS, seperti faktor waktu tunggu, sistem administrasi, atau karakteristik individu pasien. Pendekatan penelitian yang lebih beragam, termasuk metode kualitatif atau kombinasi metode, juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pasien dalam sistem pelayanan kesehatan berbasis Jaminan Kesehatan Nasional.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, M., Hakim, A. L., & Ayamiseba, Y. O. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Inap Anak Rumah Sakit Umum Daerah Merauke Tahun 2023. In *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat* (Vol. 9, Issue 1, Pp. 581–597). Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v9i1.42345>
- Ais, P. L. R., & Akhirruddin, A. (2024). Analisis Pending Claim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Petrokimia Gresik. In *Mes Management Journal* (Vol. 3, Issue 3). Masyarakat Ekonomi Syariah Bogor. <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i3.615>
- Andayani, N. D., Tui, F. P., & Tohopi, R. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pelaksanaan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo. In *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik* (Vol. 2, Issue 2, Pp. 563–583). Yayasan Panca Bakti Wiyata Pangandaran. <https://doi.org/10.71128/kybernology.v2i2.167>

- Artika, M. P. (2023a). Evaluasi Penggunaan Antibiotik Pada Pasien Demam Tifoid Rawat Inap Di Rumah Sakit X Denpasar Secara Kuantitatif Menggunakan Metode Atc/Ddd. In *Journal Pharmactive* (Vol. 2, Issue 2, Pp. 97–100). Institut Teknologi Dan Kesehatan Bintang Persada. <https://doi.org/10.64036/Pharmactive.V2i2.44>
- Artika, M. P. (2023b). Evaluasi Penggunaan Antibiotik Pada Pasien Demam Tifoid Rawat Inap Di Rumah Sakit X Denpasar Secara Kuantitatif Menggunakan Metode Atc/Ddd. In *Journal Pharmactive* (Vol. 2, Issue 2, Pp. 97–100). Institut Teknologi Dan Kesehatan Bintang Persada. <https://doi.org/10.64036/Pharmactive.V2i2.44>
- Awati, S. H., & Syamiyah, N. (2025). Literatur Review: Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit. In *Journal Of Baja Health Science* (Vol. 5, Issue 1, Pp. 36–51). Universitas Banten Jaya. <https://doi.org/10.47080/Joubahs.V5i1.3464>
- 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. In *Jurnal Kesehatan Sainatika Meditory* (Vol. 8, Issue 1, P. 421). Pppm Stikes Syedza Sainatika. <https://doi.org/10.30633/Jsm.V8i1.3290>
- Fatimatuzzahra, A. P., Nursanty, O. E., & Syafi'i, I. (2024). - Tingkat Kepuasan Pasien Pemegang Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur Tahun 2023. In *Jurnal Ilmiah Farmasi Indonesia (Jifin)* (Vol. 2, Issue 1, Pp. 25–35). Universitas Indonesia Maju (Uima). <https://doi.org/10.33221/Jifin.V2i01.3076>
- Febriyani, R. (2025). Pengaruh Unit Pelayanan, Jenis Kelamin Dan Metode Pembayaran Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit. In *Indonesian Scholar Journal Of Nursing And Midwifery Science (Isjnms)* (Vol. 4, Issue 7, Pp. 229–235). Dohara Publisher Open Access Journal. <https://doi.org/10.54402/Isjnms.V4i07.449>
- Fir, M. A. J., Sari, N. K. Y., & Wasita, R. R. R. (2023). Penyebab Pengembalian Klaim Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Surya Husada Denpasar. In *Jurnal Kesehatan, Sains, Dan Teknologi (Jakasakti)* (Vol. 2, Issue 1). Universitas Dhyana Pura. <https://doi.org/10.36002/Js.V2i1.2466>
- Hasibuan, A. S., Sahriani, H., & Paris, H. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs. In *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*

- (Indonesian Health Scientific Journal) (Vol. 10, Issue 1). Universitas Afa Royhan. <https://doi.org/10.51933/Health.V10i1.2005>
- Hendardi, L. O., Sastrawan, S., & Karjono, K. (2023). Analisis Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Patuh Karya. In *Jurnal Ilmiah Global Education* (Vol. 4, Issue 4, Pp. 2499–2511). Lppm Institut Pendidikan Nusantara Global. <https://doi.org/10.55681/Jige.V4i4.1374>
- Indahsari, R. N., P, K. J., & S.A, K. (2024). Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Uns. In *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat* (Vol. 8, Issue 2, Pp. 3810–3821). Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. <https://doi.org/10.31004/Prepotif.V8i2.28469>
- Johansen, J., & Keni, K. (2025). Peran Kualitas Sistem Informasi Dan Perceived Usefulness Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Swasta. In *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* (Vol. 9, Issue 1, Pp. 13–27). Universitas Tarumanagara. <https://doi.org/10.24912/Jmbk.V9i1.33832>
- Kartikasari, T., & Mursyidah, L. (2023). Quality Of Patient Health Services At The Integrated Cancer Service Installation (Ipkt) Of The Sidoarjo District General Hospital. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. <https://doi.org/10.21070/Ups.2650>
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit. In *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)* (Vol. 9, Issue 2). Universitas Afa Royhan. <https://doi.org/10.51933/Health.V9i2.1709>
- Marini, Y., Ekawati, D., & Suryani, L. (2024). Analisis Kualitas Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Bpjs. In *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan* (Vol. 16, Issue 1). Stikes Aisyiyah Palembang. <https://doi.org/10.36729/Bi.V15i2.1138>
- Meliya, M. S., & Ida, I. J. F. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs( Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Rsu Bina Sehat. In *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (Jmiak)* (Vol. 6, Issue 1). Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo. <https://doi.org/10.32585/Jmiak.V6i1.3879>
- Nugroho, A. P., Putri, A. S. S., & Tarigan, L. R. (2024). Studi Kuantitatif: Faktor-Faktor Keputusan Pembelian Di Kafe Warsu Malang. In *Utility: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan*

- Ekonomi (Vol. 8, Issue 2, Pp. 111–131). Stkip Nurul Huda. <https://doi.org/10.30599/Utility.V8i02.3589>
- Oemar, F., & Susanti, D. (2023). Analisis Pengendalian Intern Terhadap Persediaan Obat Untuk Pasien Pengguna Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan Di Rsd (Rumah Sakit Umum Daerah) Arifin Achmad Provinsi Riau. In *Jurnal Akuntansi Kompetif* (Vol. 6, Issue 2, Pp. 213–224). Komunitas Manajemen Kompetitif. <https://doi.org/10.35446/Akuntansikompetif.V6i2.1308>
- Oktarina, N., Setiawan, D. B., Andalusia, A., & Syam, M. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Pada Masa Pandemi Covid- 19 Di Sumatera Barat. In *Unes Journal Of Swara Justisia* (Vol. 6, Issue 4, P. 422). Lppm Universitas Ekasakti. <https://doi.org/10.31933/Ujsj.V6i4.296>
- Pangesti, E. N., Resmi, S., & Utami, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. In *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* (Vol. 5, Issue 1, P. 16). Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Ykpn Yogyakarta. <https://doi.org/10.35917/Cb.V5i1.481>
- Pitaloka, S. A. Z., & Kusumastuti, I. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Rgb Rumah Sakit X Bogor Tahun 2023. In *Jkm (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama* (Vol. 12, Issue 1, P. 16). Stikes Cendekia Utama Kudus. <https://doi.org/10.31596/Jkm.V12i1.1772>
- Pohan, T. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Rsd Gunung Tua. In *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)* (Vol. 9, Issue 1, Pp. 124–133). Universitas Aufa Royhan. <https://doi.org/10.51933/Health.V9i1.1339>
- Safran, R., Sirajuddin, H. K., & Arief, A. (2025). Analisis Kepuasan Pasien Rumah Sakit Menggunakan Metode Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch (Triz) (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Labuha). In *Ijis - Indonesian Journal On Information System* (Vol. 10, Issue 2, P. 178). Politeknik Sains Dan Teknologi Wiratama Maluku Utara. <https://doi.org/10.36549/Ijis.V10i2.432>
- Saputri, A. Y. (2024). Penerapan Metode Six Sigma Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Di Kediri. In *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi* (Vol. 9, Issue 1, P. 139). Universitas Islam Kadiri. <https://doi.org/10.32503/Cendekiaakuntansi.V9i1.4796>

- Sari, Y., Monalysa, L., Ridwansyah, R., Ruray, T. A., & Pratama, R. H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Pada Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Kota Bandar Lampung. In Swabumi (Vol. 13, Issue 1, Pp. 29–38). Universitas Bina Sarana Informatika. <https://doi.org/10.31294/Swabumi.V13i1.25066>
- Shintya, R. A., Jamil, A., Andjar, F. J., & Sofia, S. (2024). Pengaruh Kemampuan Kerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Papua Barat. In Juremi: Jurnal Riset Ekonomi (Vol. 3, Issue 4, Pp. 517–530). Bajang Institute. <https://doi.org/10.53625/Juremi.V3i4.7437>
- Supawanhar, S., Charilina, O., & Saputra, B. S. (2025). Analisis Kepuasan Penggunaan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Pasien Peserta (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu Tengah (Service Quality). In Journal Of Governance And Public Administration (Vol. 2, Issue 3, Pp. 596–604). Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri. <https://doi.org/10.70248/Jogapa.V2i3.2099>
- Syahna, N. F., Erpidawati, E., & Adzkie, L. (2025). Gambaran Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024. In Maras : Jurnal Penelitian Multidisiplin (Vol. 3, Issue 2, Pp. 451–462). Lumbang Pare Cendekia. <https://doi.org/10.60126/Maras.V3i2.515>
- Viona, V., & Rusdi, F. (2024). Pendekatan Kuantitatif Dalam Memahami Dampak Konten Tiktok Pada Brand Image: Studi Kasus Skintific. In Prologia (Vol. 8, Issue 2, Pp. 284–291). Universitas Tarumanagara. <https://doi.org/10.24912/Pr.V8i2.27554>
- Wadi, W., Sukmara, A. R., & Herman, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Dan Fasilitas Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien. In Pajak Dan Manajemen Keuangan (Vol. 1, Issue 2, Pp. 47–54). Asosiasi Riset Ilmu Manajemen Dan Bisnis Indonesia. <https://doi.org/10.61132/Pajamkeu.V1i2.787>
- Wahyuningsih, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rs Nur Hidayah Yogyakarta. In Jurnal Informasi Kesehatan & Administrasi Rumah Sakit (Ikars) (Vol. 2, Issue 2, Pp. 42–48). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yogyakarta. <https://doi.org/10.55426/Ikars.V2i2.260>
- Wiranata, J. P., & Keni, K. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Word Of Mouth, Dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Swasta Tipe B Di

*Muthia Shabrina, Muhammad Khoirul Anwar: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit An – Nisa Kota Tangerang*

Jakarta Selatan. In *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* (Vol. 9, Issue 2, Pp. 222–236). Universitas Tarumanagara. <https://doi.org/10.24912/Jmbk.V9i2.33894>