



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph1504>

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS

<sup>K</sup>Wiwiek Indriany Sary S<sup>1</sup>, Nurfardiansyah Bur<sup>2</sup>, Septiyanti<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

<sup>3</sup>Peminatan Gizi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): [indrianywiwik@gmail.com](mailto:indrianywiwik@gmail.com)

[indrianywiwik@gmail.com](mailto:indrianywiwik@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurfardiansyah.bur@gmail.com](mailto:nurfardiansyah.bur@gmail.com)<sup>2</sup>, [mizz.kudo@umi.ac.id](mailto:mizz.kudo@umi.ac.id)<sup>3</sup>  
(085241046117)

ABSTRAK

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Berdasarkan hasil pengambilan data awal di RSUD Kabupaten Mamuju terjadi penurunan kunjungan pasien dengan jumlah kunjungan pasien BPJS dari tahun 2017 hingga 2019. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, dengan jumlah responden sebanyak 90 orang. Data diperoleh menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*. Hasil analisis uji *chi-square* dengan  $\alpha = 0.05$  menunjukkan bahwa nilai *p-value* untuk kompetensi teknis  $p = 0.281$ , Akses informasi  $p = 0.129$ , kenyamanan  $p = 1.000$ , hubungan antar manusia  $p = 0.021$ , ketepatan waktu  $p = 0.021$  dengan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antar manusia dan ketepatan waktu memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Sedangkan kompetensi teknis, akses informasi, dan kenyamanan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Disarankan kepada petugas di rumah sakit agar tetap mempertahankan kompetensi masing-masing terhadap pasien agar dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Kata kunci : Kualitas pelayanan; kepuasan pasien; BPJS.

**PUBLISHED BY :**

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

**Address :**

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI) Makassar, Sulawesi Selatan.

**Email :**

[jurnal.woph@umi.ac.id](mailto:jurnal.woph@umi.ac.id)

**Phone :**

+62 853 9504 1141

**Article history :**

Received : 29 Agustus 2020

Received in revised form : 6 Oktober 2020

Accepted : 18 Februari 2021

Available online : 28 Februari 2021

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction depends on the quality of service provided. The World Health Organization (WHO) states that good health services provide effective, safe and high-quality services to those who need them, supported by adequate resources. Based on the results of preliminary data collection at the Mamuju District Hospital, there was a decrease in patient visits with the number of BPJS patient visits from 2017 to 2019. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatient BPJS participants. This type of research is a quantitative study with a cross sectional approach, with a total of 90 respondents. Data obtained using a questionnaire. Data analysis was performed by univariate and bivariate using the chi-square test. The results of the chi-square test analysis with  $\alpha = 0.05$  showed that the p-value for technical competence was  $p = 0.281$ , access to information was  $p = 0.129$ , convenience  $p = 1,000$ , human relations  $p = 0.021$ , timeliness  $p = 0.021$  with patient satisfaction. From the research results, it can be concluded that human relations and timeliness have a relationship with patient satisfaction. Meanwhile, technical competence, access to information, and comfort have no relationship with patient satisfaction. It is recommended that officers at the hospital maintain their respective competences towards patients in order to increase patient satisfaction with hospital services.*

*Keywords: Service quality; patient satisfaction; BPJS.*

---

**PENDAHULUAN**

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik adalah dengan memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya membangun kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien, menuntut adanya pelayanan yang berkualitas yang tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, serta senantiasa tersedia sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan.

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar para peserta bisa mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nirmayasari tahun 2018, menunjukkan bahwa faktor keterjangkauan atau akses dan ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Haji Makassar.<sup>1</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Jihan Natassa tahun 2019, menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di rawat inap RSUD Tengku Rafi'an.<sup>2</sup>

Jumlah kunjungan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju terus menurun sejak tahun 2017 hingga 2019. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan, peserta BPJS menyatakan membutuhkan waktu lebih dari 30 menit untuk dapat diperiksa (proses). Tempat duduk untuk pasien yang masih kurang, sehingga ketika pada waktu tertentu pasien banyak, maka sebagian dari mereka tidak mendapatkan tempat duduk. Beberapa fakta tersebut menjadi latar belakang penelitian ini

dilakukan, untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap khususnya pada peserta BPJS.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS di bagian rawat inap RSUD Kabupaten Mamuju, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael* dengan jumlah populasi sebanyak 891 orang. Analisis data yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS disajikan dalam bentuk tabel dilengkapi dengan narasi atau penjelasan. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju berlokasi di Kabupaten Mamuju Jl. Kurungan Bassi Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kota Mamuju Sulawesi Barat. Berdasarkan hasil perhitungan sampel, maka dapat diketahui bahwa banyaknya responden dalam penelitian yang diteliti pada pengambilan sampel sebanyak 90 orang untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS di bagian rawat inap RSUD Kabupaten Mamuju.

## HASIL

Pengumpulan data sebanyak 90 responden yang ada di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Mamuju yang diisi menggunakan metode kuesioner pada bulan Juni-Agustus 2020. Hasil penelitian tersebut diuraikan sebagai berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden di RSUD Kabupaten Mamuju

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	52	57.8
Laki-laki	38	42.2
Umur		
26-35 Tahun	29	32.2
< 25 Tahun	30	33.3
36-45 Tahun	20	22.2
46-55 Tahun	5	5.6
> 56 Tahun	6	6.7
Pendidikan		
Tidak Tamat SD/Tidak Pernah Sekolah	10	11.1
Tamat SD	12	13.3
Tamat SMP	15	16.7
Tamat SMA	35	38.9
Tamat Perguruan Tinggi	18	20.0
Pekerjaan		
IRT	22	24.4
Wiraswasta	20	22.2
PNS	9	10.0
Petani	12	13.3
Tidak Bekerja	27	30.0

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin yang paling tinggi adalah perempuan 52 (57.8%), dan terendah adalah jenis kelamin laki-laki 38 (42.5%). Distribusi responden berdasarkan umur yang

paling tinggi adalah umur <25 tahun sebanyak 30 (33.3%), dan umur yang paling rendah adalah umur 44-55 tahun sebanyak 5 (5.6%). Distribusi responden berdasarkan pendidikan yang paling tinggi adalah tamat SMA sebanyak 35 (38.9%) dan paling terendah adalah tidak tamat SD/tidak pernah sekolah sebanyak 10 (11.1%). Distribusi responden berdasarkan pekerjaan yang paling tinggi adalah tidak bekerja sebanyak 27 (30.0%) dan yang paling terendah adalah PNS sebanyak 9 (10.0%).

Tabel 2 Analisis Univariat

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Kompetensi Teknis		
Baik	83	92.2
Kurang Baik	7	7.8
Akses Informasi		
Baik	87	96.7
Kurang Baik	3	3.3
Kenyamanan		
Baik	35	38.9
Kurang Baik	55	61.1
Hubungan Antar Manusia		
Baik	84	93.3
Kurang Baik	6	6.7
Ketepatan Waktu		
Baik	84	93.3
Kurang Baik	6	6.7
Kepuasan Pasien		
Puas	86	95.6
Kurang Puas	4	4.4
Total	99	100.00

Berdasarkan tabel 2 analisis univariat dari 90 responden yang termasuk dalam kategori kompetensi teknis baik sebanyak 83 (92.2%), dimensi akses informasi yang termasuk dalam kategori baik sebanyak 87 (96.7%), dimensi kenyamanan yang termasuk dalam kategori baik sebanyak 35 (38.9%), dimensi hubungan antar manusia yang termasuk dalam kategori baik sebanyak 84 (93.3%), dimensi ketepatan waktu yang termasuk dalam kategori baik sebanyak 84 (93.3%), dan kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 86 (95.6%).

## PEMBAHASAN

### Hubungan antara Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien

Dimensi kompetensi teknis menyangkut keterampilan, kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan. Dimensi kompetensi teknis itu berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Tidak terpenuhinya dimensi kompetensi teknis dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terdapat standar layanan kesehatan, sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut.<sup>3</sup>

Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh untuk variabel hubungan antar manusia RSUD Kabupaten Mamuju dari total 90 sebanyak 83 responden mengatakan baik dan yang mengatakan kurang

baik sebanyak 7 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 80 (96.4%) dan responden yang mengatakan baik dan kurang puas sebanyak 3 (3.6%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 6 (85.7%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 1 (14.3%).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tidak ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sudah maksimal dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada di rumah sakit. Selain itu, tidak ada pembandingan untuk membandingkan kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah dengan rumah sakit lain karena rumah sakit rujukan milik pemerintah yang ada di Sulawesi Barat hanya ada satu rumah sakit yaitu rumah sakit umum daerah Kabupaten Mamuju. Sehingga apabila pasien mendapatkan sedikit perhatian lebih dari petugas kesehatan mereka sudah menganggap bahwa mereka sudah diberikan pelayanan terbaik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Henny tahun 2016 bahwa tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat inap.<sup>4</sup>

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahadi Pitra Nova tahun 2010 di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta yang menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kompetensi teknis tidak berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan.<sup>5</sup>

### **Hubungan antara Variabel Informasi dengan Kepuasan Pasien**

Informasi adalah layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan telah dilaksanakan.<sup>4</sup>

Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh untuk variabel hubungan antar manusia RSUD Kabupaten Mamuju dari total 90 sebanyak 87 responden mengatakan baik dan responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 3 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 84 (94.6%) dan responden yang mengatakan baik dan merasa kurang puas sebanyak 3 (3.4%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 2 (66.7%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 1 (33.3%).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tidak ada hubungan antara variabel informasi dengan kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena informasi yang diterima oleh pasien jelas dan tepat karena bahasa yang digunakan petugas kesehatan adalah bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, dengan teknologi yang sudah canggih pasien bisa mengakses di internet apabila tidak merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan. Sehingga pasien tidak terlalu mempermasalahkan akses informasi.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Diman Syaputra tahun 2015 tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimana terdapat hubungan yang signifikan antara akses dengan kepuasan pasien, dengan nilai  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadillah dan Mutia tahun 2017 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa

dimana tidak ada hubungan yang signifikan dengan akses informasi dengan kepuasan pasien, dengan nilai  $p=0.063$  ( $p>0.05$ ).<sup>6</sup>

### **Hubungan antara Variabel Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien**

Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat.<sup>7</sup>

Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh untuk variabel hubungan antar manusia RSUD Kabupaten Mamuju dari total 90 sebanyak 35 mengatakan baik dan responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 55 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 34 (97.1%) dan responden yang mengatakan baik dan merasa kurang puas sebanyak 3 (3.6%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 52 (94.5%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 1 (14.3%).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tidak ada hubungan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena hasil pendataan oleh pihak rumah sakit menunjukkan 95.6% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun dengan keadaan toilet yang tidak bersih, lingkungan yang kurang nyaman dan tidak tersedianya tempat sampah untuk setiap ruangan perawatan. Sehingga hasil uji *chi-square* menunjukkan tidak ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iin Amelia tahun 2018 yang mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dimana hasil diperoleh  $p=0.00$  nilai  $p<0.005$  yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien.<sup>4</sup>

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nirmaya Sari dkk. tahun 2018 yang mengatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dimana diperoleh  $p=0.725$  nilai  $p>0.005$  yang berarti bahwa tidak ada hubungan signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien.<sup>1</sup>

### **Hubungan Variabel Hubungan antar Manusia dengan Kepuasan Pasien**

Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, dan memberikan perhatian. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan, atau tidak mau berobat ke tempat tersebut.<sup>4</sup>

Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh untuk variabel hubungan antar manusia RSUD Kabupaten Mamuju dari total 90 sebanyak 84 mengatakan baik dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 6 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 82 (97.6%) dan responden yang mengatakan baik dan merasa kurang puas sebanyak 2 (2.4%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 4 (66.7%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 2 (33.3%).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena pasien tidak diberikan kesempatan bertanya, terkadang perawat tidak bersikap ramah, dan dokter tidak menjelaskan secara rinci tentang penyakit yang diderita pasien. Sehingga hasil uji *chi-square* menunjukkan ada hubungan antara variabel hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien, meskipun hasil persentase kepuasan sebanyak 95.5%.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Siswati tahun 2015 dengan nilai  $p=0,001$  menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat inap.<sup>8</sup>

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ullis Marwaddani dkk. tahun 2015 dimana nilai  $p=0.015$ , nilai  $p>0.005$  sehingga tidak ada hubungan yang signifikan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien.

### **Hubungan antara Variabel Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien**

Ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di rumah sakit dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit pada pasiennya.<sup>4</sup>

Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh untuk variabel hubungan antar manusia RSUD Kabupaten Mamuju dari total 90 sebanyak 84 mengatakan baik dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 6 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 82 (97.6%) dan responden yang mengatakan baik dan merasa kurang puas sebanyak 2 (2.4%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 4 (66.7%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 2 (33.3%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel ketepatan waktu dengan kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena rata-rata jawaban dari kuesioner responden adalah cukup baik dari empat pilihan jawaban yang diberikan. Selain itu juga, terkadang dokter tidak masuk dalam sehari untuk memeriksa kondisi pasien, terkadang juga dokter memeriksa pasien tidak tepat waktu, dengan demikian pasien beberapa dari mengeluhkan ketepatan waktu dari pihak rumah sakit. Sehingga hasil uji *chi-square* menunjukkan ada hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji Pertiwi Ilahi tahun 2016 dimana hasil penelitian memperlihatkan  $p=0.002<0.05$  bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel waktu dengan kepuasan pasien.<sup>9</sup>

Penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shinta Ayu Respati tahun 2014 dimana hasil penelitian memperlihatkan  $p=0.008>0.05$  bahwa tidak ada hubungan antara variabel ketepatan waktu dengan kepuasan pasien.<sup>10</sup>

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kabupaten Mamuju, tidak ada hubungan antara variabel akses informasi dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kabupaten Mamuju, tidak ada hubungan antara variabel Kenyamanan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kabupaten Mamuju, ada hubungan antara variabel hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kabupaten Mamuju, ada hubungan antara variabel ketepatan waktu dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kabupaten Mamuju.

Adapun saran dari peneliti untuk petugas kesehatan yaitu kepada petugas kesehatan agar tetap mempertahankan kompetensi teknis terhadap pasien, mempertahankan akses terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Sementara untuk petugas kebersihan disarankan agar lebih memperhatikan kenyamanan pasien khususnya kebersihan toilet dan menyediakan tempat sampah untuk setiap ruangan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Nirmayasari Datuan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. 2018;3(1):291-300.
2. Natassa Jihan. Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi' an Kabupaten Siak. 2019;(December 2017).
3. Fahrozy A. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. 2017;5(1):118-124.
4. Amelia I. Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. Published online 2018:3.
5. Nova RF. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. 2010;8(2):2019.
6. Fadillah M. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa Tahun 2017. Published online 2018.
7. Nurdahniar. Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone. Published online 2016. [http://eprints.unm.ac.id/12409/1/JURNAL\\_NURDAHNIAR\\_1465142006.pdf](http://eprints.unm.ac.id/12409/1/JURNAL_NURDAHNIAR_1465142006.pdf)
8. Sri S. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. Media Kesehat Masyarakat Indonesia. 2015;11(3):174-183. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531/978>
9. Pardede CS, Chriswardani S, Wigati PA. Analisis Perbedaan Persepsi Pasien Peserta di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang Tahun 2016. 2016;4.
10. Respati SA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kotasamarang Tahun 2014.; 2014.