

HUBUNGAN FAKTOR DEMOGRAFI DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TENTANG PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSIA X KOTA BEKASI

Bayu Dwi Handono^{1*}, Meiana Dwi Andini², Hazimatunnisa³

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan IKIFA^{1,2,3}

Email¹: bayudwihandono@ikifa.ac.id

Email²: meianadwiandini@ikifa.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tujuan fundamental dalam pelayanan kesehatan, yang menjadi tolok ukur peningkatan mutu layanan rumah sakit di masa depan. Adanya jaminan kesehatan seperti BPJS, berperan penting dalam menciptakan kepuasan pasien. RSIA X Kota Bekasi merupakan fasilitas rujukan kesehatan vital bagi peserta BPJS di wilayah Bekasi, dengan 12.730 kunjungan pasien rawat jalan BPJS pada tahun 2023. Tingginya jumlah kunjungan ini menuntut pelayanan kefarmasian yang optimal untuk memastikan kepuasan pasien BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara faktor demografi (usia, pendidikan terakhir, dan jenis kelamin) dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi, yang diukur berdasarkan lima dimensi kualitas layanan: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei analitik. Sampel penelitian berjumlah 271 pasien, diperoleh melalui metode random sampling dengan perhitungan rumus Slovin dari total populasi rata-rata 842 pasien rawat jalan BPJS pada bulan Desember 2023-Januari 2024. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang divalidasi dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif (distribusi frekuensi dan persentase) serta statistik inferensial (uji Chi-square) untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel demografi dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian (59%). Penilaian responden terhadap dimensi bukti fisik paling banyak adalah puas (51%). Untuk dimensi kehandalan, paling banyak adalah puas (46%). Pada dimensi ketanggapan, paling banyak adalah puas (52%). Penilaian dimensi jaminan paling banyak adalah sangat puas (53%). Untuk dimensi empati, paling banyak adalah puas (52%). Berdasarkan uji Chi-square, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara faktor demografi (usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir) dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi ($p\text{-value} > 0.05$ untuk ketiga faktor). Kesimpulannya, dari kelima dimensi, mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi, dengan persentase kepuasan sebesar 59%.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kefarmasian, Demografi, Hubungan, BPJS

ABSTRACT

Patient satisfaction is a fundamental goal in healthcare services, serving as a benchmark for improving future hospital service quality. The presence of health insurance, such as BPJS (Social Security Administering Body), plays a crucial role in achieving patient satisfaction. RSIA X Bekasi City is a vital healthcare referral facility for BPJS participants in the Bekasi area. The high number of outpatient BPJS visits (12,730 patients in 2023) demands optimal pharmaceutical services to ensure the satisfaction of BPJS patients. This study aims to analyze the relationship between demographic factors (age, last education, and gender) and the level of BPJS outpatient satisfaction with pharmaceutical services at RSIA X Bekasi City, measured across five dimensions of service quality: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method used is quantitative descriptive with an analytical survey approach. The study sample consisted of 271 patients, obtained through a random sampling method calculated using the Slovin formula from a total average population of 842 BPJS outpatients from December 2023 to January 2024. Data were collected through validated questionnaires and analyzed using descriptive statistics (frequency distribution and percentages) and inferential statistics (Chi-square test) to identify the relationship between demographic variables and patient satisfaction. The results indicate that the majority of patients expressed overall satisfaction with pharmaceutical services (59%). Respondents' assessment of the physical evidence dimension was mostly satisfied (51%). For the reliability dimension, most were satisfied (46%). In the responsiveness dimension, most were satisfied (52%). The assessment of the assurance dimension was most satisfied (53%). For the empathy dimension, most were satisfied (52%). Based on the Chi-square test, no significant relationship was found between demographic factors (age, gender, and last education) and overall BPJS outpatient satisfaction with pharmaceutical services at RSIA X Bekasi City (p -value > 0.05 for all three factors). In conclusion, from the five dimensions, the majority of patients are satisfied with the pharmaceutical services at RSIA X Bekasi City, with a satisfaction percentage of 59%.

Keywords: *Satisfaction, Patient, Pharmacy, Hospital, Demographics, Relationship*

PENDAHULUAN

Meningkatnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus – menerus agar dapat diketahui kekurangan dan kelemahan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. (1)

Kepuasan pasien merupakan suatu tujuan yang harus dicapai dalam sebuah rumah sakit. Sehingga dapat menjadi acuan untuk meningkatkan prosedur pelayanan kedepannya agar lebih baik lagi. Salah satu terjadinya kepuasan pasien yaitu dengan adanya jaminan kesehatan, seperti BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) sangat bermanfaat bagi masyarakat salah satunya sebagai pelayanan kesehatan medis di fasilitas kesehatan baik berupa pelayanan laboratorium, penunjang diagnostik, tindakan medis, tindakan operasi, dan termasuk pelayanan obat. Sebagian besar masyarakat menggunakan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) untuk berobat ke rumah sakit agar dapat meringankan biaya layanan pengobatan pasien. (2)

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien Rawat Jalan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) tentang pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Awal Bros Bekasi periode Maret – Mei 2019 dengan 5 dimensi dapat disimpulkan bahwa (2%) responden yang menyatakan tidak puas, (8%) responden yang menyatakan kurang puas, (61%) responden yang menyatakan puas dan (29%) responden yang menyatakan sangat puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari kelima dimensi, pasien puas tentang pelayanan kefarmasian di RS Awal Bros Bekasi (61%). (3) Penelitian di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura periode Maret 2019 mendapatkan hasil bahwa dari kelima dimensi pasien merasa puas tentang pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura dengan rata – rata persentase 66%. (4) Menurut hasil penelitian tentang kepuasan pasien BPJS di Klinik Budhi Pratama terhadap pelayanan kefarmasian periode April 2020, dari 5 dimensi pelayanan dapat disimpulkan rata-rata puas dan sangat puas berturut-turut dari dimensi bukti (tangible) 94,88%, jaminan (assurance) 94,90%, kehandalan (reliability) 92,85%, keramahan (emphaty) 94,90%, dan ketanggapan (responsiveness) 98,85%. (5)

RSIA X Kota Bekasi merupakan salah satu alternatif pilihan rujukan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Bekasi khususnya peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Jumlah kunjungan pasien rawat jalan BPJS selama 1 tahun pada tahun 2023 sebanyak 12.730 pasien. Dengan jumlah pasien tersebut,

maka diperlukan pelayanan kefarmasian yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien BPJS. Berdasarkan dari laporan mutu RSIA X Kota Bekasi tentang kepuasan pasien pada bulan Oktober 2023 terdapat hasil yang tidak mencapai target, pada kuisisioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 66 pasien terdiri dari 10 pertanyaan tentang pelayanan di RSIA X Kota Bekasi, pelayanan kefarmasian memperoleh nilai terkecil. Hasil survei kepuasan pasien yang dilihat dari google review dan angket pelayanan mengenai RSIA X Kota Bekasi masih ada pasien yang kurang puas dengan pelayanan kefarmasian di RSIA X, seperti lamanya pasien menunggu obat, kurangnya ketersediaan obat, dan sikap petugas yang tidak ramah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Faktor Demografi Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Tentang Pelayanan Kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei analitik. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan BPJS serta menganalisis hubungan antara faktor demografi pasien (usia, pendidikan, dan jenis kelamin) dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi.

LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan BPJS selama hari kerja pada bulan Maret 2024 dengan mengambil data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien BPJS Rawat Jalan di RSIA X Kota Bekasi.

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi

Pada penelitian ini populasinya adalah semua pasien BPJS yang berkunjung ke Instalasi Farmasi RSIA X Kota Bekasi.

Desember = 882

Januari = 801

Dengan nilai rata-rata kunjungan selama 2 bulan terakhir adalah 842 pasien.

Sampel

Metode yang digunakan yaitu purposive sampel dengan perhitungan berdasarkan data pasien BPJS menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf Kesalahan (error)

Jumlah populasi yang digunakan didapat dari jumlah rata-rata pasien BPJS di bulan Desember dan Januari sebanyak 842 pasien.

Perhitungan sampel :

$$n = \frac{842}{1 + 842(0,05^2)}$$

$$n = \frac{842}{1 + 2,105}$$

$$n = \frac{842}{3,105} = 271,17 \sim 271$$

SAMPLE

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 271 pasien dengan cara propotional random sampling yang di ambil dari :

1. Poli umum : 115 pasien $\rightarrow 115/842 \times 271 = 37,01 \sim 37$ pasien
2. Poli obgyn : 156 pasien $\rightarrow 156/842 \times 271 = 50,20 \sim 50$ pasien
3. Poli anak : 397 pasien $\rightarrow 397/842 \times 271 = 127,77 \sim 128$ pasien
4. Poli mata : 16 pasien $\rightarrow 16/842 \times 271 = 5,14 \sim 5$ pasien
5. Poli internis : 131 pasien $\rightarrow 131/842 \times 271 = 42,16 \sim 42$ pasien
6. Poli paru : 25 pasien $\rightarrow 25/842 \times 271 = 8,04 \sim 8$ pasien
7. Poli bedah : 4 pasien $\rightarrow 4/842 \times 271 = 1,28 \sim 1$ pasien

Kriteria Inklusi Dan Eksklusi

Metode ini menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel. Kriteria pemilihan sampel terbagi menjadi kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi

- a. Pasien BPJS yang berusia ≥ 17 tahun
- b. Pasien BPJS yang sudah 2x kunjungan
- c. Pasien BPJS yang bersedia menjadi responden

Kriteria eksklusi

- a. Pasien yang memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi

INSTRUMEN PENELITIAN

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang di dapat menggunakan kuesioner (lembar pernyataan) yang telah diisi dan terlebih dahulu dilakukan uji validitas. Data sekunder dari bagian rekam medik untuk mengetahui data angka kunjungan pasien. Kuisisioner yang digunakan terdiri dari 5 (lima) skala.

Penentuan lebar interval pada persentase kategori penilaian dilakukan dengan penyusunan distribusi frekuensi kuantitatif, di mana lebar interval dapat di tentukan dengan rumus :

$$I = R/K$$

Keterangan :

I = lebar interval

R = rentang / range, yaitu beda nilai data tertinggi dengan terendah

K = jumlah banyak kelas

RANCANGAN ANALISA DATA

Pengolahan Data

Data yang terkumpul akan diolah menggunakan perangkat lunak statistik (SPSS) dengan mekanisme sebagai berikut:

1. Editing: Pemeriksaan kelengkapan, keterbacaan, relevansi, dan konsistensi jawaban kuesioner.
 2. Coding: Konversi data kualitatif menjadi angka untuk memudahkan analisis.
 3. Data File: Pembuatan database untuk pengolahan data.
 4. Entry Data: Pemasukan kode angka ke dalam perangkat lunak statistik.
- Cleaning Data: Verifikasi data untuk menghindari ketidaksesuaian antara data

yang dimasukkan dan kuesioner.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam dua tahap:

1. **Analisis Univariat:** Dilakukan untuk setiap variabel penelitian (usia, pendidikan, jenis kelamin, dan setiap dimensi kepuasan) untuk menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase, memberikan gambaran karakteristik responden dan tingkat kepuasan.
2. **Analisis Bivariat:** Dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel independen (demografi) dengan variabel dependen (kepuasan pasien). Uji statistik yang digunakan adalah Uji Chi-square (χ^2) karena variabel demografi dan kepuasan pasien adalah variabel kategorikal atau ordinal. Tingkat signifikansi (p-value) akan ditentukan pada $\alpha=0,05$. Jika $p<0,05$, maka terdapat hubungan yang signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Usia Responden

Tabel.1. Demografi Berdasarkan Usia Responden (Depkes 2009)

No	Usia (thn)	Jumlah	Persentase
1	17 – 25	70	26%
2	26 – 35	68	25%
3	36 – 45	66	24%
4	46 – 55	39	15%
5	56 –65	28	10%
Total		271	100%

Berdasarkan data yang terkumpul responden yang paling banyak menjawab kuesioner adalah pasien dengan kategori usia 17-25 tahun sebanyak 70 orang (26%) dan paling sedikit adalah pasien dengan kategori usia 56-60 tahun sebanyak 28 orang (10%).

2. Pendidikan Responden

Tabel.2. Demografi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	5	2%
2	SMP	44	16%
3	SMA	148	55%
4	PERGURUAN TINGGI	74	27%
Total		271	100%

Berdasarkan data yang terkumpul responden yang paling banyak menjawab kuesioner adalah pasien dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 148 orang (55%) dan paling sedikit adalah pasien dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 5 orang (2%).

3. Jenis Kelamin Responden

Tabel.3. Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	jumlah	Persentase
1	Laki – Laki	99	37%
2	Perempuan	172	63%
Total		271	100%

Berdasarkan data yang terkumpul responden yang paling banyak menjawab kuesioner adalah pasien dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 172 orang (63%).

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN SECARA KESELURUHAN

Penelitian ini diperoleh dari jawaban kuesioner yang memuat pernyataan tentang kepuasan pasien. Kuesioner ini dibagikan kepada pasien rawat jalan BPJS yang berkunjung ke instalasi farmasi untuk mengambil obat dan kemudian langsung diisi lengkap sesuai dengan intruksi yang tertera pada kuesioner. Banyak responden dalam penelitian ini yaitu 271 responden selama 30 hari. Sehingga diambil rata – rata 10 pasien setiap harinya dan didapatkan hasil sebagai berikut :

Hasil penelitian tentang gambaran kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan tentang pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi diperoleh data sebagai berikut:

Tabel .9. Data rata-rata Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah Pasien	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	5	2%
3	Cukup Puas	40	15%
4	Puas	160	59%
5	Sangat Puas	66	24%
Total		271	100%

Berdasarkan tabel IV.9, dari kelima dimensi dapat disimpulkan bahwa (0%) responden yang menyatakan sangat tidak puas, (2%) responden yang menyatakan tidak puas, (15%) responden yang menyatakan cukup puas, (59%) responden yang menyatakan puas, dan (24%) responden yang menyatakan sangat puas.

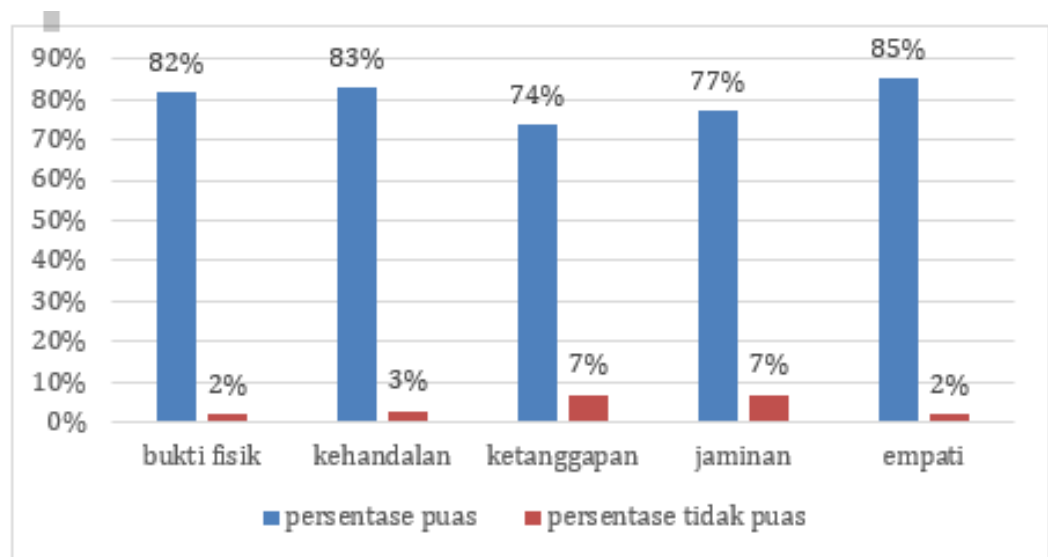


Diagram.1 Rata Rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan Lima Dimensi Di RSIA X Kota Bekasi.

Dari kelima dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati persentase kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi empati dengan total persentase (85%), sedangkan nilai ketidakpuasan tertinggi terdapat pada dimensi

jaminan dengan total persentase (7%).

Dari data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi karena petugas farmasi memberikan perhatian yang sama tanpa membedakan status sosial pasien, dan dapat disimpulkan juga bahwa pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi karena obat yang dibutuhkan oleh pasien tidak tersedia.

ANALISIS HUBUNGAN FAKTOR DEMOGRAFI DENGAN KEPUASAN PASIEN

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara faktor demografi (usia, pendidikan, jenis kelamin) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan uji Chi-square. Tingkat signifikansi statistik ditetapkan pada $p\text{-value} < 0,05$.

1. Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien

Tabel 10. Hubungan Usia dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Usia	CP	P	SP	TP	Total	P-value
17-25	8	49	13	0	70	0.517
26-35	12	34	21	1	68	
36-35	0	0	1	0	1	
36-45	12	36	15	2	65	
46-55	3	26	9	1	39	
56-65	5	16	7	0	28	

Hasil uji Chi-square menunjukkan p-value sebesar 0.517. Karena p-value ≥ 0.05 , maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Usia pasien dengan Kepuasan Keseluruhan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pasien tidak secara signifikan dipengaruhi oleh kelompok usia mereka.

2. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Tabel 11. Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Jenis_Kelamin	CP	P	SP	TP	Total	P-value
LAKI-LAKI	14	61	21	3	99	0,340
PEREMPUAN	26	100	45	1	172	

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan p-value sebesar 0.340. Karena p-value geq 0.05, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Jenis Kelamin pasien dengan Kepuasan Keseluruhan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi. Ini menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak menjadi faktor penentu signifikan dalam tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

3. Hubungan Pendidikan Terakhir dengan Kepuasan Pasien

Tabel 12. Hubungan Pendidikan Terakhir dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Pendidikan_Terakhir	CP	P	SP	TP	Total	P-value
PERGURUAN TINGGI	11	38	23	2	74	0.302
SD	1	2	2	0	5	
SMA	17	97	32	2	148	
SMP	11	24	9	0	44	

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan p-value sebesar 0.302. Karena p-value geq 0.05, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Pendidikan Terakhir pasien dengan Kepuasan Keseluruhan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak secara signifikan mempengaruhi persepsi kepuasan pasien dalam konteks penelitian ini.

Pembahasan dari temuan di atas menunjukkan bahwa meskipun ada variasi demografi pasien yang berkunjung ke RSIA X Kota Bekasi dan perbedaan tingkat kepuasan di setiap dimensi pelayanan, faktor-faktor demografi seperti usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir tidak secara statistik signifikan mempengaruhi

kepuasan pasien secara keseluruhan. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan mungkin dirasakan secara relatif serupa oleh semua kelompok demografi, atau bahwa faktor-faktor lain (misalnya, pengalaman pribadi, harapan spesifik terhadap pengobatan, atau kondisi kesehatan) mungkin memiliki peran yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis hubungan faktor demografi dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan tentang pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi pada bulan Maret 2024, dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik responden didominasi oleh kelompok usia muda-dewasa (17-45 tahun), dengan pendidikan terakhir SMA atau Perguruan Tinggi, dan sebagian besar berjenis kelamin perempuan.
2. Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi secara keseluruhan adalah puas (59%). Kepuasan tertinggi ada pada dimensi empati (85%), namun terdapat indikasi ketidakpuasan pada dimensi jaminan (7%) terkait ketersediaan obat.
3. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara faktor demografi (usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir) dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSIA X Kota Bekasi ($p\text{-value} > 0.05$ untuk ketiga faktor).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada STIKES IKIFA yang telah memberikan dukungan fasilitas sehingga penelitian ini dan semua pihak yang telah memberikan support untuk menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Lukas S, Marzini S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Cempaka Putih, Jakartapusat Tahun 2016.
2. Tui L, Syukur Sb, Syamsudin F. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap

Pelayanan Rawat Jalan Di Rsud Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo. J Ris Rumpun Ilmu Kesehatan Tahun 2023.

3. Cahyani N. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Awal Bros Bekasi Periode Maret – Mei 2019.
4. Rahayu Rs. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura. 2019.
5. Saputra A. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Budhi Pratama. 2020.
6. Rina Na. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Swasta Dan Praktik Dokter Mandiri. J Chem Inf Model. 2017.
7. Nikolas D. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Deepublish. 2019.
8. Sciences H. Kepuasan Pasien Terkait Mutu Pelayanan Yang Diberikan Rs Respira Yogyakarta Dilihat. 2016.
9. Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Available From: <https://bpjs-kesehatan.go.id/>.
10. Rs Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Ri Nomor. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Menteri Kesehat Republik Indonesia. 2020.
11. Profil Rumah Ibu Dan Anak RSIA X Kota Bekasi. (diakses pada Bulan Februari 2024).
12. Profil Indikator. Standar Kepuasan Pasien Di RSIA X Kota Bekasi.
13. Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit