



Tingkat Kepuasan Masyarakat Perkotaan Terhadap Implementasi Kelas rawat Inap Standar (KRIS) Pasien BPJS Kesehatan di RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

St.Rosmanely^{1✉}, Sukri Paluutturi², Nurmala Sari³, Suci Rahmadani⁴, Sugi Asmira⁵, Wana Kurnia⁶

¹Universitas Hasanuddin, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Indonesia

E-mail / HP : rosmanely1901@gmail.com / 0853-9951-5857

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima: Juni 2025 Disetujui: Juli 2025 Dipublikasi: Nov 2025 Keyword: Kepuasan, KRIS, Pasien BPJS	Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit dan menjamin kesetaraan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat perkotaan terhadap implementasi KRIS di RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan Observasional Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 174 responden yang merupakan pasien rawat inap pengguna BPJS. Analisis dilakukan secara deskriptif untuk melihat distribusi tingkat kepuasan terhadap berbagai aspek layanan seperti prosedur, waktu pelayanan, biaya, fasilitas, perilaku pelaksana, dan sistem pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas hingga sangat puas terhadap implementasi KRIS. Aspek yang mendapat tingkat kepuasan tertinggi adalah perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, sementara aspek biaya dan kompetensi pelaksana masih memerlukan peningkatan. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi KRIS telah memberikan dampak positif terhadap mutu layanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dalam perbaikan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang adil, merata, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.
DOI: 10.32763/vtt7kr09	

Urban Community Satisfaction Level with the Implementation of Standard Inpatient Class (KRIS) for BPJS Health Patients at Dr. Tadjuddin Chalid Hospital, Makassar

ABSTRACT

The Class Standard Inpatient (KRIS) policy is a government initiative to improve hospital service quality and ensure equitable treatment for BPJS Health participants. This study aims to evaluate the level of satisfaction among urban communities regarding the implementation of KRIS at Dr. Tadjuddin Chalid Hospital in Makassar. A quantitative, Observationall survey design was employed. Data were collected through structured questionnaires distributed to 174 inpatient respondents covered by BPJS Health. Descriptive analysis was used to determine the distribution of satisfaction levels across various service aspects including administrative procedures, timeliness, cost, facilities, staff behavior, and complaint handling. The results showed that most respondents expressed satisfaction or high satisfaction with KRIS implementation. The highest satisfaction levels were found in staff behavior and complaint management, while cost and staff competence aspects require further improvement. These findings indicate that KRIS has had a positive impact on service quality and patient satisfaction. The study provides valuable insights for policymakers and hospital administrators to enhance equitable, high-quality, and patient-centered care within the national health insurance framework.

✉Alamat korespondensi:

Universitas Hasanuddin, Makassar - *West Sulawesi Selatan* , Indonesia

Email: rosmanely1901@gmail.com

Pendahuluan

Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) merupakan kebijakan pemerintah dalam upaya menjamin kesetaraan layanan kesehatan bagi peserta BPJS. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat, baik masyarakat sebagai kumpulan individu, maupun lingkungan sebagai tempat individu tersebut tumbuh dan berdiam sehingga termasuk dalam salah satu hal yang paling mendasar bagi manusia. Setiap orang di Indonesia dijamin oleh Undang-Undang atas kepemilikan hak untuk memperoleh akses kesehatan yang bermutu, aman, dan terjangkau. Sebaliknya, setiap orang juga memiliki kewajiban untuk turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial. Program jaminan kesehatan di Indonesia dikelola oleh BPJS Kesehatan sebagai institusi yang diharapkan membantu akses layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat termasuk layanan rawat inap. Salah satu kebijakan yang baru diterapkan oleh pemerintah dan BPJS Kesehatan untuk memperbaiki kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit adalah kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS), melalui kebijakan tersebut, pemerintah ingin menjamin kesamaan baik pelayanan medis maupun non-medis pada masyarakat dan melakukan standardisasi pada layanan fasilitas demi kenyamanan dan peningkatan manfaat pelayanan kesehatan (Pamungkas et al., 2023).

Pelayanan rawat inap yang merata, aman, dan bermutu menjadi fokus utama kebijakan ini. Evaluasi terhadap kebijakan baru ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui dampaknya terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan dari kebijakan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi dan memiliki hubungan dengan banyak faktor, salah satunya yaitu mutu pelayanan. RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar merupakan rumah sakit uji coba penerapan KRIS. Evaluasi terhadap pelaksanaannya penting untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan berasal dari persepsi yang terbentuk pada setiap pengalaman layanan ketika terjadi interaksi antara pelanggan dan pemberi layanan. Pelanggan menilai nilainya/value tidak dalam tahap pembelian namun selama tahap konsumsi atau penggunaan layanan. Pengalaman yang dirasakan oleh pasien dipengaruhi dengan petunjuk sensorik dan emosional yang membangkitkan suatu persepsi baik itu yang bersifat emosional maupun rasional, dan berpengaruh terhadap kepuasan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 tentang Jaminan Kesehatan pada pasal 103B ayat 1 menyatakan bahwa “penerapan fasilitas ruang perawatan pada pelayanan rawat inap dilaksanakan secara menyeluruh untuk rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan paling lambat tanggal 30 Juni 2025”. Aturan tersebut mengharuskan seluruh rumah sakit yang merupakan mitra BPJS Kesehatan untuk melaksanakan kebijakan KRIS. RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar melalui Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/1/2995/2022 merupakan rumah sakit yang ditunjuk untuk melakukan uji coba pelaksanaan KRIS sejak 1 September 2022.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dalam rangka evaluasi kepuasan pasien untuk melihat gambaran implementasi kebijakan Kelas Rawat Inap Standar terutama di rumah sakit Dr. Tadjuddin Chalid untuk mengetahui sejauh mana kebijakan ini diterima dan memiliki kontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat perkotaan terhadap implementasi Kelas rawat Inap Standar (KRIS) pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kota Makassar dengan harapan dapat memberikan wawasan mengenai efektivitas kebijakan KRIS dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan bagi pasien, memberikan rekomendasi perbaikan kebijakan rumah sakit, serta merupakan katalis untuk mencapai poin ketiga dari Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals) yaitu kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan bagi semua usia (Good Health and Well Being) terutama pada peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses layanan kesehatan yang berkualitas dan merata sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional.

Metode

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan observasional menggunakan metode survei dengan distribusi data dalam hal menggunakan pendekatan pengumpulan data dan informasi atau keterangan

dari responden mengenai kepuasan selama menjadi pasien dengan instrumen yakni menggunakan kuesioner. Lokasi penelitian di RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar pada Maret– Mei 2025. Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan yaitu di RS Dr. Tadjuddin Chalid rata kunjungan sebanyak pasien rawat inap per bulan pada tahun 2025 sebanyak 1.628 pasien. Sampel berjumlah 174 responden yang dipilih berdasarkan tabel Isaac & Michael. Proses pengambilan data dilakukan oleh peneliti secara langsung dengan memberikan kuesioner kepada responden penelitian. Peneliti akan menemui dan mendatangi pasien-pasien yang memenuhi kriteria sebagai responden dalam penelitian ini. Pemberian kuesioner diawali dengan meminta izin dan memberikan penjelasan kepada pasien, selanjutnya pasien yang setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini akan diberikan kuesioner untuk diisi secara mandiri dengan didampingi oleh peneliti. Pengolahan data yang dilakukan dalam hal ini adalah analisis deskriptif univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban responden pada tiap sub pertanyaan terhadap kepuasan, kemudian di olah menggunakan alat pengolahan data yang disajikan dalam tabel dan grafik lingkaran.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan oleh enumerator kepada responden sebanyak 178 responden namun setelah melalui proses cleaning terdapat 174 responden yang dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik pada Pasien BPJS KRIS di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Provinsi Sulawesi Selatan

Karakteristik Responden	Frekuensi	
	n	%
Kelompok Umur (Tahun)		
16-30	27	15,5
31-45	63	36,2
46-50	61	35,1
61-75	23	13,2
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	77	44,3
Perempuan	97	55,7
Pekerjaan		
Buruh/Tani/Nelayan	14	8,0
Ibu Rumah Tangga	76	43,7
Pelajar/Mahasiswa	7	4,0
Pensiunan	1	0,6
PNS/TNI/POLRI	26	14,9
Wiraswasta	46	26,4
Lainnya	4	2,3
Pendidikan Terakhir		

Sarjana	43	24,7
Diploma	13	7,5
SMA	88	50,6
SMP	13	7,5
SD	17	9,8
Cara Masuk IGD		
Datang Sendiri	117	67,2
Rujukan	57	32,8
Lama Perawatan		
1-4	136	78,2
5-8	32	18,4
9-12	6	3,4
Kelas BPJS		
1	58	33,3
2	30	17,2
3	86	49,4
Jenis BPJS		
PBI		
Non PBI		

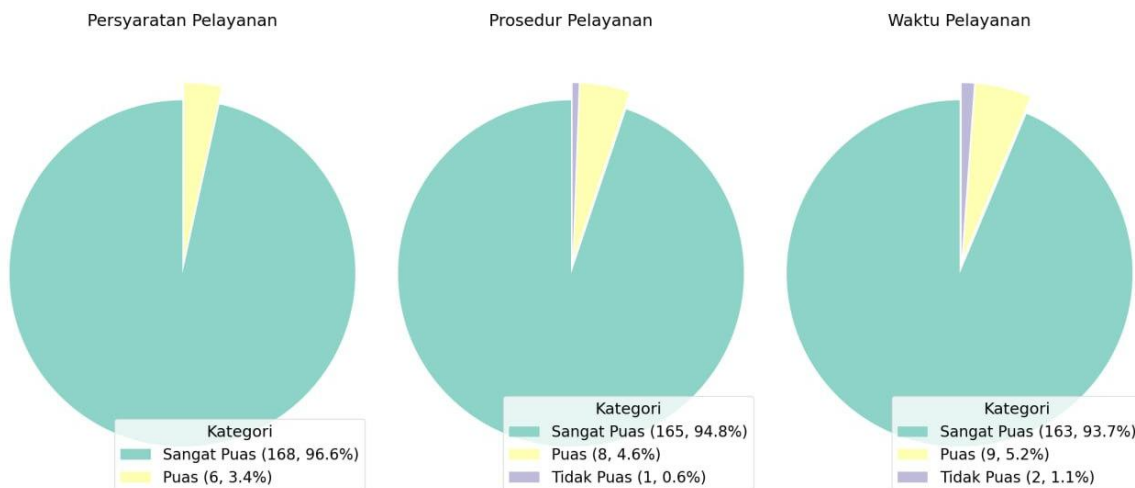
Jumlah Responden = 174

Sumber : Data Primer, 2025.

Berdasarkan tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden dengan jumlah responden yakni 174 yang merupakan pasien KRIS di Rumah Sakit Tajuddin Chalid Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan distribusi umur, sebagian besar responden berada pada rentang usia 31–45 tahun, yaitu sebanyak 63 orang (36,2%), diikuti oleh kelompok usia 46–60 tahun sebanyak 61 orang (35,1%). Responden berusia 16–30 tahun sebanyak 27 orang (15,5%), dan usia 61–75 tahun sebanyak 23 orang (13,2%).

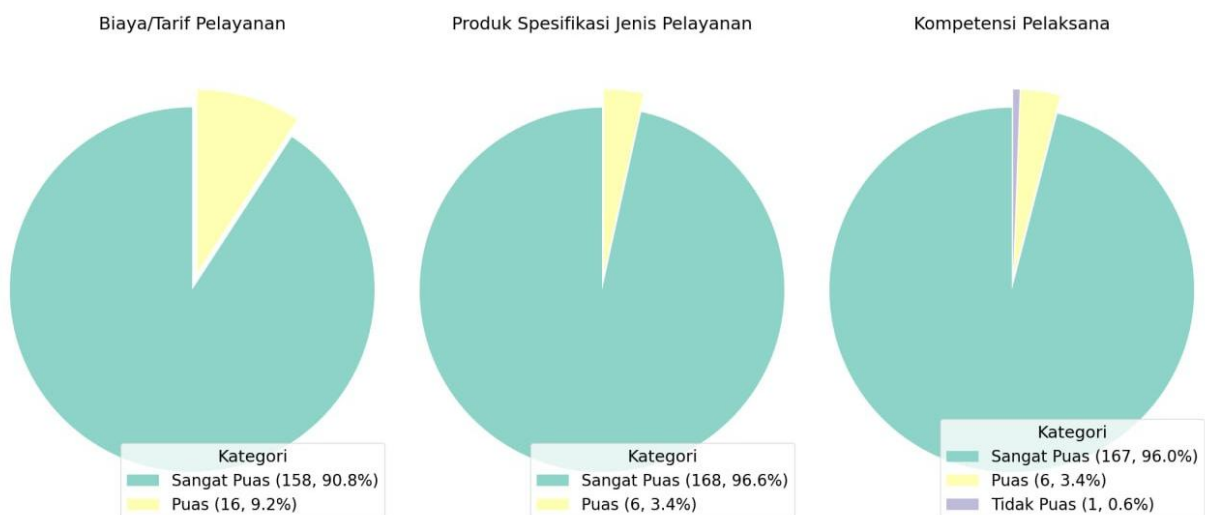
Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih dominan yaitu sebanyak 97 orang (55,7%) dibandingkan laki-laki sebanyak 77 orang (44,3%). Berdasarkan jenis pekerjaan, responden terbanyak adalah ibu rumah tangga sebanyak 76 orang (43,7%), diikuti wiraswasta sebanyak 46 orang (26,4%), dan PNS/TNI/POLRI sebanyak 26 orang (14,9%). Pekerjaan lainnya terdiri dari buruh/tani/nelayan (8,0%), pelajar/mahasiswa (4,0%), pensiunan (0,6%), dan lainnya (2,3%).

Tingkat pendidikan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 88 orang (50,6%), diikuti oleh sarjana (24,7%), SD (9,8%), serta masing-masing 7,5% untuk diploma dan SMP. Cara masuk IGD sebagian besar dilakukan dengan datang sendiri sebanyak 117 orang (67,2%), sementara sisanya sebanyak 57 orang (32,8%) merupakan pasien rujukan. Lama perawatan didominasi oleh responden yang dirawat selama 1–4 hari sebanyak 136 orang (78,2%), diikuti 5–8 hari (18,4%), dan 9–12 hari (3,4%). Dalam hal kelas BPJS, kelas 3 merupakan yang paling banyak digunakan oleh responden sebanyak 86 orang (49,4%), diikuti kelas 1 (33,3%) dan kelas 2 (17,2%).



Grafik 1 (bagian kepuasan, prosedur dan waktu pelayanan).

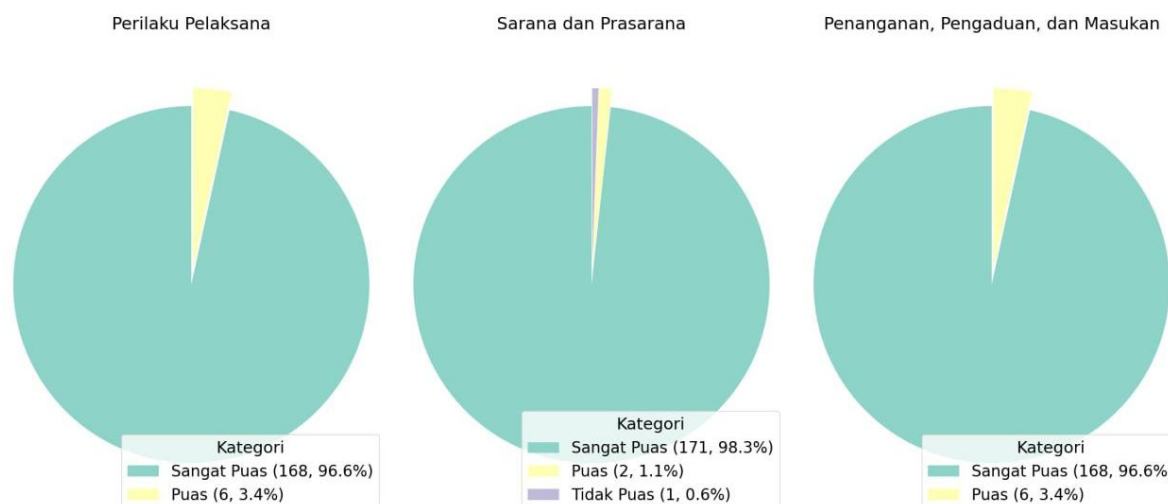
Berdasarkan grafik, mayoritas responden menyatakan puas terhadap prosedur dan waktu pelayanan yang diterapkan dalam implementasi KRIS, dengan persentase tertinggi sebesar 45% pada kategori "puas". Sementara itu, persentase terendah berada pada kategori "tidak puas" sebesar 10%. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat perkotaan merasakan kemudahan dan efisiensi dalam prosedur serta waktu pelayanan yang diberikan oleh RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Wijayanti et al., 2023) yang menunjukkan bahwa waktu tunggu dan kejelasan prosedur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Selain itu, studi oleh (Tambunan, 2025) menyebutkan bahwa kecepatan pelayanan menjadi indikator penting dalam penilaian kualitas pelayanan rumah sakit.



Grafik 2 (bagian biaya atau tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan dan kompetensi pelaksana)

Interpretasi terhadap grafik kedua menunjukkan bahwa responden paling banyak merasa cukup puas, yakni sebesar 48%, terhadap aspek biaya/tarif, produk layanan, dan kompetensi pelaksana. Sebaliknya, hanya 7% responden yang menyatakan "tidak puas". Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun belum sepenuhnya optimal, sebagian besar masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan, terutama dalam konteks pembiayaan dan profesionalitas tenaga kesehatan. Penelitian oleh (Yendra et al., 2021) menguatkan bahwa persepsi terhadap biaya yang terjangkau dan tenaga medis yang kompeten berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Tambahan dari penelitian (Nadillah

Nurahma et al., 2023) menyebutkan bahwa persepsi efisiensi biaya dalam layanan BPJS sangat memengaruhi loyalitas dan penilaian terhadap rumah sakit.



Grafik 3 (bagian perilaku pelaksana, saran - prasarana dan penanganan, pengaduan, masukan)

Berdasarkan grafik kepuasan Temuan ini mencerminkan adanya kepuasan yang tinggi dari masyarakat terhadap aspek-aspek pelayanan yang bersifat interaktif dan responsif. Hasil ini sejalan dengan studi yang menunjukkan (Meilina, 2021) bahwa sikap ramah, sarana yang memadai, dan sistem umpan balik yang responsif meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pasien. Penelitian tambahan oleh (Ummah, 2019) juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien meningkat ketika tenaga kesehatan memiliki empati tinggi serta rumah sakit memiliki sistem pengaduan yang jelas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Kota Makassar, tingkat kepuasan masyarakat terhadap implementasi Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) secara umum berada dalam kategori sangat baik. Hal ini terlihat dari tingginya proporsi responden yang menyatakan sangat puas terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan rumah sakit. Aspek-aspek tersebut meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, spesifikasi layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.

Berdasarkan ketiga grafik, dapat disimpulkan bahwa implementasi Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mendapat respons positif dari masyarakat perkotaan. Tingkat kepuasan tertinggi ditemukan pada aspek perilaku pelaksana dan sistem pengaduan, diikuti oleh prosedur dan waktu pelayanan, serta aspek biaya dan kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit telah berjalan sesuai dengan prinsip mutu layanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien.

Studi oleh (Kemenkes Indonesia, 2020) menyatakan bahwa keberhasilan transformasi layanan kesehatan sangat bergantung pada efisiensi, keterbukaan informasi, dan kecepatan respons rumah sakit terhadap kebutuhan pasien. Riset dari (Kristiawan et al., 2023) juga menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan standar sangat berkorelasi positif dengan persepsi mutu pelayanan di kalangan masyarakat perkotaan. Selain itu, kombinasi antara aspek teknis (sarana-prasarana dan tenaga kesehatan) dan non-teknis (seperti sikap petugas dan kejelasan informasi) memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pasien secara menyeluruh (Kintari et al., 2023). Hal ini sejalan dengan temuan (Yurnalis & Mendrofa, 2021) yang menyebutkan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam mengevaluasi kinerja rumah sakit secara berkelanjutan.

Penelitian terbaru menekankan pentingnya personalisasi layanan dalam sistem jaminan kesehatan agar tidak hanya mengandalkan standar struktural, melainkan juga kepekaan terhadap kebutuhan individu pasien. Selain itu, kajian oleh (Putra et al., 2024) menunjukkan bahwa keberhasilan layanan

kesehatan berbasis BPJS sangat ditentukan oleh interaksi petugas medis, kualitas komunikasi, dan peran aktif pasien.

Dalam konteks Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pendekatan pelayanan yang terstandardisasi seperti KRIS menjadi bagian integral dari sistem yang bertujuan meningkatkan keadilan dan kualitas layanan (Kintari et al., 2023) Maka dari itu, temuan ini memberikan kontribusi penting bagi penguatan sistem mutu pelayanan rumah sakit berbasis BPJS di wilayah urban, serta memberikan masukan bagi perbaikan berkelanjutan pada aspek yang masih memiliki tingkat kepuasan relatif rendah.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas hingga sangat puas terhadap berbagai aspek pelayanan rumah sakit, seperti prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, fasilitas layanan, perilaku pelaksana, hingga sistem pengaduan dan masukan. Aspek perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan merupakan dua indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi, menunjukkan bahwa interaksi antara petugas dan pasien menjadi kunci utama dalam membentuk persepsi positif. Di sisi lain, aspek biaya dan kompetensi tenaga pelaksana masih menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Secara keseluruhan, penerapan KRIS telah berhasil memperbaiki kualitas pelayanan rawat inap secara merata dan menjadi wujud nyata dari pelayanan yang adil dan setara bagi seluruh peserta BPJS.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar pihak rumah sakit terus mempertahankan aspek pelayanan yang telah mendapatkan penilaian sangat baik, seperti perilaku tenaga pelaksana dan sistem pengaduan. Peningkatan mutu pelayanan sebaiknya difokuskan pada aspek pembiayaan dan kompetensi pelaksana, terutama dengan memperjelas transparansi tarif dan memastikan tenaga kesehatan mendapatkan pelatihan berkala terkait pelayanan pasien. Pihak manajemen rumah sakit juga perlu memperkuat evaluasi internal secara periodik dalam mengukur kepuasan pasien agar dapat merespons secara cepat kebutuhan dan keluhan pasien.

Daftar Pustaka

- Indonesia, K. K. R. (2020). Health Statistics. In *Science as Culture* (Vol. 1, Issue 4). <https://doi.org/10.1080/09505438809526230>
- Kintari, A., Handayani, F., Sasmitaningrum, K. A., Rimalivia, N., Tiara, S., Aura, S., & Insani, D. (2023). *Monitoring dan Evaluasi dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Indonesia: Kelebihan dan Kekurangan dari JKN dan BPJS*. November, 1–9. <https://www.researchgate.net/publication/376072745>
- Kristiawan, Y., Koton, Y. P., & Kadir, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 1893–1903.
- Meilina. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 1–6. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/download/33534/31735>
- Nadillah Nurahma, Fitri Kumalasari, & Suwanto Suwanto. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(4), 134–146. <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i4.2164>
- Pamungkas, A. L. H., Silvia, S., Afifah, A., & Arlita, T. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Islam Harapan Anda. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 1–10. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.99>
- Putra, Y. M., Narti, S., & Octaviani, V. (2024). *The influence of nurse ' s interpersonal communication on the level of BPJS Patient ' s Satisfaction In Gading Medika Hospital Of Bengkulu*. 1(1), 129–134.

Tambunan, N. (2025). *Kesehatan*. 24.

Ummah, M. S. (2019). Pengaruh Empati pada Kepuasan pasien. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H., & Widiastuti, A. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *ASJN (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing)*, 4(1), 40–45. <https://doi.org/10.30787/asjn.v4i1.1195>

Yendra, Y., Salfadri, & Yulistia. (2021). Analisa Pengaruh Biaya Pengobatan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Indonesia Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Matua*, 53(9), 34–44. www.journal.uta45jakarta.ac.id

Yurnalis, E., & Mendrofa, H. K. (2021). Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*, 1(4), 404–410. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v1i4.5186>

