

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Menurut *World Health Organization* (2022) hipertensi, yang juga dikenal sebagai tekanan darah tinggi, merupakan suatu kondisi medis yang berpotensi meningkatkan risiko terjadinya penyakit jantung, stroke, serta gagal ginjal. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengidentifikasi gejala dan faktor penyebabnya guna melaksanakan langkah-langkah pencegahan dan pengobatan yang sesuai. Penegakan diagnosis hipertensi dapat dilakukan melalui pengukuran tekanan darah sistolik dan diastolik, serta riwayat penggunaan obat antihipertensi. *World Health Organization* (WHO) memperkirakan bahwa sekitar 1,4 miliar penduduk dunia mengalami hipertensi, namun hanya sekitar 14% yang berhasil mengendalikan kondisi tersebut.

Data Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan RI (2023) menunjukkan bahwa prevalensi hipertensi di kalangan penduduk berusia ≥ 18 tahun mengalami peningkatan, dari 25,8% pada tahun 2013 menjadi 34,1% pada tahun 2018. Temuan ini diperkuat oleh Kementerian Kesehatan RI (2021) yang menunjukkan bahwa prevalensi hipertensi secara nasional terus mengalami peningkatan. Di tingkat daerah, Survei Kesehatan Indonesia (SKI) (2023) mencatat bahwa prevalensi hipertensi pada penduduk usia ≥ 18 tahun di Daerah Istimewa Yogyakarta mencapai 13,0% pada tahun 2023.

Jumlah pasien hipertensi yang terdaftar sebagai peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tegalorejo pada periode 2023-2024 tercatat sebanyak 25.585 orang, dengan rata-rata bulanan mencapai 1.065,2 orang. Angka tersebut menunjukkan beban pelayanan kesehatan yang cukup tinggi, khususnya di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Melihat terus meningkatnya angka penderita hipertensi baik di tingkat global, nasional, maupun lokal, maka diperlukan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai, tidak hanya dari aspek kuantitas, tetapi juga dari segi

kualitas pelayanan, agar mampu memberikan penanganan yang optimal bagi pasien hipertensi.

Menurut Sihombing (2022) Pemerintah Indonesia melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah menjalin kemitraan dengan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengembangkan program-program yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Upaya ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mengatasi berbagai permasalahan kesehatan di Indonesia, khususnya dalam pengelolaan penyakit kronis seperti hipertensi. Berdasarkan Kementerian Kesehatan RI (2017) mengenai pendoman pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pelayanan kesehatan bagi peserta JKN diselenggarakan melalui dua jenis fasilitas, yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL). Fokus pelayanan kesehatan terletak pada FKTP, karena FKTP berfungsi sebagai pintu masuk utama bagi peserta BPJS Kesehatan untuk memperoleh layanan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan.

Menurut Kementrian Kesehatan RI (2016) pengaturan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak sesuai dengan ketentuan, demi menjamin keselamatan pasien (*patient safety*). Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas mencakup, antara lain, pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai, serta pelayanan farmasi klinik.

Menurut Anggriani (2022) di Puskesmas Dau jumlah kunjungan pasien BPJS Kesehatan mengalami peningkatan, dari 1.806 pasien pada tahun 2014 menjadi 5.291 pasien pada tahun 2015. Dengan adanya kenaikan jumlah kunjungan tersebut dibandingkan tahun sebelumnya, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek sarana dan prasarana, tenaga kerja, maupun fasilitas penunjang lainnya.

Beberapa penelitian telah membahas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Salah satunya adalah penelitian oleh Arini *et al.* (2023) yang dilakukan di Puskesmas II Denpasar Selatan. Hasil penelitian tersebut

menunjukkan bahwa pada dimensi keandalan (*reliability*) dan bukti fisik (*tangibles*), pasien masih merasa kurang puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian. Ketidakpuasan pada dimensi *reliability* disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: jadwal layanan yang tidak konsisten, proses pelayanan yang lambat, ketersediaan obat yang kadang tidak terpenuhi, serta informasi obat khusus yang kurang jelas. Sementara itu, ketidakpuasan pada dimensi *tangibles* dipengaruhi oleh alur pelayanan yang kurang jelas, ruang tunggu yang kurang nyaman, fasilitas yang belum memadai, serta papan nama yang kurang terlihat.

Berdasarkan studi pendahuluan, belum terdapat penelitian yang membahas tingkat kepuasan pasien hipertensi peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien hipertensi peserta BPJS di Puskesmas Tegaltrejo menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan pasien hipertensi peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tegaltrejo Yogyakarta berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*?

C. Keaslian Penelitian

Tabel I. Keaslian Penelitian

NO.	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode dan Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Melly Inez Salsabillah (2021)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Kualitas Mutu Pelayanan Kefarmasian Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Syifa Ar-Rachmi Slawi.	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan <i>purposive sampling</i> dan analisis univariat (frekuensi, distribusi, dan persentase). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rata-rata skor kepuasan 4,21 (kategori puas), dimensi tertinggi adalah <i>responsiveness</i> (4,52), <i>assurance</i> (4,49), <i>tangible</i> (4,33), <i>empathy</i> (3,95), <i>reliability</i> (3,44).	a. Tempat penelitian di Klinik pratama syifa Ar-Racmi. b. Waktu penelitian 2021 (tugas akhir) data diolah 2020-2021. c. Sampel penelitian 96 reponden. d. Variabel penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan Dimensi : <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles</i>.
2.	Riska Yuli Nurvianthi (2024)	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Benteng Kota Palopo.	Metode yang digunakan dalam penelitian adalah Deskriptif kuantitatif, observasional dengan kuesioner. Hasil yang didapatkan adalah Semua dimensi (<i>empathy, assurance, tangible, responsiveness, reliability</i>) menunjukkan tingkat kepuasan sangat puas (100%).	a. Tempat penelitian di Instalasi Farmasi Puskesmas Benteng Kota Palopo. b. Waktu penelitian Maret 2023. c. Sampel penelitian 50 orang pasien BPJS yang berobat selama bulan Maret 2023. d. Variabel penelitian yaitu tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kefarmasian Dimensi: <i>Tangibles</i>,

NO.	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode dan Hasil Penelitian	Perbedaan
				<i>Responsiviness, Reliability, Assurance, Emphaty.</i>
3.	Nurkholis (2025)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Palimanan Periode Juli – Juli 2023.	Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif dengan <i>purposive sampling</i> , analisis deskriptif (<i>scoring dan tabulating</i>). Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah Tingkat kepuasan keseluruhan 86,7% (sangat puas), semua dimensi dalam kategori sangat puas.	a. Tempat penelitian di Puskesmas Palimanan. b. Waktu penelitian Juni-Juli 2023 c. Sampel penelitian 100 pasien yang berobat pada bulan Juni. d. Variabel penelitian yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dilihat dari lima diemnsi: keadnalan (<i>reliability</i>), daya tanggap, (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), dan bukti fisik (<i>tangibles</i>).

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien hipertensi peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tegalrejo. Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu: *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien hipertensi peserta BPJS berdasarkan dimensi *tangibles*.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien hipertensi peserta BPJS berdasarkan dimensi *empathy*.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien hipertensi peserta BPJS berdasarkan dimensi *reliability*.
- d. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien hipertensi peserta BPJS berdasarkan dimensi *responsiveness*.
- e. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien hipertensi peserta BPJS berdasarkan dimensi *assurance*.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat memperkaya literatur dan teori yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tegalrejo.
- b. Hasil penelitian dapat memperkuat pemahaman teoritis tentang hubungan antara mutu layanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien penderita penyakit kronis seperti hipertensi.

2. Manfaat Metodologis

- a. Penelitian ini dapat memperkuat validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran kepuasan pasien hipertensi peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tegalrejo.

- b. Penelitian ini dapat menjadi acuan metodologis bagi studi sejenis di fasilitas kesehatan lain, baik dengan populasi maupun penyakit yang berbeda.

3. Manfaat Praktis

- a. Menyediakan informasi kepada manajemen Puskesmas Tegaltrejo mengenai tingkat kepuasan pasien hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian.
- b. Menjadi landasan bagi Puskesmas untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian sesuai dengan kebutuhan pasien.
- c. Membantu apoteker dalam memahami aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi harapan pasien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 37 pasien, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara umum menunjukkan bahwa pasien hipertensi peserta BPJS di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta memiliki tingkat kepuasan sebesar 81,75% (sangat puas) berdasarkan dimensi SERVQUAL. Hal ini menunjukkan bahwa pasien secara keseluruhan merasa puas dengan layanan yang mereka terima.

B. Saran

1. Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta perlu meningkatkan pada dimensi kehandalan dalam pelayanan kefarmasian, khususnya dalam hal penyampaian informasi efek samping obat dan cara penyimpanan obat kepada pasien, agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal.
2. Berdasarkan hasil observasi, petugas farmasi perlu meningkatkan aspek empati dan komunikasi dengan pasien, serta mengoptimalkan kualitas pelayanan, khususnya pada saat jumlah pasien tinggi.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar atau melakukan perbandingan antar beberapa puskesmas, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A 2021, *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Ambulan Panjaitan, A 2020, Analisis Pemanfaatan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Indonesia: a Literature Review. *Jurnal Perspektif Administrasi Dan Bisnis*, 1(1), 44–50. <https://doi.org/10.38062/jpab.v1i1.5>
- Anggreni, D. 2022, *Penerbit STIKes Majapahit Mojokerto buku ajar*.
- Anggriani, S. W 2022, Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 5(3), 483–494. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i3.317>
- Anita Lufianti, et al, 2020, *Hubungan Antara Keandalan Dan Cepat Tanggap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak*. 5(1).
- Arafat, Y 2018, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien (Mahasiswa) terhadap Layanan Poliklinik Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 8(4), 1–9.
- Arini, H. D 2023, Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas II Denpasar Selatan. *Acta Holistica Pharmacia*, 5(1), 30–41. <https://doi.org/10.62857/ahp.v5i1.139>
- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., Liasari, M., & Afrianti, R. 2020, Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*, 12(01), 101–112.
- Astuti, E. K 2020, Peran BPJS Kesehatan Dalam Mewujudkan Hak Atas Pelayanan Kesehatan Bagi Warga Negara Indonesia. *JPeHI: Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*, 01(01), 55–65. <https://core.ac.uk/download/pdf/322612246.pdf>
- Ayu, G. A., & Syaripuddin, M 2019, Peranan Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian pada Penderita Hipertensi. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 15(1), 10. <https://doi.org/10.24853/jkk.15.1.10-21>
- Azizah, E. a 2025, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Dasaar Aljabar. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 6637–6643.
- Baringbing., P. wt al 2022 Hubungan Karakteristik dengan Kejadian Hipertensi Pada Pasien Rawat Jalan Di RSUD DR. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Surya Medika*, 8(3), 176–186.
- Etal, F. N 2020, *Hubungan Gaya Hidup Dengan Risiko Hipertensi Pada Usia 35-60 Tahun*. 6, 1601–1610.
- Fitriani 2024, Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurna Ilmiah Farmasi Akademi Farmasi*, II, 1–23.
- Gina aulia, E. a. (n.d.). *Rumah Sakit*.
- Gustiani Pakendek, A. . R 2018, Study Persepsi Pasien Kualitas Penyediaan Makanan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Jayapura. *Jurnal Nasional Ilmu Kesehatan (Jnik)*, 1(69), 1–16.

- Hariyani, & Farid, D 2022, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Bendilwungu Kabupaten Tulungagung pada Bulan Maret Tahun 2021. *Jurnal Pharma Bhakta*, 2(1), 1–9.
- Kementerian Kesehatan RI 2019, Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kalijogo, R. F. M 2019, Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(03).
- Kementerian Kesehatan RI 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Pukesmas*. 4(June), 2016.
- Kementerian Kesehatan RI 2019, Pedoman Pelayanan Kefarmasian pada Hipertensi. *Kementerian Kesehatan RI*, 5–24. <https://farmalkes.kemkes.go.id/2020/01/pedoman-pelayanan-kefarmasian-pada-hipertensi/>
- Kementerian Kesehatan RI 2021, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 Tahun 2021 Tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Hipertensi Dewasa. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, 1–85.
- Kementerian Kesehatan RI 2017, Pedoman Pelaksanaan program JKN. *Implementation Science*, 39(1), 1–15. <http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025><http://dx.doi.org/10.1038/nature10402><http://dx.doi.org/10.1038/nature21059><http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127><http://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577>
- Kementerian Kesehatan RI 2023, Buku Pedoman Hipertensi 2024. *Buku Pedoman Pengendalian Hipertensi Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*, 1–71.
- Krisnawati, E., Artanti, K. D., & Umar, N. H 2024, Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Dukungan Suami terhadap Hambatan Penggunaan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang pada Multipara Akseptor Aktif di Surabaya. *Media Gizi Kesmas*, 13(2), 659–664. <https://doi.org/10.20473/mgk.v13i2.2024.659-664>
- Langi, S., Winarti, E., Kadiri, U., & Timur, J 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction). *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Maila, I. El. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas*.
- Manurung, A. J., Anggela, P., & Wahyudi, T 2022, Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSIA Nabasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 6(2), 8–15. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/1913>
- Mentari Rambe, N., Devi Fitriani, A., & Begum Suroyo, R (2022, Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(2), 107–122. <https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i2.389>
- Mulyani, Fudholi, A., & Satibi 2021, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap

- Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Farmaseutik*, 17(3), 284–295. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v1i1.54017>
- Nadia Rahmayanti, S., & Ariguntar, T 2017, Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 61–65. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6128>
- Nurkholis 2025, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian*. XIV(1), 1–7. <https://doi.org/10.63004/jfs.v3i1.605>
- Ofa, S. O., Kanter, J., Tampa'i, R., & Tulandi, S 2020, Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sahu. *Biofarmasetikal Tropis*, 3(1), 86–91. <https://doi.org/10.55724/j.biofar.trop.v3i1.261>
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Pokhrel, S. (2024). Pengolahan Data. *Jurnal Ilmiah Sain Dan Teknologi*, 15(1), 37–48.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R 2020, Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 42–49. <https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697>
- Riska Yuli Nurvianthi, Tanwir Djafar, Delta, Tonsisius Jehanam, & Rindu Fitria 2024, Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Benteng Kota Palopo. *Jurnal Informatika Dan Kesehatan*, 1(1), 6–18. <https://doi.org/10.35473/ikn.v1i1.3016>
- Sari, W. K., & Puspa, G. P 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Peran Apoteker Dalam Pelayanan Swamedikasi Di Apotek R3 Farma Bululawang Kabupaten Maang. *Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang*, 21, 1–8. http://repository.poltekkespim.ac.id/id/eprint/218/1/ARTIKEL_ILMIAH.pdf
- Sihombing, A 2022, Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Kantor Cabang Medan Dalam Membuat Kartu Bpjs Kesehatan. *Jurnal Governance Opinion*, 7(1), 83–89.
- Supartiningsih, S 2017, Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Survei Kesehatan Indonesia (SKI) (2023), Dalam Angka. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, 1–68.
- Tri Amanda, B., Yuda Prasetya, A., Kaharudin, & Josef Anis, B 2021, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Strategi Manajemen Berbasis Keadilan Sosial dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal EMAS*, 1(1), 183–190. <https://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/emas183>
- Wikanjaya, I. K., Yoda, I. K., & Tisna, G. D 2022, Tingkat Partisipasi Siswa SMA Melakukan Aktivitas Olahraga di Luar Jam Mata Pelajaran Penjaskes

- (Pendidikan Jasmani dan Kesehatan). *Indonesian Journal of Sport & Tourism*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.23887/ijst.v4i1.45026>
- Wiwik Sulistiyowati, ST., M 2019, Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). 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
- World Health Organization 2022, Pedoman untuk pengobatan farmakologis hipertensi pada orang dewasa. In *Https://Www.Who.Int*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240050969>
- Wulandari, R., Oktarini, S., Astuti, W., Adriansyah, R., Nahor, D. B., Sinaga, E. H., Firnanda, K., Mayangsari, P., & Oktarini, S. 2018, Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Dahlia RSUD Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(1), 21–26. <https://doi.org/10.33221/jikes.v17i1.55>
- Zulfianti, Z., Patimah, S., & Jafar, N 2023, Faktor Determinan Yang Berpengaruh Terhadap PemanfaatanPos Binaan Terpadu Penyakit Tidak Menular di Wilayah KerjaPuskesmas Cempa Kabupaten Pinrang. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(1), 57–68. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i1.1187>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/about>