

Tinjauan Kepuasan Pasien pada Pendaftaran Online dengan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Belimbing Padang

Rafa Syafriyeni¹, Yanti Desnita Tasri²

^{1,2}STIKES Dharma Landbouw Padang, Sumatera Barat, Indonesia

E-mail: zyri_bkt@yahoo.com

Article Info

Article history:

Received January 25, 2025

Revised January 29, 2025

Accepted February 05, 2025

Keywords:

Patient Satisfaction, Online Registration, Mobile JKN Application, Public Health Center, Service Quality

ABSTRACT

The use of digital technology in healthcare has introduced service innovations, including the Mobile JKN platform created by BPJS Kesehatan. This platform enables JKN participants to register online at healthcare facilities, such as Puskesmas Belimbing Padang, to speed up services and reduce queues. Patient satisfaction serves as a key factor influencing the achievement of its implementation. This study aimed to evaluate patient satisfaction with the Mobile JKN application for online registration grounded on the five aspects of service quality: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. A descriptive quantitative method was applied using accidental sampling involving 55 respondents. Information was gathered using survey instruments and interpreted univariately. Findings showed that most respondents were dissatisfied in Tangibles (69.1%), Responsiveness (58.2%), Assurance (61.8%), and Empathy (60%), while Reliability was rated positively by 52.7%. Overall, 52.7% of patients reported dissatisfaction with the online registration service. The study concludes that the Mobile JKN online registration service is not yet optimal. Enhancements in user education, staff assistance, and application features are needed to improve patient satisfaction and usability.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received January 25, 2025

Revised January 29, 2025

Accepted February 05, 2025

Kata Kunci:

Kepuasan Pasien, Pendaftaran Online, Aplikasi Mobile JKN, Puskesmas, Mutu Pelayanan

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi digital di bidang kesehatan menghadirkan inovasi layanan, salah satunya platform Mobile JKN hasil pengembangan BPJS Kesehatan yang memfasilitasi pendaftaran peserta online di fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas Belimbing Padang, guna mempercepat pelayanan dan mengurangi antrean. Tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna menjadi faktor penting dalam keberhasilan penerapannya. Penelitian ini bertujuan menilai kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pendaftaran online berdasarkan konsep lima dimensi kualitas layanan: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Pendekatan yang diterapkan yaitu deskriptif kuantitatif dengan teknik

accidental sampling terhadap 55 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden tidak puas pada dimensi Tangibles (69,1%), Responsiveness (58,2%), Assurance (61,8%), dan Empathy (60%), sedangkan *Reliability* lebih banyak dinilai puas (52,7%). Secara keseluruhan, 52,7% responden menyatakan merasa kecewa terhadap proses registrasi daring melalui aplikasi *Mobile JKN*. Penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran online belum optimal, sehingga diperlukan edukasi, pendampingan petugas, serta penyempurnaan fitur aplikasi supaya lebih sederhana dalam pemahaman dan penerapan.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Neli Sa'idatul Munawwaroh
Universitas Semarang
Email: nelism@students.unnes.ac.id

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya melalui penerapan sistem informasi kesehatan berbasis digital. Teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung pengolahan data, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Nurhayati &, Langlang Handayani, 2020). Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan adalah penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME), yang berperan penting dalam mendukung tertib administrasi, kesinambungan pelayanan, serta peningkatan kualitas layanan kesehatan sesuai dengan regulasi yang berlaku (Permenkes No. 24, 2022); (Fadillah Rusmiati et al., 2022).

Dalam konteks sistem jaminan kesehatan nasional, pemerintah Indonesia melalui BPJS Kesehatan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengembangkan berbagai inovasi digital. BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki tanggung jawab untuk menjamin akses pelayanan kesehatan yang merata, efektif, dan efisien bagi seluruh masyarakat Indonesia (Solechan, 2019); (Setyowati, 2022). Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi *Mobile JKN*, yang dirancang sebagai sarana pelayanan berbasis digital untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan administrasi dan pelayanan kesehatan secara mandiri (self-service) tanpa batasan waktu dan tempat (Putri et al., 2024).

Aplikasi *Mobile JKN* menyediakan berbagai fitur, seperti administrasi kepesertaan, pendaftaran pelayanan kesehatan, serta informasi iuran JKN-KIS. Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean di fasilitas kesehatan, serta mempercepat proses pelayanan bagi peserta JKN (Kemenkes RI, 2022).

Implementasi Mobile JKN sejalan dengan konsep mutu pelayanan kesehatan yang menekankan pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien melalui pelayanan yang efektif, efisien, aman, dan sesuai standar yang ditetapkan (Firdausi, 2020); (Asyari & Azka, 2023). Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Namun demikian, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN belum sepenuhnya optimal. Beberapa studi mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan, masih terdapat kendala berupa gangguan sistem, keterbatasan jaringan, serta rendahnya pemahaman pengguna dalam mengoperasikan aplikasi (Putri Utami et al., 2023). Kendala tersebut berpotensi menghambat tujuan utama digitalisasi pelayanan kesehatan dan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pengguna layanan.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara harapan dan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterima, sehingga mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Novaryatiin, 2018). Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas sistem, keandalan informasi, kemudahan penggunaan aplikasi, serta interaksi antara pasien dan petugas kesehatan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan benar-benar memberikan manfaat optimal

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara objektif penggunaan aplikasi Mobile JKN serta tingkat kepuasan pasien pada pendaftaran online. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemaparan kondisi aktual di lapangan tanpa menguji hubungan kausal antarvariabel (Handayani, 2020). Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama.

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Belimbing Padang pada tahun 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan subjek yang menjadi wilayah generalisasi penelitian (Subhaktiyasa, 2024). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana pasien yang ditemui peneliti dan memenuhi kriteria penelitian dijadikan sebagai responden (Subhaktiyasa, 2024).

Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh pasien pengguna aplikasi Mobile JKN saat melakukan pendaftaran online, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi dan rekapitulasi data pendaftaran online di Puskesmas Belimbing Padang. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert empat tingkat, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju, yang disusun berdasarkan indikator kepuasan pengguna dan kualitas sistem informasi kesehatan (Ummah, 2019).

Variabel penelitian meliputi kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan keandalan informasi sebagai variabel independen, serta kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Pengolahan data dilakukan melalui tahapan editing, coding, entry, dan cleaning. Analisis data menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase masing-masing variabel penelitian (Handayani, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan pasien dengan dimensi *Tangibles* (secara fisik)

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang peneliti lakukan didapatkan hasil pada dimensi *Tangibles* (Secara Fisik), adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Dimensi *Tangibles*

Dimensi <i>Tangibles</i>	<i>f</i>	%
<i>Tangibles</i>		
Tidak Puas	38	69,1
Puas	17	30,9
Total	55	100

Didapatkan hasil tabel 1 dimensi *tangibles* adalah 17 orang (30,9%) merasa puas dan 38 orang (69,1%) tidak puas terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian di RSU Baros, dimana 70% pasien tidak puas karena ikon sulit dibaca, sedangkan 30% merasa puas (Wantias & Yuliaty, 2025). Ariyadi et al. (2024) menjelaskan bahwa dimensi *tangibles* berkaitan dengan aspek fisik yang dapat dilihat, digunakan, dan dirasakan manfaatnya sehingga memengaruhi kepuasan pasien.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tampilan aplikasi *Mobile JKN* kurang rapi, tidak menarik, serta tidak ramah pengguna, khususnya bagi lansia atau pengguna baru. Meskipun teks dan ikon cukup terbaca, aspek visual tetap menjadi penyebab utama ketidakpuasan. Dari lima dimensi yang dinilai, keluhan tertinggi adalah tampilan yang tidak menarik, sedangkan nilai terendah adalah kejelasan teks dan ikon.

Peneliti menyimpulkan bahwa sebagian besar pasien masih mengalami kesulitan dalam memahami ikon serta cara penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan pentingnya perbaikan pada tampilan visual dan keterbacaan aplikasi. Sebagai upaya peningkatan, puskesmas disarankan untuk menyediakan media pendukung seperti poster, video, panduan, atau banner agar pasien lebih mudah memahami cara menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

2. Kepuasan pasien pada dimensi *Reliability* (keandalan)

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang peneliti lakukan di dapatkan hasil pada dimensi *Reliability* (keandalan), adalah sebagai berikut :

Tabel 2. dimensi *Reliability* (keandalan)

Dimensi <i>Reliability</i>	<i>f</i>	%
Tidak Puas	26	47,3
Puas	29	52,7
Total	55	100

Didapatkan hasil tabel 2 dimensi *Reliability* adalah 29 orang (52,7%) merasa puas dan 26 orang (47,3%) tidak puas terhadap aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian serupa oleh Ardianto, (2023) menunjukkan 96,7% pasien puas karena aplikasi mempermudah pendaftaran tanpa antri, sementara 3,3% tidak puas akibat error saat digunakan. Ariyadi et al. (2024) menjelaskan bahwa *Reliability* mencerminkan kemampuan layanan untuk memberikan pelayanan sesuai janji secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya.

Hasil analisis menegaskan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi cukup andal untuk pendaftaran online, meski masih ada kendala teknis seperti gagal daftar atau pengulangan proses. dari lima Dimensi, nilai tertinggi terdapat pada keberhasilan pendaftaran tanpa mencoba ulang, sedangkan nilai terendah pada alur pendaftaran yang sulit dipahami.

Peneliti menyimpulkan responden puas dengan keandalan aplikasi, namun masih ada sebagian yang mengalami kendala. Hal ini menunjukkan kualitas sistem perlu ditingkatkan. Sebagai solusi, disarankan agar petugas puskesmas memberikan pendampingan langsung bila pasien mengalami kesulitan menggunakan aplikasi.

3. Kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang peneliti lakukan di dapatkan hasil dalam aspek *Responsiveness* (Ketanggapan), adalah sebagai berikut :

Tabel 3 dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi <i>Responsiveness</i>	<i>f</i>	%
Tidak Puas	32	58,2
Puas	23	41,8
Total	55	100

Didapatkan hasil tabel 3 dimensi *Responsiveness* adalah 23 orang (41,8%) merasa puas dan 32 orang (58,2%) tidak puas terhadap aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian Dyah Widowati et al. (2024) juga menunjukkan mayoritas responden (86%) tidak puas karena sistem lambat dan fitur janji temu tidak berfungsi, hanya 12% yang merasa puas. Ariyadi et al. (2024) menegaskan bahwa *responsiveness* mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan melayani dengan cepat, sesuai prosedur, dan memenuhi harapan pasien.

Analisis menunjukkan sistem aplikasi sering lambat merespon, notifikasi tidak segera muncul, dan fitur janji temu kurang berjalan optimal. dari lima dimensi, nilai tertinggi terdapat pada keluhan terkait lambatnya pelayanan pendaftaran, sedangkan nilai terendah ada pada respon cepat saat pendaftaran online.

Peneliti menyimpulkan responden tidak puas terhadap keterlambatan notifikasi menimbulkan kebingungan bagi pasien. Sebagai solusi, puskesmas disarankan menugaskan petugas atau relawan untuk membantu pasien saat pendaftaran, terutama di jam sibuk.

4. Kepuasan pasien pada dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang peneliti lakukan di dapatkan hasil pada dimensi *Assurance* (Jaminan), adalah sebagai berikut :

Tabel 4 dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance	<i>f</i>	%
Tidak Puas	34	61,8
Puas	21	38,2
Total	55	100

Didapatkan hasil tabel 4 dimensi Assurance adalah 21 orang (38,2%) merasa puas dan 34 orang (61,8%) tidak puas terhadap aplikasi Mobile JKN. Penelitian Lumban Hartati Sri (2021) juga menemukan hasil serupa, yaitu 39,4% pasien puas dan 58,2% tidak puas karena informasi yang diberikan aplikasi dianggap kurang bermutu. Ariyadi et al. (2024) menjelaskan bahwa assurance mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan, termasuk aspek keamanan dan bebas dari keraguan.

Analisis menunjukkan pasien masih ragu pada kualitas layanan dan keamanan data pribadi dalam aplikasi. Dari lima atribut, nilai tertinggi ada pada kepercayaan terhadap informasi yang diberikan, sedangkan nilai terendah pada fitur pendaftaran yang dinilai tidak mampu menjamin kualitas layanan.

Peneliti menyimpulkan responden belum yakin terhadap jaminan layanan aplikasi, khususnya terkait keamanan data dan kepastian pelayanan setelah mendaftar. Oleh karena itu, puskesmas disarankan memberikan penjelasan lebih jelas mengenai proses pendaftaran, keamanan data, dan tahapan pelayanan agar pasien merasa lebih yakin dan tenang.

5. Kepuasan pasien pada Dimensi Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang peneliti lakukan di dapatkan hasil pada dimensi Empathy (Empati), adalah sebagai berikut

Tabel 5 Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi Empathy	<i>f</i>	%
Tidak Puas	33	60,0
Puas	22	40,0
Total	55	100

Didapatkan hasil tabel 5 dimensi Empathy adalah 22 orang (40%) merasa puas dan 33 orang (60%) tidak puas terhadap aplikasi Mobile JKN. Penelitian A.D. Putri (2024) juga menemukan mayoritas pasien tidak puas karena aplikasi belum mampu memenuhi kebutuhan pendaftaran online. Menurutnya, empathy mencakup kemampuan layanan memberikan perhatian, kepedulian, dan ketepatan waktu sesuai harapan pasien.

Hasil analisis menunjukkan banyak pasien, terutama lansia, merasa kurang mendapat bantuan saat menggunakan aplikasi. dari lima dimensi, nilai tertinggi adalah perhatian layanan berdasarkan status kepesertaan BPJS, sedangkan terendah pada kemampuan aplikasi memenuhi kebutuhan pendaftaran online.

Peneliti menyimpulkan responden merasa kurang diperhatikan atau tidak mendapat pendampingan, yang mencerminkan masih lemahnya aspek empati layanan. Oleh karena itu, disarankan agar petugas puskesmas meningkatkan sikap ramah, memberikan bantuan

langsung, serta melakukan pendekatan personal, khususnya bagi pasien lansia atau yang belum terbiasa dengan teknologi.

6. Nilai Kepuasan pasien

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 55 responden, pada setiap dimensi didapatkan sebagai berikut :

Tabel 6 Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	<i>f</i>	%
Tidak Puas	29	52,7
Puas	26	47,3
Total	55	100

Secara keseluruhan, dari 55 responden tercatat 29 orang (52,7%) tidak puas dan 26 orang (47,3%) puas terhadap layanan pendaftaran online melalui aplikasi *Mobile JKN*. Analisis lima dimensi mutu pelayanan menunjukkan bahwa ketidakpuasan lebih dominan pada *tangibles* (69,1%), *responsiveness* (58,2%), *assurance* (61,8%), dan *empathy* (60%).

Hanya dimensi *reliability* yang lebih banyak dinilai memuaskan (52,7%), menandakan sistem aplikasi cukup dapat diandalkan dalam proses pendaftaran. Namun, aspek tampilan, kecepatan respon, kepastian layanan, dan pendampingan masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, pelayanan pendaftaran online di Puskesmas Belimbing Padang belum optimal dan memerlukan perbaikan kualitas.

KESIMPULAN

Penelitian terhadap 55 pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Belimbing Padang menunjukkan bahwa mayoritas responden (52,7%) tidak puas terhadap layanan pendaftaran online. Ketidakpuasan paling tinggi terdapat pada dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan *reliability* menjadi satu-satunya dimensi yang dinilai lebih memuaskan. Hal ini menandakan bahwa meskipun sistem sudah cukup andal untuk pendaftaran, aspek tampilan, kecepatan, jaminan layanan, dan perhatian petugas masih perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Syafaruddin, S. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105–118. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.541>
- Asyari, D. P., & Azka, N. (2023). *Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Kota Padang Public Health Center Management and Quality of Public Health Center Services at Padang City*. 8(2), 388–393.
- Fadillah Rusmiati, Astika, F., & Fajri, S. (2022). Perancangan Dan Prosedur Penggunaan Petunjuk Keluar (Outguide) Untuk Penyimpanan Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 2(1), 84–97. <https://doi.org/10.25311/jrm.vol2.iss1.429>

- Firdausi, N. I. (2020). Persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049%0Ahttp://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391%0Ahttp://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205%0Ahttp://>
- Handayani. (2020). Bab III Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.*
- Intan Ardianto. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Wilayah Kota Depok*. Universitas Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kemendes RI. (2022). Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). *Jaminan Kesehatan Nasional*, 3, 1–111. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfd6e723.pdf>
- Novaryati, S. et al. (2018). 258508-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Terhadap-Pelayan-13B3250D. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Dr.*, 1(1), 22–26.
- Nurhayati, H., & , Langlang Handayani, N. W. (2020). Jurnal basicedu. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 3(2), 524–532.
- Nurhayati, H., & , Langlang Handayani, N. W. (2020). Jurnal basicedu. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 3(2), 524–532. <https://journal.uui.ac.id/ajie/article/view/971>
- Permenkes No. 24. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 1–19.
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(2), 42–54. <https://doi.org/10.61292/shkr.105>
- Solechan. (2019). Solechan_Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.
- Ummah, M. S. (2019). kuesioner 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_Pembetugan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Wantias, I., & Yuliaty, F. (2025). Analisis Kepuasan Pasien di RSUD Baros terhadap Aplikasi Mobile JKN. In *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 5, Number 1).