

JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

Perbandingan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap: Sebuah Tinjauan Sistematis

Comparison of Quality of Health Services Against Inpatient Satisfaction: A Systematic Review

Andrias Feri Sumadi¹, Yanasta Yudo Pratama²

¹Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia

²Universitas Islam Indonesia

Article Info

Article History

Received: 05 Jun 2024

Revised: 10 Jul 2024

Accepted: 15 Jul 2024

ABSTRACT / ABSTRAK

Research has been conducted on the quality of patient health services in various health facilities influenced by funding sources. This was also found in the Inpatient Units of hospitals in Indonesia regarding patient satisfaction. Various data shows that there are differences in the quality of service for JKN patients and general patients. This study aims to obtain a comparative picture of the quality of health services for JKN and non-JKN patients in terms of 5 dimensions (*servqual*) regarding the satisfaction of hospital inpatients in Indonesia. This research is a systematic review sourced from Google Scholar, PubMed, Sciondirect, JSTOR, and ProQuest databases and uses keywords that reflect PICO parameters. These keywords are combined using booleans according to the database. The search results are included and excluded, then their quality is assessed using critical appraisal, extracted and analyzed to obtain research results to answer research questions. The results of the journal research obtained 11 articles, namely eight articles stating that there was a difference and four articles stating that there was no difference in the quality of health services for JKN and non-JKN patients regarding satisfaction. There is no difference in the quality of health services in the satisfaction of JKN and non-JKN patients because the four articles show statements about the level of satisfaction of JKN and non-JKN patients who are very satisfied with health services

Keywords: JKN, Hospital Management, Inpatient, Service Quality

Penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan pasien di berbagai fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh sumber pembiayaan sudah banyak dilakukan. Hal tersebut ditemukan juga di Unit Rawat Inap rumah sakit di Indonesia terhadap kepuasan pasien. Berbagai data menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien JKN dan pasien umum. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran perbandingan mutu pelayanan kesehatan pasien JKN dan non JKN yang ditinjau dari 5 dimensi (*servqual*) terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Indonesia. Penelitian ini merupakan tinjauan sistematik yang bersumber pada database *Google Scholar*, *PubMed*, *Sciondirect*, *JSTOR*, dan *ProQuest* menggunakan kata kunci yang mencerminkan parameter PICO. Kata kunci tersebut digabungkan menggunakan boolean sesuai dengan database. Hasil pencarian diinklusi dan dieksklusi kemudian dinilai kualitasnya dengan *critical appraisal*, diekstraksi dan dianalisis untuk memperoleh hasil penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Hasil penelitian jurnal diperoleh 11 artikel yaitu delapan artikel menyatakan bahwa ada perbedaan dan empat artikel menyatakan tidak ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pasien JKN dan Non-JKN terhadap kepuasan. Tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien JKN dan non-JKN dikarenakan dalam keempat artikel menunjukkan pernyataan tingkat kepuasan pasien JKN dan non-JKN sangat menyatakan puas dalam pelayanan kesehatan

Kata kunci: JKN, Mutu Pelayanan, Rawat Inap, Manajemen Rumah Sakit.

Corresponding Author:

Name : Yanasta Yudo Pratama

Affiliate : Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Indonesia

Address : Jalan Kaliurang km 14,5, Ngemplak, Sleman, DIY

Email : yanasta.yudo@uii.ac.id

PENDAHULUAN

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman dan terjangkau adalah hak yang diperoleh pada setiap orang (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, 2009). Dengan kata lain kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus bermutu sesuai dengan kebutuhan medisnya (Presiden RI, 2018). Apabila pelayanan kesehatan memiliki mutu yang baik maka kepuasan pasien pun akan tercapai. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan hasil evaluasi (penilaian) konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan (Pratiwi, Sjahrudin & Nursanti, 2014). Salah satu sarana dan prasana bagi pemenuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah rumah sakit. (Menkes RI, 2020) Disamping itu banyak rumah sakit yang juga merupakan unit pelaksana JKN Kesehatan (BPJS, 2018). Indonesia memiliki 2925 rumah sakit umum dan khusus yang tersebar di berbagai wilayah, dengan rincian 155 RS Kelas A, 430 RS Kelas B, 1524 RS Kelas C, dan 816 RS Kelas D (Kemkes RI, 2021).

Setidaknya ada 3 jenis pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Menkes RI, 2020). Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting bagi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan (Afrioza & Baidillah, 2021). Berbagai cara dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, salah satu cara paling baik adalah mengukur kualitas pelayanan dari kacamata konsumen (Taekab et al., 2019). Persepsi pelanggan tentang kualitas dimulai dari kebutuhan awal dan akhir pelanggan tersebut (Salhuteru, 2017). Secara umum ada 5 dimensi yang biasa digunakan dalam studi kepuasan pelayanan diantara: kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, peduli/*empaty*, dan bukti langsung/*tangible* (Parasuraman et al., 1985).

Keluhan yang dirasakan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, fasilitas dan infrastuktur, obat dan biaya (Sari et al., 2015). Pelayanan yang kurang maksimal, biaya layanan kesehatan yang relatif tinggi, serta fasilitas kesehatan yang kurang memadai serta menjadi keluhan masyarakat dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap suatu layanan yang diberikan dan menjadi keluhan masyarakat (Pratama et al., 2022). Sehingga hal ini memunculkan banyak penelitian yang mengukur mutu atau kualitas pelayanan rawat inap di fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia berdasarkan tingkat kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai perbedaan atau tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan kesehatan JKN dan Non JKN terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Indonesia.

METODE

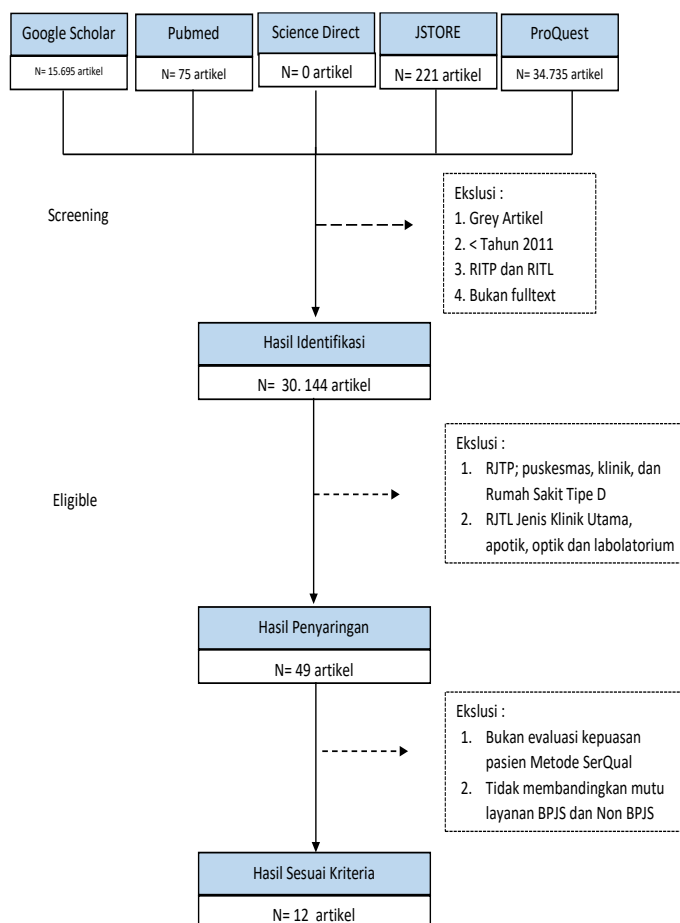
Tinjauan sistematik dilakukan menggunakan internet secara online melalui 5 *database* jurnal yaitu Google Scholar, PubMed, Sciencedirect, JSTOR, dan ProQuest. selama tujuh bulan (1 Januari – 31 Juli 2021) untuk artikel-artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi rawat inap, membandingkan kepuasan pasien JKN dan non JKN, rumah sakit, artikel ilmiah tahun paling lama tahun 2011. Kriteria eksklusi meliputi bukan rawat inap, tidak membandingkan kepuasan pasien JKN dan non JKN, bukan rumah sakit, yaitu kualitas pelayanan pada pasien umum dan JKN terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit di

Indonesia, khususnya untuk rawat inap tingkat lanjutan (RITL), sedangkan artikel yang tidak sesuai dengan topik penelitian akan dikeluarkan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah formulir penilaian kualitas artikel yang mengacu kepada Lembar Penilaian Kritis Artikel untuk Penelitian Kualitatif yang dikeluarkan oleh CEBM (*Centre for Evidence-Based Medicine*), Universitas Oxford. Peneliti akan mengekstrak data berdasarkan tujuan dan bentuk penelitian; setelah itu, data yang diekstraksi ditinjau Pada penelitian ini ekstrasi meliputi waktu dan lokasi penelitian, jumlah dan kriteria sampel, metode, instrument, parameter uji dan hasil penelitian yang menunjukkan ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan JKN dan Non JKN di Rawat Jalan Rumah Sakit Umum dan Khusus Tingkat Lanjut Indonesia.

HASIL

Setelah peneliti menentukan kata kunci pencarian artikel, maka proses seleksi studi dilakukan dengan mengacu pada Gambar 1.



Gambar 1. Rancangan Proses Seleksi Studi Berdasarkan Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Artikel yang diterbitkan pada rentang waktu 2010 - 2020 dan mempunyai bahasan yang berkaitan dengan “pelayanan kesehatan JKN & Non JKN yang ditinjau dari 5 dimensi (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance & Empathy*) terhadap kepuasan pasien di, Puskesmas, Ruang Rawat Jalan dan Ruang Rawat Inap Rumah Sakit” sejumlah 11 artikel yang kemudian telah diekstraksi di Tabel 1.

Tabel 1. Tabel Hasil Ekstraksi Data

Peneliti	Lokasi dan Waktu	Metode dan Instrumen	Parameter Uji	Hasil
Ayune et al (Ayune et al., 2020)	unit rawat inap RSUD Tuan Rondahaim Pamatang Raya (2020)	<i>cross-sectional</i>	Prosedur Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Profesionalisme, Reputasi, Sikap, Keandalan, Perbaikan Layanan, Kepuasan	Adanya perbedaan ($p < 0,05$) pada berbagai parameter uji
Imelda dan Nahrisah (Imelda & Nahrisah, 2015)	RSUP Adam Malik Medan. (2015)	<i>cross-sectional</i>	<i>Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> Berpengaruh signifikannya <i>Tangible, Responsiveness dan Emphaty</i> Reliability & assurance menunjukkan tidak terdapat perbedaan
Mustika dan Sari (Mustika & Sari, 2019)	Rawat Inap RSUD Jagakarta (2017/2018)	<i>cross-sectional</i>	<i>Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance</i>	5 dimensi servqual berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan <i>reability</i> (p value < 0.001) <i>responsiveness</i> (p value < 0.0001) <i>empathy</i> (p value < 0.0001) <i>tangible</i> (p value < 0.0001)
Astuti et al (Astuti et al., 2020)	Ruang Rawat Inap RSIA Permata Hati Mataram (2020)	deskriptif komparatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	<i>Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance</i>	Tidak terdapat perbedaan pelayan ($p > 0,05$) antara peserta
Odi et al (Odi et al., 2019)	Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan (2019)	Deskriptif komparatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	<i>Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance</i>	Tidak terdapat perbedaan
Sudiman (Sadiman, 2014)	rawat inap RSUD Jendral A. Yani Metro (2013)	<i>Cross-sectional</i>	<i>Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> Terdapat Perbedaan (<i>Tangible</i>) dengan $p < 0,001$ Tidak Terdapat Perbedaan (<i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>) dengan $p > 0,05$

Peneliti	Lokasi dan Waktu	Metode dan Instrumen	Parameter Uji	Hasil
Rambey et al (Rambey et al., 2021)	rawat inap Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara (2017)	Penelitian kuantitatif bersifat komparatif.	<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>	Terdapat perbedaan pada tangible (0,001), reliability (0,001), responsiveness (0,006), assurance (0,009), dan empathy (0,002)
Zumria dan Narmi (Zumria, Narmi, 2020)	Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari (2019)	Kuantitatif komparatif	<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>	Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN
Puspitasari et al (Puspitasari et al., 2020)	Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal (2017)	Deskriptif analitik menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>	Ditemukan perbedaan kehandalan (<i>reliability</i>) dengan p value= 0,013<0,05) namun tidak pada aspek <i>assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness</i>
Dewi dan Ramadhan (Dewi & Ramadhan, 2016)	<i>Negara General Hospital located in Jembrana regency, Negara district Bali. (2014)</i>	<i>quantitative research with the cross sectional research design.</i>	<i>tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty.</i>	tidak ada perbedaan kepuasan yang signifikan antara pasien asuransi kesehatan JKN dan pasien non asuransi terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Negara
Riska (Riska, 2016)	Di RSUD I.A.Moeis Samarinda (2016)	Deskriptif dengan rancangan <i>cross sectional.</i>	<i>tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty</i>	Tidak ada perbedaan

PEMBAHASAN

Berdasarkan 11 artikel jurnal yang diperoleh dan telah sesuai dengan kriteria terkait perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pasien JKN dan non-JKN terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Indonesia, diketahui adanya perbedaan antara pelayanan kesehatan pasien JKN dan non-JKN dengan adanya kecenderungan lebih puas dan menyatakan menerima pelayanan lebih baik pada non-JKN dibandingkan pasien JKN. Kesimpulan ini haruslah disikapi dengan hati-hati karena di kedelapan artikel tersebut tidak menyebutkan kelas rawat pasien, baik untuk pasien JKN maupun non-JKN. Menurut prinsip dan prinsip etika keperawatan, prinsip "keadilan", pasien dan keluarganya harus diperlakukan sepadan sesuai dengan keluhan penyakit yang di derita dan tidak membeda-bedakan (Anzward & Muslaini, 2020).

Pelitian dari Mustika dan Sari (2019) (Mustika & Sari, 2019) dan Zumria dan Narmi (2020) (Zumria, Narmi, 2020) menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan dalam merespon dengan ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien dan melayani setiap saat merupakan indikator pelayanan yang baik terhadap pasien JKN. Sedangkan menurut penelitian

lainnya melihat pengaruh perawat, dokter, dan petugas medis lainnya yang terkait pelayanan telah memberikan tanggapan positif dan ramah serta cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pasien Non JKN (Odi et al., 2019; Riska, 2016; Zumria, Narmi, 2020). Hasil dari penilitan terkait faktor ketersediaan dokter dan perawat tersedia dalam waktu 24 jam untuk melayani pasien JKN secara profesional dan dapat diandalkan memberikan tingkat kepuasan bagi pasien (Mustika & Sari, 2019; Riska, 2016; Sadiman, 2014). Sebaliknya masalah ketidakpuasan pasien yang terjadi adalah keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat inap, keterbatasan obat dan peralatan untuk pasien JKN (Odi et al., 2019). Penelitian yang menyatakan bahwa petugas medis cukup baik dalam memberikan pelayanan yang dibuktikan dengan pelayanan 24 jam di Rumah Sakit, sehingga memenuhi harapan pasien Non JKN kapan saat dibutuhkan langsung dilayani (Rambey et al., 2021; Riska, 2016)

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kelas rawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan persepsi pasien dalam menilai kualitas layanan rumah sakit (Anfal, 2020; Lely & Suryati, 2018). Meskipun menurut regulasi kelas rawat hanya mengatur luas ruang dan jumlah tempat tidur, akan tetapi seringkali manajemen rumah sakit mempunyai interpretasi sendiri dan memberikan fasilitas tambahan sehingga mempengaruhi penilaian pasien (Anfal, 2020). Kualitas pelayanan prima tidak hanya dinilai dari kemewahan peralatan, integritas teknologi dan penampilan, tetapi juga sikap dan perilaku profesional serta komitmen tinggi staf rumah sakit (Supartiningsih, 2017). Selain itu, pelayanan medis juga merupakan kategori produk acuan yang juga mempengaruhi citra rumah sakit itu sendiri (Budiman et al., 2021; Triana, 2018).

Selain itu, motivasi pasien JKN dalam membayar dengan kemampuan dan kemauan sebagai peserta JKN secara rutin dapat juga mempengaruhi kepuasan (Hasyim et al., 2019). Peserta JKN mandiri memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan adanya pembayaran iuran yang dilakukan secara tertib dan rutin. Penelitian oleh Efriyani (2017) menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan persepsi masyarakat terhadap asuransi yang signifikan terhadap tingkat pendapatan masyarakat (Efriyani, 2017). Masyarakat semakin sadar akan asuransi dan pembayaran iuran maka menunjukkan bahwa semakin tinggi pendapatan seseorang. Demikian juga kepatuhan masyarakat dalam membayar iuran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berhubungan dengan pendapatan (Pratama et al., 2022). Penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh penggunaan dan pembiayaan JKN perlu dilanjutkan seiring berkembangnya dinamika masyarakat yang semakin memerlukan perawatan kesehatan yang berkualitas.

Tinjauan sistematis ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menyebabkan adanya kelemahan yaitu kriteria inklusi dan eksklusi dalam protokol penelitian ini tidak merinci jenis kepesertaan JKN, kelas rawat pasien, dan tipe rumah sakit, sehingga mempengaruhi luaran kepuasan pasien selama perawatan di rumah sakit. Studi kami juga tidak memperhatikan beberapa faktor sosioekonomi seperti tingkat pendidikan, usia, dan latar belakang ekonomi yang dapat mempengaruhi persektif kepuasan dalam perawatan di rumah sakit. Penelitian lebih lanjut dengan berfokus pada karakteristik responden terkait kepuasan perawatan diperlukan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap perawatan di rumah sakit.

KESIMPULAN

Terdapat delapan artikel yang menyatakan bahwa ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pasien JKN dan Non-JKN sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Indonesia. Terdapat empat artikel yang menyatakan sama/tidak ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pasien JKN dan Non-JKN sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Indonesia. Pasien Non-JKN cenderung menyatakan puas pada kualitas pelayanan kesehatan untuk dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy* dan *assurance*, sedangkan pasien JKN lebih cenderung menyatakan puas pada kualitas pelayanan kesehatan untuk dimensi *tangible*, *responsiveness* dan *assurance*, dan cenderung tidak puas pada dimensi *reliability* dan *empathy*. Penelitian lebih lanjut pada karakteristik pasien diperlukan untuk menilai berbagai faktor yang mempengaruhi perspektif kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Politeknik Bhakti Setya Indonesia yang telah memberikan fasilitas ruang meeting untuk penyusunan manuskrip ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Anzward, B., & Muslaini, M. (2020). Prinsip Keadilan Dalam Pemenuhan Hak Pasien Penerima Bantuan Iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Journal De Facto*, 5(2), 232–254. <https://doi.org/https://doi.org/10.36277/jurnaldefacto.v5i2.59>
- Astuti, S., Nyorong, M., Ekowati Januariana Program Studi Kesehatan Masyarakat, N., & Kesehatan Helvetia, I. (2020). Persepsi Pasien BPJS Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan di Puskesmas Mawasangka Timur. In *Jurnal Kesmas Prima Indonesia* (Vol. 2, Issue 2).
- Ayune, A., Saragih, A., Manalu, E. D., & Ariani, P. (2020). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Tuan Rondahaim Pamatang Raya. 2(1), 144–152.
- BPJS. (2018). Buku Saku BPJS Kesehatan. In *Saintika Medika* (2018th ed., Vol. 5, Issue 1). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. <https://doi.org/10.22219/sm.v5i1.4216>
- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 73. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2020.152.383>
- Dewi, A., & Ramadhan, N. K. (2016). The Difference of Satisfaction Level in BPJS Health Insurance Patient and Non Insurance Patient toward Health Service. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 5(1), 36. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v5i1.4760>
- Efriyani, R. (2017). ktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Peserta Mandiri Dalam

- Membayar Iuran Jaminan Kesehatan Nasional Di Kelurahan Lubuk Buaya Tahun 2017. *Universitas Andalas*, 1(4).
- Hasyim, A., Idrus, M., & Rizky, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penunggakan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Mandiri Di Wilayah Kerja Puskesmas Abeli Kota Kendari. *Miracle Journal Of Public Health*, 2(1), 1-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.36566/mjph/Vol2.Iss1.3>
- Imelda, S., & Nahrisah, E. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien Bpjs). *Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu*, 3(3), 1-43.
- Kemkes RI. (2021). *Data Klasterisasi Rumah Sakit di Indonesia*. Ditjen Yankes.
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4). <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Menkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit* (pp. 1-80). Kemenkes RI.
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarta tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 147-152.
- Odi, S., Katarel, O., & Veronica, L. R. (2019). *Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019*. JURNAL ILMIAH SIMANTEK.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pratama, Y. Y., Hidayat, M. S., Marwati, T. A., Handayani, L., & Adnan, M. L. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Subsidi dan Pasien JKN Non Subsidi Dimensi Reliability dan Responsiveness: Studi Kasus Pada Rumah Sakit Rajawali Citra. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 5(2), 53-62. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5\(2\)](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5(2))
- Pratiwi, Sjahruddin, K., & Nursanti, A. (2014). *Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Andini di Pekanbaru* (Issue OKTOBER).
- Presiden RI. (2018). *Peraturan Presiden (Perpres) No. 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Puspitasari, A. D., Pertiwiwati, E., & Rizany, I. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pasien BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rsup Ratu Zalecha Martapura. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 8(1), 93. <https://doi.org/10.20527/dk.v8i1.5869>
- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1-25. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11753>
- Rambey, H., Satria, B., Simarmata, M., Isnani Parinduri, A., & Ariani Tarigan, E. (2021). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Dengan Badan Penyelenggara

- Jaminan Sosial. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), 238-244. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.692>
- Riska, D. S. (2016). Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD I.A.MOEIS Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 4(1), 2420-2430.
- Sadiman, I. (2014). *Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Peserta Jamkesmas Dan Pasien Umum Di Instalasi Rawat Inap RSUD JEND. A. YANI METRO. VII(1)*, 1-10.
- Salhuteru, A. C. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 4(1), 84-94. <https://doi.org/10.24252/minds.v4i1.3156>
- Sari, P. A., Ichsan, B., & Romadhon, Y. A. (2015). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan 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>
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 31-40. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jkm.v7i1.22843>
- Triana, N. (2018). *Interprofessional Education Di Institusi dan Rumah Sakit*. Deepublish.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, (2009). https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU_36_2009_Kesehatan.pdf
- Zumria, Narmi, T. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 1(1), 76-83.