



JAKK - UHO

JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
(JAKK-UHO)

Vol. 5 /No.2 /Bulan Juli Tahun 2024

e-ISSN: 2797-6831

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP
RSU BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA
TAHUN 2023

Nur Fitriani^{*}, La Ode Muhamad Sety², Fikki Prasetya³

¹²³Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo
nurfitriani1124@gmail.com¹, setyuo@gmail.com², fikki.prasetya@uho.ac.id³

INFO ARTIKEL

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Kepuasan Pasien

***Korespondensi:**

Nur Fitriani
Universitas Halu Oleo
Kampus Hijau Bumi Tridharma
Anduonohu, Kendari

Email:
nurfitriani1124@gmail.com

Copyright: © 2016 Author et al.
This is an open access article distributed under the terms of the [JAKK-UHO Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)
Published by Universitas Halu Oleo

Laman:
<http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uho>

Kode Etik: -

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. RSUD Bahteramas merupakan rumah sakit pusat rujukan di wilayah Sulawesi Tenggara yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta BPJS dan Non BPJS. P

Tujuan: mengetahui hubungan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di RSUD Bahteramas pada tahun 2023 sebanyak 7,043 pasien. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 364 responden dan diambil menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji *Chi Square*

Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien BPJS Dan Non-BPJS ditinjau dari dimensi kehandalan (0,000), empati (0,047), dan bukti fisik (0,000). Dan tidak ada hubungan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS ditinjau dari dimensi daya tanggap (0,463), dan jaminan (0,597).

Kesimpulan: Terdapat hubungan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS pada dimensi kehandalan, empati, bukti fisik terhadap terhadap kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, dan tidak ada hubungan pada dimensi daya tanggap dan jaminan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. Diperlukan kesiapan dan kualitas layanan yang lebih baik di rumah sakit guna memenuhi tuntutan masyarakat terhadap layanan yang berkualitas.

Abstract

Background: Patient satisfaction is a problem for hospitals both in Indonesia and abroad. The low number of patient satisfaction will have an impact on the development of the hospital. Patient satisfaction is one of the important indicators that must be considered in health services because patient satisfaction is the result of an assessment of patients on health services by comparing what is expected in accordance with the reality of health services received in a hospital health order. RSUD Bahteramas is a referral center hospital in the Southeast Sulawesi region that provides health services to patients participating in BPJS and Non-BPJS. This study aims to determine the relationship between BPJS and Non-BPJS patient satisfaction with the quality of health services in the inpatient room of RSUD Bahteramas, Southeast Sulawesi Province

Methods: This type of research is quantitative research with a cross sectional approach. The population in this study is all inpatients using BPJS and Non BPJS at RSUD Bahteramas in 2023 as many as 7,043 patients. The sample in this study amounted to 364 respondents and was taken using a simple random sampling technique. Data collection method using questionnaires. The data analysis used in this study was Chi Square test analysis.

Results: The results of this study show that there is a relationship between BPJS and Non-BPJS patient satisfaction in terms of reliability (0.000), empathy (0.047), and physical evidence (0.000). And there is no relationship between BPJS and Non-BPJS patient satisfaction in terms of responsiveness (0.463), and guarantee (0.597).

Conclusion: There is a relationship between BPJS and Non-BPJS patient satisfaction on the dimensions of reliability, empathy, physical evidence of the quality of health services in the inpatient room of RSUD Bahteramas Southeast Sulawesi Province, and there is no relationship on the dimension of responsiveness and guarantee of the quality of health services in the inpatient room of RSUD Bahteramas Southeast Sulawesi Province in 2023. Better readiness and quality of service in hospitals are needed to meet the demands of the community for quality services.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. (Yanti, et al., 2022)

Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai (92.37%), Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%). (WHO, 2021)

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. (Kemenkes, 2016)

Pada tahun 2023 jumlah pasien rawat inap di RSUD Bahteramas periode Januari-oktober berjumlah 7,043 pasien. Pasien yang menggunakan BPJS berjumlah 6,736 pasien dan pasien non BPJS berjumlah 307 pasien. (Profil RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, 2023)

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di ruang rawat inap RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, diketahui bahwa 3 orang dari 5 orang pasien BPJS menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan di ruang rawat inap terutama menunggu dokter yang datang *visite* cukup lama dan waktu yang tidak menentu, mereka juga mengeluhkan bahwa beberapa perawat kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Sedangkan 4 orang dari 4 orang pasien non BPJS (umum) menyatakan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan karena dokter melayani sesuai jadwal dan perawat ramah pada saat memberikan pelayanan. Permasalahan yang ada saat ini yaitu timbulnya permasalahan antara keterangan yang didapat dari pasien BPJS dengan kenyataan yang dihadapi ketika memperoleh pelayanan di rumah sakit, kenyataannya di lapangan masih ada pasien yang merasa mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari penyelenggara layanan kesehatan. Sedangkan rumah sakit harus berorientasi pada kepuasan pasien tanpa terjadi kesenjangan pelayanan antara pasien BPJS atau Non BPJS, karena dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pada Pasal 4 disebutkan bahwa "Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan".

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di RSUD Bahteramas pada tahun 2023 sebanyak 7,043 pasien. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *simple random sampling* sebanyak 364 responden yang dimana pada pasien BPJS 182 responden dan pasien Non BPJS 182 responden yang mewakili 7,043 pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Dimensi Kehandalan

Tabel 1. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Dimensi Kehandalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023

Kategori Pasien	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Non-BPJS	125	68,7	57	31,3	182	100	0,000
BPJS	90	49,5	92	50,5	182	100	
Total	215	59,1	149	40,9	364	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 182 responden pasien Non BPJS sebanyak 125 responden (68,7%) merasakan puas terhadap dimensi kehandalan dan 57 responden (31,3%) merasakan tidak puas terhadap dimensi kehandalan. Sedangkan pada pasien BPJS dari 182 responden sebanyak 92 responden (49,5%) merasakan tidak puas terhadap dimensi kehandalan dan 90 responden (49,5%) merasakan puas terhadap dimensi kehandalan. Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* mendapatkan nilai $p = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan pada dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien pada pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Kehandalan merupakan kemampuan instansi dalam melakukan pelayanan sesuai dengan yang SOP. Kinerja instansi harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan

waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang empati dan simpati.

Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa mayoritas responden BPJS merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit disebabkan karena pelayanan yang kurang cepat dan tepat terhadap tindakan yang diberikan dan kehadiran dokter yang tidak tepat waktu sesuai dengan jadwal. Hal ini tentunya mempengaruhi kepuasan pasien karena pasien yang harusnya mendapatkan perawatan harus tertunda karena dokter yang belum datang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizalia tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Rasidin Padang menunjukkan *p-value* (0,001) yang berarti ada hubungan kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Dimensi Daya Tanggap

Tabel 2. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Dimensi Daya Tanggap di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023

Kategori Pasien	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Non-BPJS	88	48,4	94	51,6	182	100	0,463
BPJS	81	44,5	101	55,5	182	100	
Total	169	46,4	195	53,6	364	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 182 responden pasien Non BPJS sebanyak 94 responden (51,6%) merasakan tidak puas terhadap dimensi daya tanggap dan 88 responden (48,4%) merasakan puas terhadap dimensi daya tanggap. Sedangkan pada pasien BPJS dari 182 responden sebanyak 101 responden (55,5%) merasakan tidak puas terhadap dimensi daya tanggap dan 81 responden (44,5%) merasakan puas terhadap dimensi daya tanggap. Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* mendapatkan nilai $p = 0,463$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan pada dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien pada pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Daya tanggap yaitu keinginan para karyawan atau staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari pelanggan.

Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasakan puas karena pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam melakukan tindakan dilakukan dengan tanggap dalam menyelesaikan keluhan atau permintaan pasien dan bersedia membantu dan memberikan pertolongan pada pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afni Amalia *et al* (2021) yang menyatakan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Dimensi Jaminan

Tabel 3. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Dimensi Jaminan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023

Kategori Pasien	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
BPJS	107	58,8	75	41,2	182	100	0,597
Non BPJS	102	56,0	80	44,0	182	100	
Total	209	57,4	155	42,6	364	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 182 responden pasien BPJS sebanyak 107 responden (58,8%) merasakan puas terhadap dimensi jaminan dan 75 responden (41,2%) merasakan tidak puas terhadap dimensi jaminan. Sedangkan pada pasien Non-BPJS dari 182 responden sebanyak 102 responden (56,0%) juga merasakan puas terhadap dimensi jaminan dan 80 responden (44,0%) merasakan tidak puas terhadap dimensi jaminan. Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* mendapatkan nilai $p = 0,597$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan pada dimensi jaminan dengan kepuasan pasien pada pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Jaminan merupakan dimensi mutu pelayanan berupa pengetahuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pasien.

Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa mayoritas pasien sudah merasakan puas dengan pengetahuan dan keterampilan perawat, keramahan yang mengacu pada bagaimana perawat berinteraksi dengan pasien dan keamanan mereflesikan pelanggan bahwa bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan dalam pelayanan yang diberikan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lina Ratnawati (2015) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimana berdasarkan hasil uji *chi square* yang dilakukan diperoleh nilai $p = 0,536$ ($p > 0,05$).

4. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Dimensi Empati

Tabel 4. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Dimensi Empati di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023

Kategori Pasien	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Non-BPJS	104	57,1	78	42,9	182	100	0,047
BPJS	85	46,7	97	53,3	182	100	
Total	189	51,9	175	48,1	364	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 182 responden pasien Non BPJS sebanyak 104 responden (57,1%) merasakan puas terhadap dimensi empati dan 78 responden (42,9%) merasakan tidak puas terhadap dimensi empati. Sedangkan pada pasien BPJS dari 182 responden sebanyak 97 responden (53,3%) merasakan tidak puas terhadap dimensi empati dan 85 responden (46,7%) merasakan puas terhadap dimensi empati. Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* mendapatkan nilai $p = 0,047$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan pada dimensi empati dengan kepuasan pasien pada pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Empati adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual. Empati terkait rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka.

Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa sebagian responden pasien BPJS dan Non-BPJS merasa tidak puas terhadap pelayanan petugas rumah sakit yang diberikan kurang perhatian terhadap pasien. Mayoritas pasien BPJS banyak mengeluh dalam hal petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh nor indah *et al* dimana hasil penelitian menunjukkan hubungan empati dengan kepuasan di IGD Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi secara statistik ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan, dengan nilai $p < 0,05$ ($p = 0,000$).

5. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Dimensi Bukti Fisik

Tabel 5. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Dimensi Bukti Fisik di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023

Kategori Pasien	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Non-BPJS	86	47,3	96	52,7	182	100	0,000
BPJS	51	28,0	131	72,0	182	100	
Total	137	37,6	227	62,4	364	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 182 responden pasien Non BPJS sebanyak 96 responden (52,7%) merasakan tidak puas terhadap dimensi bukti fisik dan 86 responden (47,3%) merasakan puas terhadap dimensi bukti fisik. Sedangkan pada pasien BPJS dari 182 responden sebanyak 131 responden (72,0%) merasakan tidak puas terhadap dimensi bukti fisik dan 51 responden (28,0%) merasakan puas terhadap dimensi bukti fisik. Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* mendapatkan nilai $p = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan pada dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien pada pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Cara berpenampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi atau rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, (misal: gedung, gudang dan lain lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa sebagian pasien merasakan tidak puas karena kurangnya jumlah tempat tidur dengan jumlah pasien yang banyak. tempat tidur yang digunakan bergantian dari pasien satu ke pasien lainnya mengakibatkan tempat tidur tidak sempat dibersihkan atau disterilkan terlebih dahulu. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Siswati (2015) di RSUD Kota Makassar yang mengatakan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di unit rawat inap di Rumah Sakit Kota Makassar, dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

SIMPULAN

1. Terdapat hubungan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS ditinjau dari dimensi *reliability* (kehandalan) di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Tidak terdapat hubungan kepuasan pasien peserta BPJS dan non BPJS ditinjau dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
3. Tidak terdapat hubungan kepuasan pasien peserta BPJS dan non BPJS ditinjau dari dimensi *assurance* (jaminan) di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

4. Terdapat hubungan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS ditinjau dari dimensi *empathy* (empati) di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
5. Terdapat hubungan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS ditinjau dari dimensi *tangible* (bukti fisik) di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

SARAN

1. Bagi pihak RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara untuk menjaga dan memperhatikan kinerja dari dokter, perawat, dan petugas kesehatan terkait jadwal kedatangan, pelayanan yang ramah, sopan dan penuh perhatian terhadap pasien yang datang berobat ke RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Bagi pihak RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara diperlukan kesiapan dan kualitas layanan yang lebih baik di rumah sakit guna memenuhi tuntutan masyarakat terhadap layanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amin, R. R. D. Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto Prov. Sulawesi Selatan Tahun 2020 (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin). 2020.
2. Bella, J. N., Ogotan, M., & Londa, V. Aspek Tangible Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*. 2019;1.
3. Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*. 2022;1.
4. Imanuddin, B. Literature Review Hubungan Asuhan Keperawatan Pelayanan Bpjs Dan Pelayanan Umum Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2021 Vol 3.
5. Hakim, F. A., & Suryawati, C. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2019;1.
6. Kurniawan, F., & Kurniawati, F. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Jurnal Ilmiah Research And Development Student*. 2023;2.
7. Marga, I., Tjokro, S. H., & Fajriyah, N. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan. *Journal of Health Management Research*. 2022;2.
8. Psikologi Ji, Kesehatan D, Shilvira A, Fitriani Ad, Satria B. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan The Influence Of Patient Satisfaction On Return Visit Attention At General Hospital Bina Kasih Medan. *Jurnal Kesmas Asclepius*. 2021;1.
9. Putri, B. O. Analisis Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Rawat Inap Berdasarkan Grafik Barber Johnson Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bantuan 05.08. 05 Surabaya (Doctoral dissertation, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya). 2022.
10. Sinaga, S. Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (Doctoral Dissertation, Universitas Dharmawangsa). 2019.
11. Situmorang, B. H., Nuriyany, N., Situmorang, T. H., & Hasnidar, H. Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien PBI (Penerimaan Bantuan Iuran) Rawat Inap di Puskesmas Marawola: Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien PBI (Penerimaan Bantuan Iuran) Rawat Inap di Puskesmas Marawola. *Maternal & Neonatal Health Journal*. 2022;1.
12. Yanti D, Akbar F. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. 2022;1, *Journal of Health and Medical Science*.

13. Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*. 2021;3.
14. Sinaga, S. Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (Doctoral Dissertation, Universitas Dharmawangsa). 2019.
15. Zumria, Z., Narmi, N., & Tahiruddin, T. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*.2020;1