

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Kelas III di RSUD OKU Timur

The relationship the quality of health care services and the satisfaction of bpjs inpatients in class III at OKU Timur regional hospital

¹Rini Herdiani,²Sunirah,³Nurharlinah
¹²STIKes Pongpes Assanadiyah Palembang, Indonesia
³STIKes Sumber Waras Jakarta, Indonesia
Email : rinidiva13@gmail.com

Submisi: 19 Desember 2025; penerimaan: 30 Mei 2026; publikasi: 30 Juni 2026

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kunci dalam mewujudkan tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain adalah kenyamanan, hubungan antar manusia dan ketepatan waktu. Permasalahan pelayanan yang dinilai kurang optimal mendorong peneliti untuk mengkaji hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap kelas III di RSUD OKU Timur. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD OKU Timur. Desain penelitian ini adalah menggunakan penelitian survey analitik dengan menggunakan metode pendekatan Cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat inap berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel diambil secara incidental sampling yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Analisis bivariat menggunakan uji Chi-square. Hasil Penelitian menjelaskan ada hubungan kenyamanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Kelas III ($p= 0,001$). Ada hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Kelas III ($p= 0.013$). Ada hubungan ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Kelas III. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam tiga aspek utama tersebut, guna mencapai standar kepuasan pasien yang optimal dan menunjang kepercayaan serta loyalitas pasien di masa mendatang.

Kata kunci : mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, pasien BPJS, rawat inap

Abstract

Quality health services are the key to achieving patient satisfaction. The level of patient satisfaction can be influenced by many factors, including comfort, interpersonal relationships, and timeliness. Service issues perceived as less than optimal prompted researchers to examine the relationship between service quality and the satisfaction of Class III Inpatient BPJS patients at RSUD OKU Timur. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of Class III Inpatient BPJS patients at RSUD OKU Timur. This study utilized an analytical survey design with a cross-sectional approach. The population in this study consists of all 30 BPJS inpatients. The sampling technique used was incidental sampling, a method where the sample is determined by chance, anyone who happens to meet the researcher can be included as a sample, provided they are deemed suitable as a data source. The total sample size for this research was 30 people. Bivariate analysis was performed using the chi-square test. The results of the study explained that there is a relationship between comfort and the satisfaction of Class III Inpatient BPJS patients ($p= 0.001$). There is a relationship between interpersonal relationships and the satisfaction of Class III Inpatient BPJS patients ($p= 0.013$). There is a relationship between timeliness and the satisfaction of Class III Inpatient BPJS patients. It is expected that the results of this study can serve as input for the hospital to continuously improve service quality, especially in these three main aspects, in order to achieve optimal patient satisfaction standards and support patient trust and loyalty in the future.

Keywords: Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS Patients, Inpatient Care

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan secara menyeluruh bagi individu, mencakup perawatan rawat inap, rawat jalan, serta penanganan kondisi kegawatdaruratan (Kemenkes RI, 2020). Dalam praktiknya, pasien BPJS Kesehatan diwajibkan memenuhi sejumlah persyaratan administratif, seperti menunjukkan kartu BPJS yang masih aktif, identitas diri, serta surat rujukan, yang seluruhnya harus melalui proses verifikasi. Prosedur ini kerap menimbulkan antrian panjang dan memperlambat proses pelayanan (Pratiwi et al., 2016). Di sisi lain, masih terdapat pasien yang belum memahami ketentuan penggunaan kartu BPJS, khususnya terkait kewajiban memperoleh rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) sebelum mengakses layanan lanjutan. Ketidaktahuan ini sering berujung pada penolakan pelayanan dan menjadi hambatan dalam memperoleh layanan kesehatan (Suryono et al., 2021). Situasi tersebut pada akhirnya berdampak pada munculnya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Ketidakpuasan pasien tidak terlepas dari berbagai faktor, seperti prosedur pelayanan yang dinilai berbelit, waktu tunggu yang relatif lama, serta sikap petugas yang kurang memberikan pelayanan secara optimal (Fatma Izzatussayidati, 2019). Sistem rujukan berjenjang dalam BPJS Kesehatan mengharuskan peserta untuk mengikuti alur pelayanan tertentu, termasuk membawa dokumen yang diperlukan dan memperoleh rujukan sebelum mendapatkan layanan di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL). Dalam kondisi tertentu, peserta memang diperbolehkan mengakses layanan di FKTP lain, namun dengan batasan tertentu, sehingga di luar ketentuan tersebut pelayanan tidak dapat diberikan tanpa rujukan resmi (BPJS Kesehatan, 2018). Meskipun telah dikembangkan

inovasi digital berupa aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah akses layanan, pemanfaatannya masih belum merata, terutama pada kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan keterbatasan literasi digital. Selain itu, perbedaan antara sistem antrian berbasis online dengan kondisi nyata di lapangan turut menyebabkan penumpukan pasien dan memperpanjang waktu tunggu pelayanan (Sari, 2024). Dampak dari kondisi tersebut adalah munculnya kecenderungan pasien untuk beralih ke layanan kesehatan swasta, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kualitas pelayanan yang diterima (Pinem, 2021).

Kepuasan pasien memiliki keterkaitan erat dengan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan mencerminkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta menjadi kerangka kerja untuk memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Peningkatan mutu pelayanan bertujuan untuk memberikan layanan optimal, meningkatkan kepuasan pasien, serta memperkuat citra institusi pelayanan kesehatan (Mulyanti, 2023). Pelayanan dinilai berkualitas apabila mampu memenuhi atau melampaui harapan pasien, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan (Natasya & Yusuf, 2021). Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan, di mana peningkatan mutu pelayanan akan mendorong kepercayaan pasien serta memperkuat hubungan antara pasien dan rumah sakit (Wirmando, 2021)

Secara nasional, standar kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dengan target minimal di atas 95%. Apabila tingkat kepuasan berada dibawah standar tersebut, maka pelayanan dinilai belum memenuhi kualitas minimal yang ditetapkan (Kemenkes RI, 2020). Data

BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta mengalami peningkatan dari tahun 2021 hingga 2022, di mana indeks kepuasan peserta meningkat dari 87,63% menjadi 89,62%, dan indeks kepuasan badan usaha dari 86,56% menjadi 90,36% (Teguh, 2023). Meskipun demikian, angka tersebut masih berada di bawah standar nasional yang ditetapkan, sehingga menunjukkan perlunya upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Penelitian oleh Fajrin et al. (2024) menemukan korelasi positif yang kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Salatiga ($r=0,819$; $p<0,01$), yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Penelitian lain oleh Rizqi dan Betsylane (2024) juga mengungkapkan bahwa dimensi mutu pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan daya tanggap dan empati sebagai faktor yang paling dominan.

Sementara itu, data dari RSUD OKU Timur menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien rawat inap kelas III dalam tiga tahun terakhir, yaitu dari 470 pasien pada tahun 2021 menjadi 450 pasien pada tahun 2022, dan 420 pasien pada tahun 2023. Penurunan ini mengindikasikan adanya potensi permasalahan dalam kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi minat dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur menjadi penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien serta sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan kesehatan.

Metode Penelitian

Desain penelitian ini adalah menggunakan penelitian survei analitik dengan menggunakan metode pendekatan *Cross sectional* dimana suatu penelitian yang dilakukan dengan variabel independen (kenyamanan, hubungan antar manusia dan ketepatan waktu) dan variabel dependen (kepuasan pasien) diobservasi sekaligus pada waktu yang sama. Penelitian ini dilakukan di RSUD OKU Timur pada bulan Februari Tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan menggunakan *non probability sampling* yaitu *incidental sampling*. yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien BPJS rawat inap kelas III, pasien yang tidak dalam kondisi kritis, pasien yang bersedia menjadi responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner baik pada variabel kenyamanan, hubungan antar manusia dan ketepatan waktu. Analisis data yang digunakan adalah uji statistik *Chi-square*.

Hasil Penelitian

Tabel 1 Distribusi Kenyamanan, Hubungan Antar Manusia, Ketepatan Waktu dan Kepuasan Pasien di RSUD OKU Timur (n=30)

Variabel		Frekuensi	Presentase (%)
Kenyamanan	Kurang Nyaman	17	56,7
	Nyaman	13	43,3
Hubungan Antar Manusia	Kurang Baik	17	56,7
	Baik	13	43,3
Ketepatan waktu	Kurang Tepat	14	46,7
	Tepat	16	53,3
Kepuasan Pasien	Tidak Puas	18	60
	Puas	12	40

Hasil tabel menunjukkan gambaran kenyamanan, hubungan antar manusia, ketepatan waktu dan kepuasan pasien. Kenyamanan sebanyak 56,7% kurang nyaman, hubungan antar manusia sebanyak 56,7% kurang baik, ketepatan Waktu sebanyak 46,7% kurang tepat dan kepuasan pasien sebanyak 60% merasa tidak puas.

Tabel 2 Hasil Analisis Hubungan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD OKU Timur

Kenyamanan	Kepuasan Pasien				Total	P (value)	OR 95%	
	Tidak puas		Puas					
	N	%	N	%				
Kurang Nyaman	15	83,3	2	16,7	17	56,7	0,001	25,000
Nyaman	3	16,7	10	83,3	13	43,3		
Total	18		12		30			

Berdasarkan hasil analisis hubungan kenyamanan terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh data bahwa kejadian diare diperoleh data bahwa dari 17 responden kurang nyaman sebanyak 15 orang (83,3%) merasakan tidak puas dan dari 13 responden nyaman sebanyak 10 orang (83,3%) merasakan puas. Hasil uji Chi-square diperoleh nilai P (value) $0,001 < \alpha$ (0,05) artinya ada hubungan kenyamanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur Tahun 2024. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 25,000 (3,522–177,477), sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien yang merasa kurang nyaman 25,000 kali lebih berisiko untuk merasakan tidak puas dibandingkan dengan pasien yang merasakan kenyamanan yang baik.

Tabel 3 Hasil Analisis Hubungan Antar Manusia terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD OKU Timur

Hubungan Antar Manusia	Kepuasan Pasien						P (value)	OR 95%
	Tidak puas		Puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Kurang Baik	14	77,8	3	25	17	56,7	0,013	10,500
Baik	4	22,2	9	75	13	43,3		
Total	18		12		30			

Berdasarkan hasil analisis hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh data bahwa dari 17 responden kurang baik sebanyak 14 orang (77,8%) merasakan tidak puas dan dari 13 responden baik sebanyak 9 orang (75%) merasakan puas. Hasil uji Chi-square diperoleh nilai P (value) $0,013 < \alpha (0,05)$ artinya ada hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur Tahun 2024. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 10,500 (1,889 – 58,359), sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien dengan hubungan antar manusia yang kurang baik 10,500 kali lebih berisiko untuk merasakan tidak puas dibandingkan pasien dengan hubungan antar manusia yang baik.

Tabel 4 Hasil Analisis Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD OKU Timur

Ketepatan waktu	Kepuasan Pasien						P (value)	OR 95%
	Tidak puas		Puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Kurang Tepat	12	66,7	2	16,7	14	46,7	0,021	10,000
Tepat	6	33,3	10	83,3	16	53,3		
Total	18		12		30			

Berdasarkan hasil analisis hubungan ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien BPJS diperoleh data bahwa dari 14 responden dengan ketepatan waktu kurang tepat sebanyak 12 orang (66,7%) merasakan tidak puas. Sedangkan 16 responden dengan ketepatan waktu yang tepat sebanyak 10 orang (83,3%) merasakan puas. Hasil uji Chi-square diperoleh nilai P (value) $0,021 < \alpha (0,05)$ artinya ada hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur Tahun 2024. Berdasarkan analisis diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 10,000 (1,641 – 60,921), sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien yang merasakan kurangnya ketepatan waktu 10,000 kali lebih berisiko untuk merasakan tidak puas dibandingkan dengan pasien yang merasakan ketepatan waktu.

Pembahasan **Hubungan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD OKU Timur**

Hasil uji statistik diperoleh nilai p value = $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dan

kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur. Semakin nyaman lingkungan dan fasilitas rumah sakit, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Bachruddin Di RSUD Hasanuddin Kutacene Aceh yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kenyamanan dan kepuasan pasien, serta

penelitian Khafifah di Puskesmas Pangkajene yang menemukan hasil serupa. Penelitian Mutmainnah di RSUD Datu Beru Takengon juga menyatakan bahwa pasien yang merasa nyaman memiliki peluang 18 kali lebih besar untuk puas terhadap pelayanan. Dari analisis juga diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 25,000 (3,522 – 177,477), sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien yang merasa kurang nyaman 25,000 kali lebih berisiko untuk merasakan tidak puas dibandingkan dengan pasien yang merasakan kenyamanan yang baik. Berdasarkan hasil analisis hubungan kenyamanan terhadap kepuasan pasien diperoleh data bahwa dari 17 responden (56,7%) kurang nyaman terdapat 15 responden (83,3%) merasakan tidak puas dan 2 responden (16,7%) merasakan puas. Sedangkan dari 13 responden (43,3%) yang nyaman terdapat 3 responden (16,7%) merasakan tidak puas dan 10 responden (83,3%) merasakan puas. Penelitian ini juga dilakukan oleh Khafifah Nurul, 2022 dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kenyamanan lebih banyak pada kategori kurang baik, kenyamanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dengan $p=0,002$ ($p<0,05$) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel kenyamanan dan kepuasan.

Hubungan Antar Manusia terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD OKU Timur

Berdasarkan hasil analisis statistik, diperoleh nilai p sebesar 0,013 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara aspek hubungan interpersonal dengan tingkat kepuasan pasien pada rawat inap kelas III RSUD OKU Timur. Hubungan interpersonal yang meliputi komunikasi yang efektif, sikap empati, rasa saling menghargai, serta kepercayaan antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan sekaligus kepatuhan pasien terhadap terapi yang

diberikan. Hasil ini konsisten dengan penelitian Utari yang menyatakan bahwa kualitas hubungan interpersonal yang baik mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan hingga mencapai 20 kali lipat.

Selain itu, nilai Odds Ratio yang diperoleh sebesar 10,500 (CI 95%: 1,889–58,359) menunjukkan bahwa pasien yang mengalami hubungan interpersonal kurang baik memiliki risiko 10,5 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan hubungan interpersonal yang baik. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Ulfa Mutmainnah (2021) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara interaksi petugas dengan kualitas pelayanan ($p=0,000$). Hasil serupa juga dilaporkan oleh Balqis di Puskesmas Batua Kota Makasar yang menemukan adanya keterkaitan antara hubungan interpersonal dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Secara distribusi, dari total 17 responden (56,7%) yang menilai hubungan interpersonal kurang baik, sebagian besar yaitu 14 responden (77,8%) menyatakan tidak puas, sedangkan hanya 3 responden (25%) yang merasa puas. Sebaliknya, pada kelompok dengan hubungan interpersonal yang baik sebanyak 13 responden (43,3%), terdapat 9 responden (75%) yang menyatakan puas dan hanya 4 responden (22,2%) yang menyatakan tidak puas. Temuan ini memperkuat bahwa kualitas hubungan interpersonal merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Hubungan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD OKU Timur

Hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,021 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur. Ketepatan waktu mencerminkan kecepatan dan konsistensi pelayanan sesuai jadwal yang

telah ditetapkan. Penelitian ini sejalan dengan temuan Mahmud di RS Islam Ar-Rasyid Palembang serta penelitian Hasanah di Bandar Lampung, yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Dari analisis juga diperoleh nilai *Odds ratio sebesar 10,000 (1,641–60,921)*, sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien yang merasa kurangnya ketepatan waktu 10,000 kali lebih berisiko untuk merasakan tidak puas dibandingkan dengan pasien yang merasakan ketepatan waktu. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nirmayasari Datuan, (2018) dimana hasil penelitian memperlihatkan $p=0,048 < 0,05$ bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel ketepatan waktu dan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis hubungan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa dari 14 responden (46,7%) ketepatan waktu yang kurang tepat terdapat 12 responden (66,7%) merasakan tidak puas dan 2 responden (16,7%) merasakan puas. Sedangkan 16 responden (53,3%) ketepatan waktu yang tepat terdapat 6 responden (33,3%) merasakan tidak puas dan 10 responden (83,3%) merasakan puas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kenyamanan merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Implikasinya, rumah sakit perlu memprioritaskan perbaikan sarana-prasarana ruang rawat inap, meningkatkan efisiensi operasional, memastikan ketepatan waktu pelayanan, serta memperkuat kompetensi interpersonal tenaga medis agar mutu pelayanan dan kepuasan pasien dapat terus meningkat.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa kenyamanan, hubungan antar manusia dan ketepatan waktu memiliki

hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD OKU Timur dengan nilai $p\text{ value} < 0,05$. Faktor kenyamanan merupakan faktor paling dominan berpeluang terhadap kepuasan pasien dengan nilai OR 25,000. Dianjurkan untuk rumah sakit memprioritaskan peningkatan kenyamanan pasien, hubungan antar manusia dan menjaga ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan disarankan meningkatkan empati dan pelayanan personal.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ucapkan terima kasih kepada STIKes Ponpes Assanadiyah, RSUD OKU Timur, teman sejawat serta responden atas bantuan dan partisipasi dalam penelitian ini.

Referensi

- Al., S. Et. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 Di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. *Jurnal Infokes*, 75(17), 399–405.
- Bachruddin S, Efendy I, Yuniati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Mercusuar* [Internet]. Oktober 2024;7(1):69–76. Tersedia pada: <http://jurnal.mercubaktijaya.ac.id/index.php/me>
- Fajrin, Z., Samsualam, S., & Sumiaty, S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan SDM Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Inap RS A. Makassau: The Influence of HR Service Quality on Patient Satisfaction Level at Inpatient Services of RS A. Makassau. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(2), 290–301.
- Fatma Izzatussayidati, T. Pradekso. (2019). Hubungan Antara Terpaan

- Berita Negatif BPJS Kesehatan Di Media Massa Dan Intensitas Komunikasi 75 Word Of Mouth Di Masyarakat Dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan. *UNDIP EJournal*, 44(8), 1–14. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Kemendes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, 3, 1–80.
- Mahmud A. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *JIASK*. Oktober 2022;5(1)
- Mutmainnah, Ulfa, and Reza Aril Ahri. "Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020." *Journal of Muslim Community Health* 2.1 (2021): 52-74.
- Mutmainnah U, Ahri RA, Sudirohusodo RW. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health* [Internet]. Oktober 2021 [dikutip 7 Oktober 2025]; Tersedia pada: <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/488/539>
- Natasya, N., & Yusuf, M. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Yang Pernah Menggunakan BPJS. *JIM Fkep*, V(3), 128–134.
- Pinem, G. Z. D. (2021). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di RSUD Laras Kabupaten Simalungun. *Skripsi*, 5(3), 248–253.
- Rizqi, A., & Betsyliane, R. (2024). *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Penyakit Dalam Peserta BPJS Kelas III Di RSUD Linggajati*. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 4081–4088.
- Sari, Ajeng Novita. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Praktik Mandiri Bidan Dyah Gonilan Sukoharjo." *Avicenna: Journal of Health Research* 4.2 (2021).
- Sari, E. N. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641–656.
- Utari PS, Firmansyah I. The Effect of Service Quality and Facilities On Outpatient Satisfaction At The Bhayangkara Setukpa Sukabumi Hospital (case study at the hospital pharmacy installation Bhayangkara Setukpa Sukabumi). *Jurnal Mahasiswa Manajemen*. Oktober 2021;2(2).
- Wahyuliani, N., & Sariwanti, S. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum Panembahan Senopati Bantul* (Doctoral Dissertation, Universitas Aisyiyah Yogyakarta).
- Wirmando W., Astari A. M., Yuliatun L. *The Nurses' Experience In Providing Health Care For Criminals In General Hospital* // *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 2021.T. 31. No.3 C. 150
- Wulandari Ripha.Dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kelas Perawatan Dan Klasifikasi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Umum Daerah Dr. Murjani Sampit*. Diss. Universitas Muhammadiyah 2018.