

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PESERTA BPJS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD TENGGU RAFIAN

Imron Rosyadi^{1*}, Nanda Wilda Lestari², Selpa³

Universitas Bengkulu¹, STIKes Pekanbaru *Medical Center*², RSUD Tengku Rafian³

*Corresponding Author : irosyadi@unib.ac.id

ABSTRAK

Mutu pelayanan dalam sebuah rumah sakit sangat dipengaruhi oleh pelayanan bidang keperawatan. Hal ini menjadi perhatian pihak manajemen dalam menjaga kualitas dan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan yang dirasakan pasien merupakan bentuk cerminan dari baik dan buruknya pelayanan keperawatan yang telah diberikan. Kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dapat dipengaruhi oleh jaminan kesehatan seperti BPJS kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan peserta BPJS dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Tengku Rafian. Desain penelitian ini adalah *deskriptif korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RSUD Tengku Rafian dengan populasi sebanyak 910 orang. Adapun teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *purposive sampling* yaitu 100 orang dengan kriteria inklusi: pasien rawat inap selain ICU dan Perinatologi yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS, pasien yang telah menjalani hari rawatan minimal 3 hari. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner dan hasil penelitian diolah menggunakan *Chi-square test*. Adapun hasil dalam penelitian ini didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Tengku Rafian ($p\text{-value} = 0,000$). Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan peserta BPJS dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Tengku Rafian.

Kata kunci : BPJS, kepuasan, mutu pelayanan

ABSTRACT

The quality of service in a hospital is greatly influenced by the nursing services. This is a concern for management in maintaining the quality of nursing services in the hospital. One indicator of hospital service quality is patient satisfaction. The satisfaction experienced by patients is a reflection of the quality of nursing care provided. Patient satisfaction in nursing care can be influenced by health insurance such as BPJS Kesehatan. The aim of this study is to determine the relationship between the quality of service for BPJS participants and the level of patient satisfaction in the inpatient ward of RSUD Tengku Rafian. The research design is descriptive correlation with a cross-sectional approach. This study was conducted in the inpatient ward of RSUD Tengku Rafian with a population of 910 people. The sampling technique used was purposive sampling, with 100 people meeting the inclusion criteria: inpatients other than ICU and Perinatology patients using BPJS health insurance, and patients who have been hospitalized for a minimum of 3 days. Data collection in this study used a questionnaire, and the results were analyzed using the Chi-square test. The results of this study showed a significant relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction in the inpatient ward of RSUD Tengku Rafian ($p\text{-value} = 0.000$). There is a significant relationship between the quality of service for BPJS participants and the level of patient satisfaction in the inpatient ward of RSUD Tengku Rafian.

Keywords : BPJS, satisfaction, quality of service

PENDAHULUAN

Pelayanan bidang keperawatan merupakan salah satu aspek penting yang memegang kunci terhadap mutu pelayanan dalam sebuah rumah sakit. Aktivitas keperawatan memiliki interaksi paling luas bersama pasien, sehingga menyebabkan penampilan dan kinerja seorang perawat

berperan sebagai pemegang ujung tombak kualitas pelayanan (American Nurse Association, 2018). Sehingga hal ini menjadi salah satu perhatian bagi pihak manajemen dalam menjaga kualitas dan mutu pelayanan di rumah sakit (Frida & Putri, 2019) Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (BPPSDMK) setiap tahunnya menggunakan pendekatan tugas dan fungsi SDM dalam pengelolaan data SDM. Jumlah SDM di Indonesia pada tahun 2019 sebanyak 1.182.024 orang yang terdiri dari 864.410 orang tenaga kesehatan (73,13 %) dan 317.614 orang tenaga penunjang kesehatan (26,87%). Proporsi tenaga kesehatan terbanyak yaitu tenaga keperawatan sebanyak 29,23 % dari total tenaga kesehatan (Kementrian Kesehatan Indonesia, 2020). Dengan demikian, untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam sebuah rumah sakit, evaluasi terhadap kinerja perawat perlu dan harus selalu dilaksanakan (Rahmadani & Jam'an, 2021)

Fenomena terkait rendahnya mutu pelayanan keperawatan masih sering terjadi (Kim & Seo, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Frida & Putri (2019) di Rumah Sakit Umum Herna Medan didapatkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan masih berada pada tingkat kurang baik dalam aspek ketanggapan dan keandalan (46,7%). Hal ini sejalan dengan penelitian Jamal & Usman (2018) dimana sebanyak 36,8% perawat yang diteliti memiliki kualitas pelayanan keperawatan yang kurang baik dalam hal ketanggapan. Sehingga sebuah upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan perlu untuk ditingkatkan (Solihin et al., 2024) Penelitian yang dilakukan oleh Wiguna (2017) didapatkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang menilai mutu pelayanan kurang handal diketahui sebanyak 65 responden (92,9%), memiliki kepuasan pada kategori kurang puas sebanyak 43 responden (61,5%), sedangkan responden yang menilai mutu pelayanan kehandalan pada kategori handal sebanyak 5 responden (7,1%), memiliki kepuasan pada kategori puas sebanyak 5 responden (7,1%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmania, Hilda, & Nulhakim (2019) dimana hampir sebagian dari jumlah pasien BPJS yang diteliti (47,4%) memiliki tingkat kepuasan yang cukup (Tamara & Paramatra, 2024)

Menurut Rahmadani, Indar, & Jam'an (2021) bila setiap hari ada 100 pasien yang mengeluh, berarti terdapat 2.500 pasien yang kecewa. Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Hal ini didukung oleh Badri, Wahyuni, & Anindita (2021) dimana pasien yang menggunakan BPJS sering kali merasa pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang berbeda dengan non BPJS sehingga kepuasan yang dirasakan oleh peserta BPJS dapat mengalami penurunan. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Tengku Rafian didapatkan bahwa jumlah pasien BPJS pada bulan Oktober 2021 berjumlah 281 orang dari 350 orang total pasien. Pada bulan November 2021 berjumlah 356 orang dari 419 orang total pasien. Pada bulan Desember berjumlah 273 orang dari 341 orang total pasien (Tim Rekam Medis RSUD Tengku Rafian, 2022). Peningkatan jumlah pasien BPJS menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan perlu untuk ditingkatkan (Vivianti, 2024). Pasien dengan jaminan kesehatan BPJS menempati lebih dari 50% total pasien di setiap bulannya (Hanipah, 2024). Sehingga jumlah yang cukup besar tersebut cukup mampu mempengaruhi tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan keperawatan (Ibrahim et al., 2024).

Pelayanan keperawatan pasien BPJS di rumah sakit masih menjadi perhatian tidak hanya di kalangan pasien, tetapi juga fenomena yang terjadi di Masyarakat (Novero & Ramdhani, 2024). Pasien yang memiliki asuransi kesehatan sering mengeluhkan tidak puasnya pelayanan kesehatan yang diberikan (Syamsuddin et al., 2024). Pihak rumah sakit senantiasa berupaya dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan baik pasien asuransi maupun non asuransi (Hanipah, 2024) Penggunaan asuransi kesehatan maupun non kesehatan bagi pasien sudah umum terjadi di rumah sakit (Ibrahim et al., 2024). Dalam memberikan pelayanan keperawatan seorang perawat selalu menegakkan prinsip etik yang dipegang teguh (Rahayu, 2024). Pasien dengan asuransi kesehatan maupun tidak asuransi memiliki hak dan kewajiban

yang sama sebagai pasien (Novalia et al., 2024). Pelayanan keperawatan yang komprehensif dan menyeluruh menjadi ujung tombak dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan sebuah rumah sakit (Gultom & Ginting, 2025).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan peserta BPJS dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Tengku Rafian.

METODE

Jenis penelitian ini adalah *deskriptif korelasi* dengan desain *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS di ruang rawat inap RSUD Tengku Rafian pada bulan Januari sampai Maret 2022 yaitu 910 orang. Jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian adalah 100 orang. Kriteria inklusi penelitian antara lain adalah pasien rawat inap selain ICU dan Perinatologi yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS, pasien rawat inap yang telah menjalani hari rawatan minimal 3 hari, keluarga pasien dimana pasien yang bersedia menjadi responden mengalami gangguan pada organ tubuh. Sedangkan kriteria eklusi penelitian adalah Pasien yang menolak untuk mengikuti proses penelitian hingga selesai, pasien yang mengalami gangguan proses pikir. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner, yaitu kuesioner demografi, kuesioner mutu pelayanan, dan kuesioner kepuasan pasien BPJS.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (n = 100)

No	Karakteristik Responden	f	%
1	Usia Responden		
	26 – 35 tahun	8	8,0
	36 – 45 tahun	29	29,0
	46 – 55 tahun	35	35,0
	56 – 65 tahun	28	28,0
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	60	60,0
	Perempuan	40	40,0
3	Tingkat Pendidikan		
	SD	6	6,0
	SMP	37	37,0
	SMA	49	49,0
	PT	8	8,0
4	Pekerjaan		
	Buruh	12	12,0
	Petani	45	45,0
	Wiraswasta	32	32,0
	Karyawan Swasta	3	3,0
	PNS/TNI/Polri	8	8,0

Berdasarkan tabel 1, didapatkan bahwa sebagian besar responden memiliki rentang usia 46 – 55 tahun, yaitu sebanyak 35 orang (35%). Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki, yaitu sebanyak 60 orang (60%). Tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah tamat SMA, yaitu 49 orang (49%). Pekerjaan responden terbanyak adalah sebagai wiraswasta, yaitu sebanyak 32 orang (32%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Tengku Rafian (n = 100)

Mutu Pelayanan Kesehatan	f	%
Baik	94	94,0
Cukup	6	6,0

Berdasarkan tabel 2, didapatkan bahwa sebanyak 94 orang responden (94%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Tengku Rafian adalah baik dan sebanyak 6 orang responden (6%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Tengku Rafian berada pada kategori cukup.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Tengku Rafian (n = 100)

Tingkat Kepuasan	f	%
Kurang Puas	18	18,0
Puas	82	82,0

Berdasarkan tabel 3, didapatkan bahwa responden yang memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas berjumlah 82 orang (82%). Sedangkan responden yang memiliki tingkat kepuasan kategori kurang puas berjumlah 18 orang (18%).

Tabel 4. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Tengku Rafian (n = 100)

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien Rawat Inap				p-value
	Kurang Puas		Puas		
	F	%	f	%	
Baik	12	66,7	82	100	0,000
Cukup	6	33,3	0	0	
Total	18	100	82	100	

Berdasarkan tabel 4, didapatkan bahwa responden yang mengatakan mutu pelayanan pada kategori baik dan merasa kurang puas berjumlah 12 orang (66,7%) dan merasa puas berjumlah 82 orang (100%). Sedangkan pada kategori mutu pelayanan yang cukup, responden yang merasa kurang puas berjumlah 6 orang (33,3%) dan tidak ada responden yang merasa puas (0%). Hasil analisis bivariat didapatkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Tengku Rafian ($p\text{ value} = 0,000$).

PEMBAHASAN

Menurut Pohan (2018) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat, sedangkan jaminan mutu pelayanan kesehatan adalah upaya yang sistematis dan berkesinambungan dalam memantau dan mengukur mutu serta melakukan peningkatan mutu yang di perlukan agar mutu pelayanan kesehatan senantiasa sesuai dengan standart layanan kesehatan yang di sepakati. Menurut Satrinegara (2014) mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standart profesi dan standart pelayanan dengan menggunakan potensi sumberdaya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.

Pelayanan kesehatan baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustamin, 2015). Usaha

meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diawali dengan peningkatan kinerja tenaga kesehatan itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Astari et al. (2021) didapatkan bahwa kinerja tenaga kesehatan yang baik dapat menunjang dan mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini didukung oleh penelitian Sesrianty et al. (2019) mengatakan bahwa kinerja tenaga kesehatan di sebuah rumah sakit mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Kepuasan pasien menurut Kotler & Armstrong, (2012) adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Pengukuran kepuasan dilakukan sebagai upaya untuk menjamin kualitas mutu pelayanan kesehatan yang sudah diberikan selama satu tahun berjalannya program JKN, baik oleh BPJS kesehatan sebagai penyelenggaranya ataupun fasilitas kesehatan sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan (Nababan et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Sofiana et al. (2020) didapatkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan pasien BPJS dan Non-BPJS mengalami perbedaan dan hal ini berdampak pada kualitas sebuah rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tome et al. (2019) didapatkan bahwa kepuasan pasien dalam sebuah rumah sakit dapat mempengaruhi pandangan atau persepsi dari pasien dan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah Rumah Sakit maka diharapkan semakin memuaskan pasien sebagai penerima layanan, meskipun pada dasarnya kepuasan klien atas pelayanan yang diberikan merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan diterima oleh klien (Sukri et al., 2017).

Mutu pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, khususnya pasien BPJS yang sedang menjalani rawat inap. Hasil ini didukung oleh penelitian Yanuarti, Oktavidiati, Febriawati, & Oktarianita (2021) yang mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan di rawat inap BPJS dengan tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Zumria et al. (2020) yang didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pasien BPJS. Penelitian ini diperkuat kembali oleh penelitian Simanjorang et al. (2019) yang menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Supandri et al. (2019) juga menemukan adanya perbedaan antara kualitas pelayanan pasien BPJS dan kualitas pelayanan pasien umum rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan.

Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dengan mutu pelayanan keperawatan, yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas perawatan yang diberikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan kesehatan secara keseluruhan (Suryagustina et al., 2024). Kepuasan pasien sering kali bergantung pada seberapa baik perawat memberikan perhatian, komunikasi yang jelas, serta pemahaman terhadap kebutuhan pasien (Dewi, 2024). Jika mutu pelayanan keperawatan tinggi, seperti pemantauan yang tepat, responsif terhadap keluhan, dan keterampilan perawat yang memadai, maka pasien akan merasa lebih dihargai dan puas dengan layanan yang diterima (Gultom & Ginting, 2025).

Selain itu, hubungan antara kepuasan pasien BPJS dengan mutu pelayanan keperawatan juga dipengaruhi oleh faktor kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan (Ningtyas et al., 2024). Ketika pasien merasa diperhatikan dengan baik, baik dalam segi pengobatan maupun dalam pelayanan secara keseluruhan, mereka lebih cenderung untuk merasa puas dan setia pada sistem BPJS (Puspitasari & Arwani, 2024). Sebaliknya, mutu pelayanan keperawatan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan, yang berdampak pada penurunan kepuasan mereka (Maulana, 2024). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang baik dapat

meningkatkan tingkat kepuasan pasien BPJS secara signifikan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif dalam menangani keluhan dapat memperbaiki persepsi pasien terhadap kualitas fasilitas yang mereka terima, meskipun mereka menggunakan sistem BPJS yang sering dianggap kurang optimal (Hikmat et al., 2024). Oleh karena itu, rumah sakit dan penyedia layanan kesehatan harus terus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan agar dapat memastikan kepuasan pasien BPJS, yang pada akhirnya juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem kesehatan secara keseluruhan (Dewi, 2024).

KESIMPULAN

Hasil analisis bivariat didapatkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Tengku Rafian ($p\text{ value} = 0,000$).

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak RSUD Tengku Rafian Kabupaten Siak Sri Indrapura yang telah memfasilitasi dan membantu kelancaran proses penelitian hingga peneliti dapat menyelesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Peneliti juga mengucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu mensukseskan kegiatan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
- Badri, A. Z., Wahyuni, K. I., & Anindita, P. R. (2021). *Analysis of BPJS patient satisfaction levels against pharmaceutical services in outpatient pharmacy installation of Anwar Medika Hospital*. *Farmasains: Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kesehatan*, 2017, 0–6. <https://doi.org/10.22219/farmasains.v6i2.13862>
- Bustamin. (2015). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* ciracas. Penerbit Erlangga.
- Dewi, A. K. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*.
- Frida, E. M., & Putri, H. (2019). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap di rumah sakit umum herna medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, VI(2), 117–123.
- Gultom, R. W. W., & Ginting, R. F. (2025). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Mitra Sejati Medan Tahun 2024. *Sevaka: Hasil Kegiatan Layanan Masyarakat*, 3(1), 143–155.
- Hanipah, N. (2024). Faktor–Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Kelas Ii Di Uptd Puskesmas Temindung Kota Samarinda Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Inovatif*, 7(8).
- Hikmat, R. M., Bakhriansyah, M., Isa, M., Lahdimawan, A., & Shadiqi, M. A. (2024). Analisis Faktor Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. *Jurnal Ners*, 8(2), 1437–1445.
- Ibrahim, M. M., Putri, A. D., Machfiroh, L., Halimah, N., Hidayati, N., Sholiha, R., &

- Maharani, D. S. (2024). Kualitas pelayanan medis berdasarkan kepuasan pasien BPJS di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Ar Rahma*, 2(1), 1–12.
- Jamal, A., & Usman, S. (2018). Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD DR. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1).
- Kementrian Kesehatan Indonesia. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Kementrian Kesehatan Indonesia.
- Kim, H., & Seo, K. (2021). Impact of job engagement on the quality of nursing services: The effect of person-centered nursing in South Korean nurses. *Healthcare (Switzerland)*, 9(7), 1–11. <https://doi.org/10.3390/healthcare9070826>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran: Vol. 13. Jilid*. Erlangga.
- Maulana, A. (2024). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XXX Padang*.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6–16. <https://online-journal.unja.ac.id/jkmj/article/view/10565>
- Ningtyas, A. P., Khoiron, K., & Rahmawati, S. D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien Pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)(Studi Kasus Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Malang. *Respon Publik*, 18(6), 37–44.
- Novalia, M. D., Eliawati, U., & Wardhani, U. C. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun Tahun 2023. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 2(1), 49–61.
- Novero, R., & Ramdhani, D. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo. *Jurnal Bisnis Dan Teknologi*, 16(2), 26–35.
- Pohan, I. (2018). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Puspitasari, S. C., & Arwani, M. (2024). Tinjauan mutu pelayanan keperawatan dan kepercayaan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Ar Rahma*, 2(1), 40–49.
- Rahayu, S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan. *Jurnal Kesehatan Rajawali*, 14(01), 5–8.
- Rahmadani, I., & Jam'an, A. (2021). Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS non PBI pada Rumah Sakit Pemerintah di Kota Makassar. *Competitiveness*, 10(1), 83–97.
- Rahmadani, Indar, & Jam'an, A. (2021). Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS non PBI pada Rumah Sakit Pemerintah di Kota Makassar. *Competitiveness*, 10(1), 83–97.
- Rahmaniah, A., Hilda, & Nulhakim, L. (2019). Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poli Ibu Hamil Puskesmas Temindung Kota Samarinda. *Jurnal Poltekes Kemenkes Kalimantan Timur*, 5(2).
- Satrinegara, F. (2014). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit*. Salemba Medika.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Simanjorang, D., Susan, R., Hasan, B., Silaen, M., & Girsang, E. (2019). The Analysis of Quality of Health Services Effect against Patient Satisfaction Patients at Royal Prima Medan Hospital. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 8(2), 90–97. <https://doi.org/10.18196/jmmr.8293>
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat.

- Abiwarra : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93–110.
<https://doi.org/10.31334/abiwarra.v1i2.797>
- Solihin, S., Nursanty, O. E., & Ningsih, D. K. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi Tahun 2023. *Journal of Management Nursing*, 3(4), 393–398.
- Sukri, M., Roesmono, B., & Hajriana. (2017). Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 6, 1–6.
- Supandri, O., Ketaren, O., & Veronika, L. R. (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(3), 48–60.
<https://simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/71>
- Suryagustina, S., Satalar, T., & Sarmawati, S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bougenville RSUD dr. *Murjani Sampit. Jurnal Ventilator*, 2(1), 43–58.
- Syamsuddin, F., Asnawati, R., & Tolohula, R. A. (2024). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Limboto. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1), 9748–9760.
- Tamara, T., & Paramatra, V. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit: Studi Literatur. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2193–2204.
- Tim Rekam Medis RSUD Tengku Rafian. (2022). *Data Jumlah Pasien Rawat Inap Januari – Desember 2021*. RSUD Tengku Rafian.
- Tome, P. L., Nurhayani, N., & Darmawansyah, D. (2019). Analysis of Health Service Quality on Patient Satisfaction in Malimongan. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(7), 1125–1129. <https://doi.org/10.5958/0976->
- Vivianti, M. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Adminlstrasi BPJS dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik*.
- Wiguna, A. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Insatalasi Rawat Inap kelas II di RSU Imelda Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(1), 207–218.
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3, 1–8.
- Zumria, Z., Narmi, N., & Tahiruddin, 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.