

PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PADA PASIEN
BPJS DAN NON BPJS DI PUSKESMAS TANJUNG DUREN
SELATAN JAKARTA BARAT

Desy Rahmawati Putri^{1*}, Mochamat Helmi²

¹⁻²Fakultas Kedokteran, Universitas Tarumanagara

Email Korespondensi: desy.405210092@stu.untar.ac.id

Disubmit: 12 Desember 2024

Diterima: 26 Juni 2025

Diterbitkan: 01 Juli 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i7.18727>

ABSTRACT

As an effort to improve health services, the government provides health insurance, namely BPJS (Social Security Organizing Agency) to ensure that all people can meet their health needs. There is often a difference in service satisfaction felt between BPJS and Non-BPJS users. This study aims to determine the comparison of service satisfaction levels in BPJS and Non-BPJS patients at the South Tanjung Duren Selatan West Jakarta Health Center, West Jakarta. This study used an analytical method with a cross sectional design on 97 samples of BPJS and Non-BPJS patients at the South Tanjung Duren West Jakarta Health Center. The primary data used is a questionnaire of the servqual method which has been tested for validation and realism by Sirait. This study conducted univariate analysis to determine the characteristics of respondents and bivariate analysis using chi Square. From the results of the study, the satisfaction level of BPJS patients was 81.3%, and the satisfaction rate of non BPJS patients was 70.6%. The results of the Chi-Square test showed a significant difference between the two groups, with a p-value of 0.043, indicating that the type of payment affected patient satisfaction. These findings show the need to improve the quality of services, especially for non-BPJS patients, so that all patients feel well served.

Keywords: BPJS, Non BPJS, Satisfaction Level

ABSTRAK

Sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan pemerintah memberikan jaminan kesehatan yaitu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) untuk menjamin seluruh masyarakat dapat memenuhi kebutuhan kesehatan. Seringkali terdapat perbedaan kepuasan pelayanan yang dirasakan antara pengguna BPJS dan non BPJS. Studi ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pelayanan pada pasien BPJS dan non BPJS di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan desain cross sectional pada 98 sampel pasien pengguna BPJS dan non BPJS di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat. Data primer yang digunakan yaitu kuisisioner metode servqual yang telah diuji validasi dan realibilitas oleh Sirait. Studi ini melakukan analisis univariat untuk mengetahui karakteristik responden dan analisis bivariat menggunakan chi Square. Dari hasil

penelitian didapatkan tingkat kepuasan pasien BPJS sebanyak 81,3%, dan tingkat kepuasan pasien non BPJS sebanyak 70,6%. Hasil uji Chi-Square menunjukkan perbedaan signifikan antara kedua kelompok, dengan p-value 0,043, yang menandakan bahwa jenis pembayaran memengaruhi kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan, terutama bagi pasien non-BPJS, agar semua pasien merasa terlayani dengan baik.

Kata Kunci: BPJS, Non BPJS, Tingkat Kepuasan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak mendasar yang sangat penting bagi setiap individu untuk mencapai kehidupan yang berkualitas dan produktif (Hidayat, 2016). Masyarakat dikatakan memiliki derajat kesehatan yang unggul manakala mereka mampu mengakses pelayanan kesehatan yang komprehensif dan bermutu tinggi (Ali, 2017). Pelayanan kesehatan tidak sekadar menjadi tindakan medis semata, melainkan merupakan hak fundamental warga negara yang telah diatur secara yuridis (Tampubolon, 2022). Pemerintah memiliki tanggung jawab penuh untuk terus-menerus melakukan berbagai upaya sistematis dan terencana dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sehingga setiap warga negara dapat menikmati pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil, dan merata di seluruh wilayah (Rahmadana et al., 2020; Saggaf et al., 2018).

Pelayanan kesehatan memiliki keterkaitan erat dengan aspek pembiayaan yang melekat padanya (Rozakiya, 2019). Dana yang dialokasikan untuk keperluan kesehatan merupakan instrumen penting dalam mengakses berbagai fasilitas pelayanan medis yang tersedia (Trisnantoro, 2021). Biaya kesehatan kerap menjadi cerminan atau representasi dari kualitas jasa medis yang akan diterima pasien (Kayame, 2023). Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan, pasien

umumnya memiliki ekspektasi akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima dan berkualitas tinggi (Anfal, 2020). Sebaliknya, ketika biaya kesehatan relatif rendah, pasien acapkali mengalami keterbatasan dalam mendapatkan pelayanan medis yang memuaskan dan komprehensif (Saggaf et al., 2018).

Setiap warganegara di Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan jaminan kesehatan yang dijamin oleh pemerintah melalui BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) (Afifah & Paruntu, 2015). Lembaga ini dibentuk sebagai badan hukum dengan misi utama menyelenggarakan jaminan sosial yang bertujuan melindungi seluruh rakyat Indonesia agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya (Devitasari et al., 2024). Salah satu fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam sistem ini adalah puskesmas, yang memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh pasien, baik peserta BPJS maupun non-BPJS (Anggriani, 2016). Konsep dasar dari program ini adalah memberikan perlindungan sosial dan meringankan beban masyarakat dalam hal biaya kesehatan (Nasional & Nasional, 2014). Meskipun secara teoritis setiap pasien berhak mendapatkan pelayanan yang setara, pada praktiknya masih terdapat kesenjangan kualitas pelayanan antara pasien BPJS dan non-BPJS.

Kepuasan pelayanan kesehatan tercapai apabila pelayanan yang didapatkan oleh pasien melebihi yang diharapkan (Syafriana et al., 2020). Tingkat kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan, apabila pasien puas dengan pelayanan kesehatan maka angka kunjungan puskesmas pun akan meningkat (Effendi, 2020). Terdapat lima dimensi untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Marzuq & Andriani, 2022).

Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Betungan sepanjang tahun 2018, tercatat sejumlah 6.745 pasien BPJS dan 3.910 pasien non-BPJS. Survei yang dilakukan di lokasi tersebut mengungkapkan adanya perbedaan signifikan dalam kualitas pelayanan antara kedua kategori pasien. Pasien non-BPJS melaporkan pengalaman yang positif, dengan petugas kesehatan yang ramah dan memberikan pelayanan berkualitas. Sebaliknya, pasien BPJS menghadapi kendala dalam proses pendaftaran dan merasakan perlakuan yang kurang bersahabat dari petugas. Temuan serupa juga dikemukakan dalam penelitian Sofiana di Puskesmas Johar Baru, yang mengindikasikan adanya disparitas tingkat kepuasan pasien, dengan pasien non-BPJS menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien BPJS.

Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat merupakan puskesmas di wilayah Jakarta Barat yang melayani pasien BPJS dan non-BPJS. Jumlah kunjungan pasien BPJS mencapai 4.332 per tahun dan pasien non-BPJS 2.438 per tahun. Namun demikian, belum pernah dilakukan penelitian mengenai perbedaan tingkat kepuasan

pelayanan kesehatan pasien BPJS dan non-BPJS di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat. Oleh karena itu, peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelayanan pada pasien BPJS dan non-BPJS di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat. Sehingga penelitian ini dirasa perlu dilakukan salah satunya adalah untuk dapat mengetahui dan melakukan evaluasi mutu pelayanan di kemudian.

Belum diketahui tingkat kepuasan pelayanan pada pasien BPJS dan non-BPJS, dan perbandingan antar keduanya di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pada pasien BPJS dan non-BPJS, dan perbandingannya di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat.

TINJAUAN PUSTAKA

Puskesmas

Berdasarkan Permenkes RI No. 75 Tahun 2014, Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan strategis yang memiliki peran multidimensional dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Lembaga ini tidak sekadar menjalankan fungsi medis konvensional, melainkan lebih komprehensif dengan fokus pada upaya promotif dan preventif untuk meningkatkan derajat kesehatan warga. Dalam konteks keorganisasian, Puskesmas dianggap sebagai unit teknis krusial di tingkat kabupaten atau kota yang bertanggung jawab mengimplementasikan program pembangunan kesehatan. Para ahli seperti Trihono dan Azwar menekankan bahwa Puskesmas berperan sentral sebagai pusat pelayanan kesehatan primer, yang

tidak hanya memberikan layanan medis, tetapi juga berperan aktif dalam memberdayakan partisipasi masyarakat di bidang kesehatan (Indonesia, 2014).

Puskesmas merupakan organisasi fungsional strategis yang berperan sentral dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Lembaga ini tidak sekadar memberikan pelayanan kesehatan, melainkan secara komprehensif mengembangkan dan membina kesehatan komunitas di wilayah kerjanya. Dengan pendekatan yang menyeluruh dan terpadu, Puskesmas menjadi garda terdepan dan terdekat dengan masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan. Keunikan Puskesmas terletak pada komitmennya untuk melibatkan partisipasi aktif masyarakat, sehingga pembangunan kesehatan tidak sekadar berlangsung searah, tetapi menjadi gerakan bersama yang memberdayakan dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan (Rohmah, 2023).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga resmi yang didirikan pemerintah Indonesia untuk menyelenggarakan program jaminan sosial nasional. Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 dan UU No. 24 Tahun 2011, BPJS merupakan badan hukum nirlaba yang berperan strategis dalam memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat. Lembaga ini memiliki tanggung jawab untuk mengimplementasikan program jaminan sosial secara komprehensif, transparan, dan berkelanjutan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia (Indonesia, 2004; Luthfiana, 2016).

Tingkat Kepuasan

Kepuasan merupakan kondisi psikologis yang mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami seseorang setelah menggunakan produk atau jasa. Dalam konteks pelayanan, kepuasan terjadi pada spektrum yang luas, mulai dari kekecewaan hingga kesenangan mendalam. Ketika kinerja layanan tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan merasa kecewa; saat layanan sesuai harapan, pelanggan merasa puas; dan apabila layanan melampaui ekspektasi, pelanggan akan sangat puas. Secara khusus dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien timbul dari interaksi dan kinerja tenaga kesehatan selama proses pemberian layanan, yang mencerminkan kualitas dan empati dalam upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan (Sinulingga et al., 2023).

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Septiani & Ramadhika, 2024; Tahir & Harakan, 2017).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain *cross sectional*, Populasi target pada penelitian ini adalah pasien BPJS dan non BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat. Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 98 orang. Dikarenakan sampel akan dibagi menjadi dua untuk peserta BPJS dan non BPJS, maka masing-

masing untuk peserta BPJS berjumlah 49 orang dan non BPJS berjumlah 49 orang.

Kriteria inklusi pasien BPJS yaitu Pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat. Pasien BPJS yang sudah pernah berkunjung/berobat di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat minimal 1x. Pasien peserta BPJS yang berobat di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat. Pasien BPJS yang berusia ≥ 17 tahun. Pasien BPJS yang dapat membaca, menulis dan berkomunikasi dengan baik. Dan pasien BPJS yang bersedia menjadi responden.

Kriteria inklusi pasien non BPJS yaitu Pasien non BPJS yang berobat di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat, Pasien non BPJS yang sudah pernah

berkunjung/berobat di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat minimal 1x, Pasien non BPJS yang berusia ≥ 17 tahun, Pasien non BPJS yang dapat membaca, menulis dan berkomunikasi dengan baik, dan Pasien non BPJS yang bersedia menjadi responden.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Sirait yang telah melalui uji validasi dan reliabilitas. Kuesioner terdiri dari lima aspek kualitas pelayanan yaitu *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik). Penelitian ini telah dilakukan uji etik dengan nomor surat 382/KEPK/FK UNTAR/III/2024.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS

		Tingkat Kepuasan						Total	
		Kurang		Cukup		Baik		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Pembayaran	BPJS	6	12.2	3	6.1	40	81.6	49	100
	Non BPJS (umum)	1	2.0	14	28.6	34	69.4	49	100
Total		7	7.14	17	17.35	74	75.51	98	100

Dari Tabel 1. menunjukkan perbandingan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS. Dari 49 responden BPJS, 6 orang (12,2%) merasa kurang puas, 3 orang (6,1%) merasa cukup puas, dan

mayoritas, yaitu 40 orang (81,6%), merasa puas. Sementara itu, dari 49 responden non-BPJS, hanya 1 orang (2,0%) yang merasa kurang puas, 14 orang (28,6%) merasa cukup puas, dan 34 orang (69,4%) merasa puas.

Tabel 2. Hasil Uji *Chi Square*

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	7.767 ^a	4	.043	.872		
Likelihood Ratio	.989	4	.011	.872		
Fisher-Freeman-Halton Exact Test	2.549			.872		
Linear-by-Linear Association	.604 ^b	1	.037	.545	.297	.125
N of Valid Cases	49					

a. 7 cells (77.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

b. The standardized statistic is -.777.

Hasil uji *Chi-Square* terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat menunjukkan nilai *Chi-Square* 7.767 dengan *p-value* 0.043, yang menandakan adanya perbedaan

dan hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan jenis pembayaran (BPJS dan non-BPJS). Uji *Likelihood Ratio* juga mendukung temuan ini dengan *p-value* 0.011.

PEMBAHASAN

Perbandingan Antara Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat

Perbandingan tingkat kepuasan pelayanan antara pasien BPJS dan non BPJS mengungkap adanya perbedaan signifikan. Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 49 responden BPJS, 40 orang (81,6%) merasa puas, sementara pada kelompok non-BPJS, hanya 34 orang (69,4%) yang merasa puas. Pasien BPJS memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien non BPJS. Namun, pasien non BPJS memiliki proporsi yang lebih rendah dalam kategori kurang puas (2%) dibandingkan dengan pasien BPJS (12,2%).

Meskipun demikian, ada lebih banyak pasien non BPJS yang merasa

cukup puas (28,6%) dibandingkan pasien BPJS (6,1%). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien BPJS lebih tinggi, pasien non BPJS memiliki distribusi kepuasan yang lebih seimbang, dengan lebih banyak pasien yang merasa cukup puas. Perbedaan ini dapat dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan dan harapan dari masing-masing kelompok pasien terkait layanan kesehatan yang diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tarjono (2022) yang menggarisbawahi bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan kesehatan yang

diterima. Kesimpulan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, baik yang menggunakan layanan BPJS maupun non BPJS.

Temuan menarik tentang variasi kepuasan pasien di Puskesmas Betungan, Bengkulu, yang dipengaruhi oleh lima dimensi utama: *tangible* (fasilitas fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien BPJS cenderung merasa lebih puas karena mendapatkan layanan kesehatan berkualitas dengan biaya terjangkau, sementara pasien non BPJS memiliki ekspektasi yang berbeda terkait kualitas pelayanan yang mereka terima. Perbedaan ini mencerminkan kompleksitas faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam sistem pelayanan kesehatan (Yanuarti et al., 2021).

Melalui studinya di RSUD Kota Kendari mengungkapkan perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS di ruang rawat inap. Penelitian tersebut membuktikan bahwa program BPJS, meskipun memiliki keterbatasan, mampu memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan layanan non BPJS. Temuan ini menekankan pentingnya pendekatan yang komprehensif dalam mengakomodasi kebutuhan dan harapan setiap kelompok pasien, dengan tujuan menciptakan kepuasan optimal yang mencakup seluruh lapisan masyarakat (Zumria et al, 2020).

Kepuasan pasien optimal memerlukan kualitas pelayanan kesehatan yang unggul di seluruh aspek layanan. Pelayanan berkualitas didefinisikan sebagai layanan yang mampu memenuhi

kebutuhan masyarakat, dengan kecepatan, ketepatan, dan keramahan petugas menjadi faktor kunci. Dalam konteks perbandingan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS, kualitas pelayanan menjadi aspek krusial yang harus diperhatikan puskesmas untuk menjamin kepuasan seluruh pasien. Kurnia menekankan bahwa kualitas pelayanan melampaui sekadar efisiensi, tetapi juga mencakup kemampuan menciptakan persepsi positif. Pasien BPJS umumnya memiliki persepsi positif karena layanan sesuai harapan dalam kerangka subsidi pemerintah, sementara pasien non BPJS dengan biaya penuh cenderung menerapkan standar evaluasi yang lebih kritis terhadap kualitas layanan Kurnia (2023).

Hasil penelitian ini selaras dengan teori Servqual, yang mengevaluasi kualitas layanan melalui lima dimensi utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Menurut model ini, layanan berkualitas tinggi adalah layanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pasien dalam kelima aspek tersebut (Suzanto, 2011). Dalam penelitian di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat, temuan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada pasien BPJS dan non BPJS telah memenuhi ekspektasi dalam beberapa dimensi kunci, menghasilkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, meskipun terdapat variasi antara kedua kelompok pasien.

Menurut Mustika (2019), kepuasan pasien memiliki dampak strategis jangka panjang terhadap loyalitas dan citra institusi kesehatan. Kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat berpotensi menciptakan reputasi positif yang dapat meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap layanan kesehatan pemerintah. Sejalan dengan pandangan Utari and Elan (2021), tingkat kepuasan tinggi tidak hanya meningkatkan loyalitas pasien, tetapi juga membangun basis pelanggan yang kuat. Dengan demikian, kepuasan pasien berfungsi sebagai umpan balik konstruktif yang mendorong perbaikan berkelanjutan kualitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan perbedaan signifikan antara kedua kelompok, bahwa jenis pembayaran memengaruhi kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan, terutama bagi pasien non BPJS, agar semua pasien merasa terlayani dengan baik.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas layanan yang diberikan, khususnya untuk pasien BPJS dan non BPJS. Pengumpulan umpan balik dari pasien perlu ditingkatkan untuk memahami lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka.

Peningkatan pelatihan bagi staf medis dan administrasi juga sangat diperlukan agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan berkualitas. Selain itu, memperhatikan waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, dan komunikasi yang baik antara petugas dan pasien dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, W., & Paruntu, D. N. (2015). Perlindungan Hukum Hak Kesehatan Warga Negara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Mimbar Keadilan*, 150, 169.
- Ali, M. (2017). *Kebijakan pendidikan menengah dalam perspektif governance di Indonesia*. Universitas Brawijaya Press.
- 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.
- Anggriani, S. W. (2016). Kualitas pelayanan bagi peserta BPJS kesehatan dan non BPJS kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 5(2).
- Bitjoli, V. O., Pinontoan, O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Rsud Tobelo. *Jurnal Keperawatan*, 7(1).
- Devitasari, R., Sagita, N. I., & Adinda, J. Q. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Otista Soreang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 10(2), 358-373.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82-90.
- Fitriyanah, E., & Utomo, T. P. (2017). Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan

- pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 RSUD DR. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 3(2).
- Hidayat, R. a. (2016). Hak Atas derajat pelayanan kesehatan yang optimal. *Syariah: Jurnal Hukum dan Pemikiran*, 16(2), 127-134.
- Indonesia, K. R. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Indonesia, R. (2004). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional*. Timur Putra Mandiri.
- Kayame, E. A. (2023). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Pendekatan Bauran Pemasaran Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Bahar Tahun 2023* UNIVERSITAS JAMBI].
- Kurnia, R. (2023). *Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Pratama Dr. E. Atjep Lesmana Dengan Pendekatan Customer Relationship Management Universitas Komputer Indonesia*].
- Luthfiana, U. (2016). *Perlindungan hukum terhadap pekerja/buruh penerima upah dalam suatu perusahaan yang tidak diikutsertakan dalam keanggotaan BPJS Ketenagakerjaan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS* Universitas Bangka Belitung].
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.
- Mustika, D. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa tahun 2017/2018.
- Nasional, B. P. P., & Nasional, B. P. P. (2014). Perlindungan sosial di Indonesia: Tantangan dan arah ke depan. *Direktorat Perlindungan dan Kesejahteraan Masyarakat*. Jakarta.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., . . . Silalahi, M. (2020). Pelayanan Publik. In: Yayasan Kita Menulis.
- Rohmah, E. (2023). *Buku Ajar Promosi Kesehatan untuk Mahasiswa Kesehatan*. Rena Cipta Mandiri.
- Rozakiya, A. (2019). *Tinjauan Hukum terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan dan Makanan terhadap Narapidana (Studi Kasus di Lembaga Perumahan Masyarakat Tanjung Gusta Medan)* Universitas Medan Area].
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang* (Vol. 1). Sah Media.
- Septiani, C. O., & Ramadhika, A. (2024). Analisis Peran Perawat Dalam Penerapan Keselamatan Pasien Rawat Inap Di Klinik Pratama Rancajigang Medika. *YUME: Journal of Management*, 7(2), 903-913.
- Sinulingga, N. A. B., Sihotang, H. T., & Kom, M. (2023). *Perilaku Konsumen: Strategi dan Teori*. locs Publisher.
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis*

- & *Entrepreneurship*, 5(1), 41329.
- Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17-26.
- Tahir, M. M., & Harakan, A. (2017). Inovasi Program Kesehatan 24 Jam Dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Bantaeng.
- Tampubolon, N. (2022). Tanggung Jawab Negara Terhadap Jaminan Kesehatan dalam Perspektif Hak Asasi Manusia.
- Tarjono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). *Jurnal Ekonomak*, 8(3), 39-63.
- Trisnantoro, L. (2021). *Kebijakan pembiayaan dan fragmentasi sistem kesehatan*. UGM PRESS.
- Utari, W., & Elan, U. (2021). Membangun Kepercayaan Pasien Melalui Kualitas Layanan, Image Dan Kepuasan Pasien. *Juima: Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 79-85.
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49-59.
- 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.