Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan (*Service Quality*) dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Madani Tahun 2026

The Relationship Between Service Quality Dimensions and Patient Satisfaction Among BPJS Inpatients at Madani Regional General Hospital in 2026

Nazilatur Rahmi[1]*, Andyka Kawa[2], Diaz Capriani[3]

[1]Mahasiswa Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Institut Teknologi Kesehatan Dan Bisnis Graha Ananda, nazilahzila747@gmail.com

[2]Institut Teknologi Kesehatan Dan Bisnis Graha Ananda, andykakawaskm@gmail.com

[3]Institut Teknologi Kesehatan Dan Bisnis Graha Ananda, caprianidiaz@gmail.com

*Corresponding author: nazilahzila747@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap, khususnya di rumah sakit rujukan dengan volume pasien yang terus meningkat seperti RSUD Madani. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL), yakni bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Madani Kota Palu Tahun 2026. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dari 96 responden pasien BPJS rawat inap kelas I, II, dan III, yang diambil dengan teknik consecutive sampling pada bulan Mei–Juni 2026. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional dan desain cross-sectional, dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% (α=0,05). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (80,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Uji Chi-Square menunjukkan hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, yaitu *tangible* (p=0,009), *reliability* (p<0,001), *responsiveness* (p<0,001), *assurance* (p<0,001), dan *empathy* (p<0,001). Dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Madani Tahun 2026, sehingga peningkatan mutu pelayanan pada kelima dimensi tersebut perlu terus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan; SERVQUAL; Kepuasan Pasien; BPJS; Rawat Inap

ABSTRACT

Healthcare service quality plays an important role in determining the satisfaction level of BPJS inpatients, particularly at referral hospitals with a continuously increasing patient volume such as Madani Regional General Hospital. This study aimed to analyze the relationship between service quality dimensions (SERVQUAL) - tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy - and the satisfaction level of BPJS inpatients at Madani Regional General Hospital, Palu City, in 2026. The data used were primary data collected through questionnaires from 96 respondents, consisting of BPJS inpatients in class I, II, and III wards, selected using consecutive sampling during May–June 2026. This study employed a quantitative observational analytic approach with a cross-sectional design, analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test at a 95% confidence level (α=0.05). The results showed that the majority of respondents (80.2%) reported being satisfied with the services received. The Chi-Square test revealed significant relationships between all service quality dimensions and patient satisfaction: tangibles (p=0.009), reliability (p<0.001), responsiveness (p<0.001), assurance (p<0.001), and empathy (p<0.001). It is concluded that all SERVQUAL dimensions are significantly related to the satisfaction level of BPJS inpatients at Madani Regional General Hospital in 2026, indicating that continuous improvement of service quality across all five dimensions is needed to maintain and enhance patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality; SERVQUAL; Patient Satisfaction; BPJS; Inpatient*

ARTICLE IDENTIFIERS

ORIGINAL ARTICLE
Vol. 9 No. 10, 2026
Pages 4790-4797
DOI: 10.56338/jks.v9i10.12225

ARTICLE HISTORY

Received: 10 September 2026
Revised: 10 October 2026
Accepted: 20 October 2026

CC BY-SA 4.0

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan berkualitas ditandai dengan penyediaan layanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi bagi individu yang membutuhkan, dengan dukungan sumber daya yang memadai. *World Health Organization* menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa elemen, seperti cara perawat berkomunikasi, interaksi dengan dokter, informasi tentang obat-obatan, responsivitas staf rumah sakit, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, serta informasi yang diberikan sebelum pasien dipulangkan (WHO, 2018 dalam Shilvira et al., 2023). Secara global, mutu pelayanan yang rendah di negara berpendapatan rendah dan menengah berkontribusi terhadap jutaan kematian yang seharusnya dapat dicegah setiap tahun, sehingga kepuasan pasien menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan kesehatan (WHO, 2020 dalam Yuniar et al., 2025). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan standar layanan minimum untuk kepuasan pasien sebesar 95% atau lebih (Kemenkes RI, 2016 dalam Shilvira et al., 2023).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola BPJS Kesehatan bertujuan memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia tanpa beban finansial yang berat (Sary et al., 2023). Jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat, mencapai 269,49 juta anggota atau sekitar 95,7% populasi nasional pada Maret 2024 (Yonatan, 2024), sementara Provinsi Sulawesi Tengah telah mencapai status *Universal Health Coverage* dengan 3,2 juta peserta JKN (Mohamad, 2025). Peningkatan jumlah peserta ini turut meningkatkan tekanan terhadap kapasitas dan mutu pelayanan fasilitas kesehatan, sehingga harapan masyarakat terhadap layanan yang cepat, akurat, aman, dan berpusat pada pasien semakin tinggi.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman, 1988 dalam Pangaribuan et al., 2025). Model ini berlandaskan pendekatan diskonfirmasi, yang menyatakan bahwa kepuasan meningkat apabila kinerja pelayanan melampaui harapan pasien. Berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien BPJS rawat inap, misalnya di RS PKTP Sangatta (Harmawati et al., 2026) dan pada aspek keandalan, empati, serta responsivitas pelayanan (Fitriyah et al., 2022).

Fenomena serupa terjadi di RSUD Madani, rumah sakit rujukan Provinsi Sulawesi Tengah. Jumlah pasien BPJS rawat inap meningkat dari 9.415 pasien pada tahun 2023 menjadi 12.704 pasien pada tahun 2025, diiringi kenaikan *Bed Occupancy Rate* (BOR) dari 49,13% menjadi 67,89% pada periode yang sama. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Madani tahun 2023–2025 menunjukkan skor yang masih berfluktuasi, terutama pada aspek waktu pelayanan dan sarana prasarana. Survei awal terhadap 9 pasien BPJS rawat inap juga menemukan keluhan pada aspek kebersihan fasilitas (*tangible*), perilaku tenaga kesehatan (*empathy*), serta kecepatan pelayanan (*responsiveness*). Sebagian besar penelitian terdahulu masih mengkaji mutu pelayanan sebagai satu variabel tunggal, sehingga belum menggambarkan hubungan tiap dimensi SERVQUAL secara terpisah, khususnya pada rumah sakit yang mengalami peningkatan beban pelayanan seperti RSUD Madani.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi mutu pelayanan SERVQUAL, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Madani Tahun 2026. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar evaluasi dan rekomendasi bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

METODE

Desain Penelitian dan Sampel

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional dan desain *cross-sectional*, karena data dikumpulkan secara bersamaan pada waktu yang sama untuk menganalisis hubungan dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL) dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap. Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap Kelas I, II, dan III RSUD Madani, Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah, pada bulan Mei–Juni 2026, dengan pengumpulan data dilakukan pada tanggal 12–18 Mei 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS rawat inap kelas I, II, dan III di RSUD Madani. Besar sampel dihitung menggunakan rumus *Lemeshow* dengan proporsi (p) 0,5 dan tingkat presisi 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal

CC BY-SA 4.0

96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan consecutive sampling, yaitu seluruh subjek yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi diambil secara berurutan hingga jumlah sampel terpenuhi. Kriteria inklusi meliputi pasien BPJS rawat inap dengan lama perawatan minimal 2 hari (≥48 jam), berusia 17–85 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden melalui *informed consent*, sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien BPJS yang menolak menjadi responden.

Pengukuran dan Analisis Data

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi mutu pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*), sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien BPJS rawat inap. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diadaptasi dari Sarah et al. (2022), menggunakan skala Likert lima kategori (Sangat Tidak Setuju–Sangat Setuju). Variabel mutu pelayanan terdiri atas 25 pernyataan (5 pernyataan per dimensi), sedangkan variabel kepuasan pasien disesuaikan menjadi 5 pernyataan, sehingga total kuesioner berjumlah 30 butir. Instrumen SERVQUAL yang diadaptasi telah diuji validitas dan reliabilitas pada penelitian asal dengan nilai Corrected Item-Total Correlation 0,680–0,964 (r tabel 0,631) dan Cronbach's Alpha 0,981. Instrumen kepuasan pasien yang disesuaikan diuji ulang pada 30 responden di RSUD Madani, menghasilkan nilai Corrected Item-Total Correlation 0,667–0,956 (r tabel 0,361) dan Cronbach's Alpha 0,908, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid dan reliabel.

Penentuan kategori setiap variabel menggunakan nilai rata-rata (mean) sebagai titik potong (cut-off point): skor ≥ mean dikategorikan baik/puas, sedangkan skor < mean dikategorikan kurang baik/kurang puas. Data primer diperoleh melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi RSUD Madani. Analisis data meliputi analisis univariat menggunakan tabel distribusi frekuensi, serta analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% (α=0,05) untuk menguji hubungan setiap dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien; kekuatan hubungan diukur menggunakan koefisien Phi/Cramer's V. Uji Chi-Square dinyatakan memenuhi syarat apabila minimal 80% sel memiliki nilai expected count ≥5 dan tidak terdapat sel dengan expected count <1, jika syarat tidak terpenuhi, digunakan uji Fisher's Exact Test sebagai alternatif. Penelitian ini menerapkan prinsip etika penelitian berupa informed consent, kerahasiaan data (confidentiality), anonimitas, kejujuran ilmiah (integrity), pemberian manfaat (beneficence), dan prinsip tanpa kerugian (non-maleficence) bagi responden.

Research Design and Sample

This study used a quantitative observational analytic approach with a cross-sectional design, conducted in class I, II, and III inpatient wards of Madani Regional General Hospital, Palu City, Central Sulawesi, during May–June 2026. The population comprised all BPJS inpatients in class I, II, and III wards. The sample size was calculated using the Lemeshow formula (p = 0.5, precision 10%), yielding a minimum of 96 respondents, selected through consecutive sampling based on predetermined inclusion and exclusion criteria.

Measures and Data Analysis

Service quality (five SERVQUAL dimensions, 25 items) and patient satisfaction (5 items) were measured using a five-point Likert-scale questionnaire adapted from Sarah et al. (2022), which had been tested for validity and reliability (Cronbach's Alpha 0.908–0.981). Categorisation used the mean score as the cut-off point. Data were analyzed univariately using frequency distribution and bivariately using the Chi-Square test at a 95% confidence level, with Phi/Cramer's V used to assess the strength of association.

HASIL

Penelitian dilakukan terhadap 96 responden pasien BPJS rawat inap kelas I, II, dan III di RSUD Madani. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan kelas perawatan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik responden pasien BPJS rawat inap di RSUD Madani (n=96)

Variabel atau Kategori	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	37	38,5

Variabel atau Kategori	n	%
Perempuan	59	61,5
Kelompok umur (tahun)		
17–35	42	43,8
36–55	31	32,3
56–75	17	17,7
76–80	6	6,3
Pendidikan terakhir		
Tidak sekolah	1	1,0
SD	19	19,8
SMP	18	18,8
SMA	43	44,8
D3	4	4,2
S1	11	11,5
Pekerjaan		
Tidak bekerja	12	12,5
Petani	7	7,3
Ibu rumah tangga	28	29,2
PNS	8	8,3
Buruh	9	9,4
Wiraswasta	18	18,8
Mahasiswa	11	11,5
Pensiunan	3	3,1
Kelas perawatan		
Kelas I	27	28,1
Kelas II	22	22,9
Kelas III	47	49,0

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (61,5%), berada pada kelompok usia produktif 17–35 tahun (43,8%), berpendidikan terakhir SMA (44,8%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (29,2%), dan menjalani perawatan di Kelas III (49,0%).

CC BY-SA 4.0

Tabel 2. Distribusi dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL) dan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Madani (n=96)

Variabel	Kategori	n	%
Tangible (bukti fisik)	Baik	51	53,1
	Kurang baik	45	46,9
Reliability (kehandalan)	Baik	70	72,9
	Kurang baik	26	27,1
Responsiveness (daya tanggap)	Baik	63	65,6
	Kurang baik	33	34,4
Assurance (jaminan)	Baik	67	69,8
	Kurang baik	29	30,2
Empathy (empati)	Baik	67	69,8
	Kurang baik	29	30,2
Kepuasan pasien	Puas	77	80,2
	Kurang puas	19	19,8

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai baik pada seluruh dimensi mutu pelayanan, dengan penilaian tertinggi pada dimensi reliability (72,9%) dan penilaian terendah pada dimensi tangible (53,1%). Sebagian besar responden (80,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Tabel 3. Hubungan dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL) dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Madani

Dimensi SERVQUAL	Kategori	Puas n (%)	Kurang puas n (%)	p-value	Phi/Cramer's V
Tangible	Baik	46 (90,2)	5 (9,8)	0,009	0,267
	Kurang baik	31 (68,9)	14 (31,1)		
Reliability	Baik	69 (98,6)	1 (1,4)	<0,001	0,756
	Kurang baik	8 (30,8)	18 (69,2)		
Responsiveness	Baik	63 (100)	0 (0)	<0,001	0,686
	Kurang baik	14 (42,4)	19 (57,6)		
Assurance	Baik	67 (100)	0 (0)	<0,001	0,755
	Kurang baik	10 (34,5)	19 (65,5)		
Empathy	Baik	67 (100)	0 (0)	<0,001	0,755
	Kurang baik	10 (34,5)	19 (65,5)		

Hasil uji Chi-Square pada Tabel 3 menunjukkan hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien ($p<0,05$). Dimensi tangible memiliki kekuatan hubungan paling lemah (Phi/Cramer's V=0,267), sedangkan dimensi reliability menunjukkan kekuatan hubungan tertinggi (Phi/Cramer's V=0,756),

CC BY-SA 4.0

diikuti assurance dan empathy (masing-masing 0,755) serta responsiveness (0,686). Pada responden yang menilai reliability, assurance, responsiveness, dan empathy dalam kategori baik, hampir seluruh atau seluruh responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (p=0,009), meskipun dengan kekuatan hubungan yang tergolong lemah (Phi/Cramer's V=0,267). Temuan ini sejalan dengan penelitian Rustendi et al. (2025), Putra et al. (2024), Ratna et al. (2026), dan Buhari et al. (2022) yang juga menemukan hubungan signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien BPJS. Sesuai teori SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, tangible mencakup fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, kebersihan, dan penampilan tenaga kesehatan yang membentuk persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan (Pulungan et al., 2023). Kekuatan hubungan yang relatif lemah mengindikasikan bahwa meskipun kondisi fasilitas berkontribusi terhadap kepuasan, faktor ini bukan penentu utama dibandingkan dimensi pelayanan interpersonal lainnya.

Dimensi *reliability* (kehandalan) menunjukkan hubungan paling kuat dengan kepuasan pasien (p<0,001; Phi/Cramer's V=0,756), konsisten dengan penelitian Rustendi et al. (2025), Putra et al. (2024), Ratna et al. (2026), dan Buhari et al. (2022). Kehandalan mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur (Pulungan et al., 2023). Temuan ini menunjukkan bahwa konsistensi pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) dan ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor yang paling menentukan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Madani.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) juga berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (p<0,001; Phi/Cramer's V=0,686), sejalan dengan temuan Rustendi et al. (2025), Putra et al. (2024), Ratna et al. (2026), dan Buhari et al. (2022). Kecepatan tenaga kesehatan merespons kebutuhan dan keluhan pasien memberikan rasa diperhatikan serta mengurangi kecemasan pasien selama perawatan (Haerawati, 2022).

Dimensi *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) sama-sama menunjukkan hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien (p<0,001; Phi/Cramer's V=0,755). Assurance mencerminkan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan tenaga kesehatan menumbuhkan rasa aman dan percaya pada pasien (Haerawati, 2022), sedangkan empathy mencerminkan perhatian individual dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien. Kedua dimensi ini memperkuat hasil penelitian Rustendi et al. (2025), Putra et al. (2024), Ratna et al. (2026), dan Buhari et al. (2022), serta menegaskan pentingnya aspek interpersonal dalam pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, seluruh dimensi SERVQUAL terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Madani, dengan *reliability* sebagai dimensi yang paling berperan. Hasil ini perlu diinterpretasikan dengan mempertimbangkan kemungkinan pengaruh faktor perancu seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama perawatan, kelas perawatan, dan diagnosis penyakit, yang belum dianalisis secara khusus dalam penelitian ini. Peningkatan *Bed Occupancy Rate* (BOR) RSUD Madani dari 49,13% pada 2023 menjadi 67,89% pada 2025 turut mengindikasikan meningkatnya beban pelayanan, sehingga penguatan mutu pelayanan pada seluruh dimensi SERVQUAL menjadi penting untuk mempertahankan kepuasan pasien di tengah peningkatan volume layanan.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Seluruh dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL) *tangible* (p=0,009), *reliability* (p<0,001), *responsiveness* (p<0,001), *assurance* (p<0,001), dan *empathy* (p<0,001) terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Madani Kota Palu Tahun 2026, dengan dimensi reliability menunjukkan kekuatan hubungan tertinggi. Secara teoretis, temuan ini memperkuat relevansi model SERVQUAL dalam menjelaskan kepuasan pasien pada layanan rawat inap berbasis jaminan kesehatan nasional, sekaligus menunjukkan bahwa dimensi pelayanan interpersonal (*reliability*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness*) memiliki peran yang lebih besar dibandingkan dimensi fasilitas fisik (tangible).

Secara manajerial, RSUD Madani perlu memprioritaskan peningkatan keandalan pelayanan melalui penguatan kepatuhan terhadap SOP, pelatihan komunikasi efektif, serta audit mutu pelayanan berkala, tanpa mengabaikan pemeliharaan sarana dan prasarana fisik. Secara kebijakan, temuan ini dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit dan pemangku kepentingan BPJS Kesehatan dalam merumuskan strategi

CC BY-SA 4.0

peningkatan mutu layanan rawat inap yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien, terutama pada kondisi peningkatan volume dan beban pelayanan. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan analisis multivariat untuk mengendalikan faktor perancu serta memperluas cakupan penelitian pada lebih dari satu rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024). Pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu Kota Batu. Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia, 10(2), 95–102.

Buhari, B., Sari, R. M., & Sarah. (2022). Hubungan dimensi Servqual dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap RS Bhayangkara Jambi. Jurnal Ilmiah Ners Indonesia, 3(1), 1–7.

Fitriyah, E. T., Roni, F., & Mirnawati. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di rawat inap. Jurnal EDUNursing, 5(1), 38–50.

Haerawati, I. (2022). Mutu pelayanan kesehatan. Universitas Sriwijaya.

Harma, A., Masdalifah, N., Marselinus, K., & Ani, N. (2024). Dasar administrasi kesehatan (Vol. 2). PT. Sada Kurnia Pustaka.

Harmawati, Ramdan, Muhamad, I., & Sedionoto, B. (2026). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RS PKTP Sangatta. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 15(1), 58–68.

Jaya, I. M. L. M. (2025). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Quadrant.

Manurung, A. J., Anggela, P., & Wahyudi, T. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSIA Nabasa dengan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). Integrate, 6(2), 8–15.

Mohamad, R. (2025). BPJS Kesehatan catat 3,2 juta warga Sulawesi Tengah terlindungi JKN. ANARA Sulteng.

Nasution, P. H. (2022). Hubungan dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL) dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap.

Nugraha, Desa, W. (2024). Profil kesehatan Indonesia 2024 (F. Sibuea, Ed.). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Oktaviola, S. (2023). Pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun, 15(2), 1–8.

Pangaribuan, N. Y., Vanessa, V., & Anurantha, J. J. (2025). The influence of service quality (Servqual) on the satisfaction of BPJS patients in Indonesian healthcare facilities: A systematic review. Journal Research of Social Science, Economics, and Management, 5(5), 5285–5293.

Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., Indawati, L., et al. (2023). Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. Jurnal Kesehatan Tambusai, 4(September), 2168–2176.

Putra, A. P., Hafshawaty, U., & Hasan, Z. (2024). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap, 40–47.

Ratna, P., Dewi, S., & Kusuma, I. G. (2026). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada kunjungan rawat inap BPJS Kesehatan di RSD Mangusada, 12(1), 1–11.

Rosyidi, I., Sudarta, W., & Susilo, E. (2023). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Gosyen Publishing.

Rustendi, T., Hikhmat, R., & Muslimin. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS yang dirawat inap Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025. Jurnal Sosial Dan Sains (SOSAINS), 5(5), 1545–1552.

Sary, I. W., Bur, N., & Septiyanti. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS. Window of Public Health Journal, 1(5), 446–453.

Setyaji, D. T., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Hubungan mutu pelayanan dan lama waktu tunggu rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit tahun 2024. J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah, 3(6), 6242–6257.

Shilvira, A., Fitriani, D. A., & Satria, B. (2023). Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan Bina Kasih Medan. Sikontan Journal, Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan, 1(3), 205–214.

Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D (Sutopo, Ed.). Alfabeta.

Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2026). The guide book of SPSS. Anak Hebat Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2011).

Utomo, A. Y. S., Widjanarko, B., & Shaluhiyah, Z. (2023). Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: Literature review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia, 6(9), 1708–1714.

CC BY-SA 4.0

Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Tata Mutiara Hidup Indonesia.

Wiasa, N. D. (2022). Jaminan kesehatan nasional yang berkeadilan menuju kesejahteraan sosial. CV. Feniks Muda Sejahtera.

Yonatan, A. (2024). 269 juta BPJS Kesehatan di 2024. GoodStats. https://data.goodstats.id/statistic/ada-lebih-dari-269-juta-peserta-bpjs-kesehatan-di-2024-

Yuarsa, T. A. (2025). Strategi manajemen rumah sakit di era BPJS. PT. Adab Indonesia.

Yuniar, N., G, F. N., Hamzah, R., Cahyani, A. T., et al. (2025). Hubungan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Abeli: Literature review. Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa, 2(2), 370–383.

CC BY-SA 4.0