

SKRIPSI

**HUBUNGAN SISTEM PELAYANAN PRIMA, MUTU
PELAYANAN KESEHATAN, DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS KELAS 1 DI RUMAH
SAKIT BHAYANGKARA PALEMBANG**



Nadhira Putri Mirani

04011382025216

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

SKRIPSI

**HUBUNGAN SISTEM PELAYANAN PRIMA, MUTU
PELAYANAN KESEHATAN, DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS KELAS 1 DI RUMAH
SAKIT BHAYANGKARA PALEMBANG**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S. Ked)



Nadhira Putri Mirani

04011382025216

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Hubungan Sistem Pelayanan Prima, Mutu Pelayanan Kesehatan, dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang

Diusulkan oleh:

Nadhira Putri Mirani

04011382025216

SKRIPSI

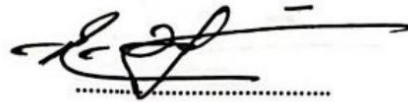
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana kedokteran

Palembang, 14 Desember 2023

Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Pembimbing I

Prof. Dr. dr. H. Fachmi Idris, M.Kes
NIP. 196802011995031001



Pembimbing II

Pariyana, SKM, M.Kes
NIP. 198709072015104201



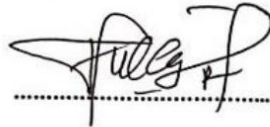
Penguji I

Mariana, SKM, M.Kes
NIP. 198103102006042009



Penguji II

Dr. dr. H. M. Zulkarnain, M.Med.Sc., PKK., Sp.D.L.P
NIP. 196109031989031002



Mengetahui,

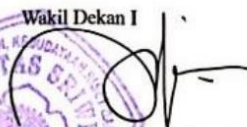
Ketua Program Studi

Pendidikan Dokter


dr. Susilawati, M.Kes
NIP. 197802272010122001

Mengetahui,

Wakil Dekan I


Prof. Dr. dr. Ifannuddin, Sp.KO
NIP. 197306131999031001



HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Laporan Akhir Skripsi ini dengan judul “Hubungan Sistem Pelayanan Prima, Mutu Pelayanan Kesehatan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya pada tanggal 14 Desember 2023

Palembang, 14 Desember 2023

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa Laporan Akhir Skripsi

Pembimbing I

Prof. Dr. dr. H. Fachmi Idris, M.Kes
NIP. 196802011995031001



Pembimbing II

Pariyana, SKM, M.Kes
NIP. 198709072015104201



Penguji I

Mariana, SKM, M.Kes
NIP. 198103102006042009



Penguji II

Dr. dr. H. M. Zulkarnain, M.Med.Sc., PKK., Sp.D.L.P
NIP. 196109031989031002



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pendidikan Dokter

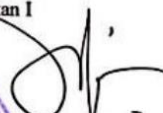
dr. Susilawati, M.Kes
NIP. 197802272010122001



Mengetahui,

Wakil-Dekan I

Prof. Dr. dr. Ifannuddin, Sp.KO
NIP. 197306131999031001



iii

Universitas Sriwijaya

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadhira Putri Mirani

NIM : 04011382025216

Judul Skripsi : Hubungan Sistem Pelayanan Prima, Mutu Pelayanan Kesehatan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Palembang, 14 Desember 2023



Nadhira Putri Mirani

ABSTRAK

HUBUNGAN SISTEM PELAYANAN PRIMA, MUTU PELAYANAN KESEHATAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS KELAS 1 DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA PALEMBANG

(Nadhira Putri Mirani, 14 Desember 2023, 100 halaman)

Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Pendahuluan: Pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan setiap warga negara. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan yang baik di fasilitas kesehatan. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, rumah sakit melayani segala jenis pasien salah satunya adalah pasien peserta BPJS. Berdasarkan hasil survei BPJS Kesehatan tahun 2021 menyatakan kepuasan pasien peserta BPJS di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tindak Lanjut (FKTRL) atau Rumah Sakit sebesar 87,6%. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS yaitu pelayanan prima, mutu pelayanan kesehatan, dan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima, mutu pelayanan kesehatan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap BPJS kelas 1 Rumah Sakit Bhayangkara Palembang yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel dalam penelitian berjumlah 63 orang dengan teknik *proportional random sampling*.

Hasil: Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima, mutu pelayanan kesehatan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

Kesimpulan: Pelayanan prima, mutu pelayanan kesehatan, dan fasilitas berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Mutu Pelayanan Kesehatan, Fasilitas, Kepuasan Pasien, BPJS, Rawat Inap

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF EXCELLENT SERVICE SYSTEM, QUALITY OF HEALTH SERVICES, AND FACILITIES ON INPATIENTS SATISFACTION OF BPJS CLASS 1 AT BHAYANGKARA HOSPITAL PALEMBANG

(Nadhira Putri Mirani, 14 December 2023, 100 pages)

Medical Faculty of Sriwijaya University

Introduction: Health services are a very important thing in every citizen's life. Health services aim to meet the community needs in getting access to good services in health facilities. In providing health services, hospitals serve all types of patients, one of which is BPJS patients. Based on the results of BPJS Health survey 2021, patient satisfaction with BPJS participants at Follow-up Referral Health Facilities or Hospitals was 87.6%. Several factors that can influence health services on BPJS patient satisfaction, are excellent service, quality of health services, and facilities provided by hospitals. The aim of this research is to determine the relationship between excellent service system, quality of health services, and facilities on the satisfaction of class 1 BPJS inpatients at Bhayangkara Hospital Palembang.

Method: This type of research is observational analytical research with a cross sectional design. The sample in this study were inpatients of BPJS class 1 at Bhayangkara Hospital who met the inclusion criteria. The sample in this study was 63 people using the proportional random sampling.

Results: There is a significant relationship between excellent service, quality of health services, and facilities with inpatient satisfaction of BPJS class 1 at Bhayangkara Hospital Palembang.

Conclusion: The excellent service, quality of health services, and facilities are related to inpatients satisfaction of BPJS class 1 at Bhayangkara Hospital Palembang.

Keywords: Service Excellent, Quality of Health Services, Facilities, Patient Satisfaction, BPJS, Inpatient

RINGKASAN

HUBUNGAN SISTEM PELAYANAN PRIMA, MUTU PELAYANAN KESEHATAN,
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS KELAS 1 DI
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA PALEMBANG

Karya Tulis Ilmiah berupa Skripsi, 14 Desember 2023

Nadhira Putri Mirani; Dibimbing oleh Prof. Dr. dr. Fachmi Idris, M. Kes dan Pariyana,
S.KM., M.Kes

Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

xix + 100 halaman, 19 tabel, 4 gambar, 10 lampiran

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan yang baik di fasilitas kesehatan. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, rumah sakit melayani segala jenis pasien salah satunya adalah pasien peserta BPJS. Hasil survei BPJS Kesehatan tahun 2021 menyatakan kepuasan pasien peserta BPJS di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tindak Lanjut (FKTRL) atau Rumah Sakit sebesar 87,6%. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS yaitu pelayanan prima, mutu pelayanan kesehatan, dan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara sistem pelayanan prima, mutu pelayanan kesehatan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap BPJS kelas 1 Rumah Sakit Bhayangkara Palembang yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel dalam penelitian berjumlah 63 orang dengan teknik *proportional random sampling*.

Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima, mutu pelayanan kesehatan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima, mutu pelayanan kesehatan, dan fasilitas berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Mutu Pelayanan Kesehatan, Fasilitas, Kepuasan Pasien, BPJS, Rawat Inap

SUMMARY

THE RELATIONSHIP OF EXCELLENT SERVICE SYSTEM, QUALITY OF HEALTH SERVICES, AND FACILITIES ON INPATIENTS SATISFACTION OF BPJS CLASS 1 AT BHAYANGKARA HOSPITAL PALEMBANG

Scientific Paper in the form of Skripsi, December 14 2023

Nadhira Putri Mirani; Guided by Prof. Dr. dr. Fachmi Idris, M. Kes and Pariyana, S.KM., M. Kes

Study Program of Medical Education, Faculty of Medicine, Sriwijaya University

xix + 100 pages, 19 tables, 4 pictures, 10 attachments

Health services aim to meet the needs of the community in getting access to good services in health facilities. In providing health services, hospitals serve all types of patients, one of which is BPJS participant patients. Based on the results of the 2021 BPJS Health survey, patient satisfaction with BPJS participants at Follow-up Referral Health Facilities or Hospitals was 87.6%. Several factors can influence health services on BPJS patient satisfaction, namely excellent service, quality of health services, and facilities provided by hospitals. The aim of this research is to determine the relationship between excellent service system, quality of health services, and facilities on the satisfaction of class 1 BPJS inpatients at Bhayangkara Hospital, Palembang.

This type of research is observational analytical research with a cross sectional design. The sample in this study were inpatients of BPJS class 1 at Bhayangkara Hospital who met the inclusion criteria. The sample in this study was 63 people using the proportional random sampling.

There is a significant relationship between excellent service, quality of health services, and facilities with inpatient satisfaction of BPJS class 1 at Bhayangkara Hospital Palembang.

It can be concluded that the excellent service, quality of health services, and facilities are related to inpatients satisfaction of BPJS class 1 at Bhayangkara Hospital, Palembang.

Keywords: Service Excellent, Quality of Health Services, Facilities, Patient Satisfaction, BPJS, Inpatient

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai civitas akademika Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadhira Putri Mirani

NIM : 04011382025216

Fakultas : Kedokteran

Program Studi : Pendidikan Dokter

Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Sistem Pelayanan Prima, Mutu Pelayanan Kesehatan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk apapun pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Palembang, 14 Desember 2023

Yang Membuat Pernyataan,



(Nadhira Putri Mirani)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, berkat, serta karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Hubungan Sistem Pelayanan Prima, Mutu Pelayanan Kesehatan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked) pada Program Studi Pendidikan Dokter Umum, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Palembang.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tentunya dengan bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih khususnya kepada:

1. Dosen pembimbing penulis Prof. Dr. dr. H. Fachmi Idris, M.Kes sebagai pembimbing I dan Ibu Pariyana, SKM. M.Kes sebagai pembimbing II yang telah memberikan masukan, arahan, bimbingan, dan ketersediaan waktunya dalam membantu saya menyusun penulisan skripsi ini.
2. Dosen penguji penulis Ibu Mariana, SKM. M.Kes sebagai penguji I dan Dr. dr. M. Zulkarnain, M,Med,Sc, PKK sebagai penguji II yang telah memberikan saran, masukan, dan ketersediaan waktunya dalam penulisan laporan akhir skripsi ini.
3. Keluarga yang penulis cintai yaitu kedua orang tua, H. Hendra Kurniawan dan Hj. Lenny Marlina, kakak penulis, M. Ichsan Pratama, dan kedua nenek yaitu Hj. Ning Ana dan Hj. Siti Khadijah, yang selalu memberikan semangat, doa, serta dukungan dalam pengerjaan proposal skripsi ini sampai selesai.
4. Teman - teman terdekat dan seperjuangan penulis Alya, Zakirah, Rosyi, Nazwa, Aurel, Safita, Sheilla, Indah, Aqil dan Dyo. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun

pengembangan dan penyempurnaan laporan skripsi ini kedepannya. Sebagai akhir kata, penulis berharap laporan akhir skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan para pembaca.

Palembang, 14 Desember 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'NPM', with a stylized flourish at the end.

Nadhira Putri Mirani

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Hipotesis Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan Pasien	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien	7
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	7
2.1.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien	9

2.1.4	Indikator Kepuasan Pasien.....	10
2.1.5	Pengaruh Karakteristik Sosiodemografi Pasien	11
2.1.6	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	13
2.2	Pelayanan Prima	13
2.2.1	Pengertian Pelayanan Prima.....	13
2.2.2	Tujuan Pelayanan Prima	14
2.2.3	Manfaat Pelayanan Prima	14
2.2.4	Fungsi Pelayanan Prima.....	15
2.2.5	Komponen Pelayanan Prima	15
2.3	Mutu Pelayanan Kesehatan	16
2.3.1	Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	16
2.3.2	Tujuan Mutu Pelayanan Kesehatan	17
2.3.3	Syarat Mutu Pelayanan Kesehatan	18
2.3.4	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	19
2.3.5	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan ...	20
2.4	Fasilitas	20
2.4.1	Pengertian Fasilitas.....	20
2.4.2	Jenis-Jenis Fasilitas	21
2.4.3	Indikator Fasilitas	21
2.4.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas.....	22
2.5	Rumah Sakit	23
2.5.1	Pengertian Rumah Sakit.....	23
2.5.2	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	24
2.5.3	Klasifikasi Rumah Sakit	24
2.6	Rawat Inap	25
2.6.1	Pengertian Rawat Inap	25
2.6.2	Tugas Utama Unit Rawat Inap	26
2.6.3	Standar Pelayanan Instalasi Rawat Inap	26
2.7	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	27
2.7.1	Pengertian BPJS	27
2.7.2	Fungsi dan Tugas BPJS	27
2.7.3	Hak dan Kewajiban BPJS	28

2.7.4	Manfaat BPJS Kesehatan.....	28
2.7.5	Kepesertaan BPJS Kesehatan.....	29
2.8	Kerangka Teori.....	31
	31
2.9	Kerangka Konsep.....	32
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.3	Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	33
3.4	Variabel Penelitian.....	36
3.4.1	Variabel Terikat.....	36
3.4.2	Variabel Bebas.....	36
3.5	Definisi Operasional.....	37
3.6	Cara Pengumpulan Data.....	40
3.7	Cara Pengolahan dan Analisis Data.....	40
3.7.1	Pengolahan Data.....	40
3.7.2	Analisis Data.....	40
3.8	Alur Kerja Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Hasil.....	42
4.1.1	Analisis Univariat.....	42
4.1.2	Analisis Bivariat.....	45
4.2	Pembahasan.....	49
4.2.1	Hubungan Antara Umur dengan Kepuasan Pasien.....	49
4.2.2	Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien.....	50
4.2.3	Hubungan Antara Pendidikan dengan Kepuasan Pasien.....	50
4.2.4	Hubungan Antara Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien.....	51
4.2.5	Hubungan Antara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien.....	52
4.2.6	Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.....	53

4.2.7	Hubungan Antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien.....	54
4.3	Keterbatasan Penelitian.....	55
BAB V.....		56
KESIMPULAN DAN SARAN.....		56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....		58
LAMPIRAN		68
RIWAYAT HIDUP.....		100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Iuran JKN.....	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	37
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori Umur.....	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Ruang Rawat Inap.....	43
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan Prima.....	44
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan.....	44
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Fasilitas.....	45
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien.....	45
Tabel 4.11 Hubungan Antara Umur dengan Kepuasan Pasien.....	46
Tabel 4.12 Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien.....	46
Tabel 4.13 Hubungan Antara Pendidikan dengan Kepuasan Pasien.....	47
Tabel 4.14 Hubungan Antara Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien.....	47
Tabel 4.15 Hubungan Antara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien.....	48
Tabel 4.16 Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.....	48
Tabel 4.17 Hubungan Antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	31
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	32
Gambar 3.1 <i>Sampling Frame</i>	35
Gambar 3.2 Alur Kerja Penelitian	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan Kesediaan menjadi Responden.....	68
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Subjek Penelitian (<i>Informed Consent</i>).....	70
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 4. Hasil Uji SPSS	80
Lampiran 5. Sertifikat Layak Etik	94
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian	95
Lampiran 7. Lembar Konsultasi Skripsi	96
Lampiran 8. Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	97
Lampiran 9. Hasil Pemeriksaan Plagiarisme	98
Lampiran 10. Dokumentasi	99

DAFTAR SINGKATAN

BP	: Bukan Pekerja
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
DJSN	: Dewan Jaminan Sosial Nasional
DRM	: Dokumen Rekam Medis
DTKS	: Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
FKTRL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PBPU	: Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Perpres	: Peraturan Presiden
PPU	: Pekerja Penerima Upah
RS	: Rumah Sakit
SDM	: Sumber Daya Manusia
SHRI	: Sensus Harian Rawat Inap
TPPRI	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan setiap manusia. Umumnya setiap orang menginginkan tubuh yang sehat, baik sehat secara jasmani maupun rohani.¹ Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009, menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat baik fisik, mental, sosial dan spiritual sehingga setiap orang dapat menjalankan hidup yang produktif secara sosial dan ekonomi.² Salah satu parameter keberhasilan suatu negara adalah kualitas pelayanan kesehatan dasar untuk masyarakatnya.

Pemerintah wajib memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat karena pelayanan kesehatan adalah hak setiap warga negara.³ Pelayanan kesehatan memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan dasar dan mengatasi masalah kesehatan yang ada di masyarakat. Dengan demikian, keinginan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin bertambah sehingga kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan mulai dari kinerja tenaga kesehatan dan penyelenggaraannya di fasilitas pelayanan kesehatan.⁴ Salah satu indikator yang dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien adalah pelayanan prima.

Pelayanan prima atau pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang berfokus pada pasien, sehingga instansi kesehatan harus memiliki tenaga kesehatan yang kompeten mulai dari kemampuan, sikap, perhatian, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.⁵ Penelitian yang dilakukan Perwita (2020) di Instalasi rawat inap RSD Kalisat didapatkan hasil bahwa pelayanan prima memiliki nilai signifikan $0,047 < 0,05$ sehingga pelayanan prima memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.⁶

Mutu pelayanan kesehatan termasuk menjadi salah satu yang mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat keberhasilan pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dari bagaimana pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pasien.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Nur'aeni (2020) pada pasien rawat inap di RS Izza Karawang didapatkan nilai p dari semua variabel dimensi mutu pelayanan lebih kecil dari nilai α (0,000). Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.⁸

Selain pelayanan prima dan mutu pelayanan kesehatan, fasilitas di pelayanan kesehatan ikut berperan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pada penelitian Tanaka (2021) pada pasien rawat inap di RS Mata Cicendo Bandung didapatkan uji nilai probabilitas dan koefisien regresi fasilitas ialah 0,000 serta didapatkan hasil ($0,000 < 0,05$) sehingga fasilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.⁹ Fasilitas adalah sarana untuk memudahkan pelanggan mendapatkan kenyamanan yang disediakan oleh instansi/penjual jasa berbentuk peralatan fisik.¹⁰ Pelayanan kesehatan dan fasilitas yang berkualitas akan meningkatkan rasa puas pada pasien, pasien yang merasa puas berpotensi untuk melakukan kunjungan kembali ke pelayanan jasa/instansi kesehatan tersebut.¹¹

Rumah sakit merupakan salah satu penyedia jasa layanan/instansi kesehatan dan menjadi tujuan rujukan dari fasilitas pelayanan tingkat pertama. Oleh karena itu, rumah sakit harus menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap pasien yang membutuhkannya.¹² Rumah sakit sebagai institusi yang berperan di bidang sosial menghadapi perubahan perkembangan dengan munculnya berbagai rumah sakit swasta yang menjadikan rumah sakit sebagai industri yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dengan berlandaskan pada pengelolaan manajemen badan usaha. Bersamaan dengan itu, timbul persaingan antar rumah sakit swasta yang berkompetisi memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik agar menarik konsumen untuk menggunakan jasanya.¹³

Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan merupakan rumah sakit di Kota Palembang yang berada di bawah naungan Kepolisian Sumatera Selatan. RS Bhayangkara adalah rumah sakit pemerintah tipe C yang memberikan pelayanan kesehatan kepada anggota polri, pasien umum, dan pasien BPJS Kesehatan. Sebagai penyedia layanan kesehatan, RS Bhayangkara harus memiliki kualitas dalam pelayanan kesehatan dan fasilitas lengkap yang diperlukan dalam seluruh tindakan medis.¹⁴

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan merupakan lembaga hukum yang melaksanakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia.¹⁵ Masyarakat yang telah mendaftar di BPJS Kesehatan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, hal ini adalah upaya pemerintah untuk memenuhi hak kesehatan setiap warga negara Indonesia. BPJS Kesehatan terdiri dari beberapa kelas yaitu kelas I, kelas II dan kelas III. Perbedaan kelas ini disesuaikan berdasarkan besar iuran yang dibayarkan oleh peserta BPJS. Peserta BPJS kelas I membayar iuran per bulan yang lebih mahal dibandingkan kelas II dan kelas III sehingga peserta BPJS kelas I memiliki harapan yang jauh lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.¹⁶ Dalam penelitian ini akan diteliti apakah pasien BPJS kelas I memiliki harapan yang besar dan pasien puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

Berdasarkan hasil survei BPJS Kesehatan, didapatkan tingkat kepuasan peserta BPJS meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. BPJS Kesehatan menyatakan kepuasan peserta JKN terhadap layanan BPJS Kesehatan tahun 2022 mencapai 89,6%.¹⁷ Indeks kepuasan peserta BPJS di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tindak Lanjut (FKTRL) atau Rumah Sakit didapatkan hasil sebesar 87,6% pada tahun 2021 dan 81,5% pada tahun 2020.¹⁸ Hasil ini belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien di pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI Tahun 2016 yaitu sebesar 95%.¹⁹ Persentase ini dapat ditingkatkan kembali dengan memperbaiki mutu rumah sakit melalui pelayanan dan fasilitas yang baik bagi peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan data rekam medis RS Bhayangkara didapatkan jumlah kunjungan pasien BPJS rawat inap bulan Januari sampai Mei 2023. Pada bulan Januari terdapat 868 pasien BPJS rawat inap, bulan Februari 801 kunjungan, bulan Maret 870 kunjungan, bulan April 720 kunjungan, dan bulan Mei 924 kunjungan. Jumlah kunjungan pasien BPJS rawat inap bulan Januari sampai bulan Mei cenderung mengalami *fluktuasi* yang memperlihatkan adanya perubahan baik peningkatan maupun penurunan jumlah pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuli (2021) di RS Bhayangkara Palembang diperoleh beberapa keluhan pasien BPJS terhadap sistem pelayanan RS Bhayangkara. Pasien peserta BPJS mengeluh petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan arahan perihal persyaratan administrasi BPJS yang cukup rumit sehingga pasien merasa bahwa peserta BPJS mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien yang bukan peserta layanan kesehatan BPJS. Beberapa keluhan lain dari pasien rawat inap mengenai peralatan medis yang kurang lengkap sehingga pasien harus dirujuk ke rumah sakit lain karena keterbatasan peralatan medis, kebersihan rumah sakit terutama fasilitas kamar mandi yang kotor, suhu ruangan rawat inap yang panas, terbatasnya loket pendaftaran menyebabkan antrian panjang dan pelayanan farmasi obat yang lama.²⁰ Naik turunnya kunjungan pasien rawat inap dan keluhan dari pasien BPJS terjadi karena pelayanan yang diberikan RS Bhayangkara belum optimal sehingga menyebabkan pasien merasa kurang puas. Hal ini harus segera ditangani oleh pihak rumah sakit karena dapat berdampak pada kualitas pelayanan rawat inap di RS Bhayangkara.

Oleh sebab itu, berdasarkan latar belakang diatas dalam skripsi ini akan diteliti apakah ada hubungan antara pelayanan prima, mutu pelayanan kesehatan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada hubungan antara karakteristik demografi subjek penelitian (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan) terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang?
2. Apakah ada hubungan antara pelayanan prima yang diberikan RS Bhayangkara Palembang terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1?
3. Apakah ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS Bhayangkara Palembang terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1?

4. Apakah ada hubungan antara fasilitas yang diberikan oleh RS Bhayangkara Palembang terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara sistem pelayanan prima, mutu pelayanan kesehatan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui karakteristik demografi subjek penelitian (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan).
2. Mengetahui distribusi berdasarkan sistem pelayanan prima, mutu pelayanan kesehatan, fasilitas, dan kepuasan pada pasien rawat inap BPJS kelas 1 di RS Bhayangkara Palembang.
3. Mengetahui hubungan antara karakteristik demografi subjek penelitian (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan) terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.
4. Mengetahui hubungan antara sistem pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di RS Bhayangkara Palembang.
5. Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di RS Bhayangkara Palembang.
6. Mengetahui hubungan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di RS Bhayangkara Palembang.

1.4 Hipotesis Penelitian

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik demografi subjek penelitian (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan) terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara sistem pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di RS Bhayangkara Palembang.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 di RS Bhayangkara Palembang.

4. Terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien BPJS kelas 1 di RS Bhayangkara Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran pada pengembangan ilmu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas 1 terhadap pelayanan kesehatan dan fasilitas di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

- b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa dan memberikan informasi yang bermanfaat mengenai pentingnya kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit ataupun instansi kesehatan lainnya.

- c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. McCartney G, Popham F, McMaster R, Cumbers A. Defining health and health inequalities. Vol. 172, Public Health. Elsevier B.V.; 2019. p. 22–30.
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Indonesia. 2009;
3. Anggriani SW. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 2016;5.
4. Sasmito C. Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi. 2019;7(1).
5. Rina D. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. Jurnal Komunikasi dan Organisasi (J-KO. 2021;3:20–9.
6. Perwita FD, Sandra C, Hartanti RI, Administrasi P, Kesehatan K, S1 J, et al. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. 2020.
7. Dina ES, Mutmainnah, Darwis D. Mutu Pelayanan Kesehatan. Vol. 1, Jurnal Kesehatan USIMAR. 2022.
8. Nur R, Simanjorang A. The Effect of Quality of Service On Inpatient Satisfaction At Izza Karawang Hospital. Vol. 6, Journal of Healthcare Technology and Medicine. 2020.
9. Tanaka I, Dudi Darmawan E, Piksi Ganesha P. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. 2021;5(3):2021.
10. Kotler P, Keller KL. Manajemen Pemasaran. 12th ed. Sleman, Yogyakarta: PT Indeks; 2018.
11. Ridwan I, Saftarina F. Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. Majority. 2015;4.

12. Harfika J, Abdullah N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Kabupaten Aceh Barat Daya. Vol. 44, Jurnal Balance. Banda Aceh; 2017.
13. Nur Haliza L, Purwanti I, Yusuf Wicaksono A, Reni Nisvul Lailyningsih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ahmad Dahlan Lamongan DK. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan). 2020.
14. RS Bhayangkara Palembang. Profile Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang. <https://rsbhayangkarapalembang.id/about/>.
15. Presiden Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Indonesia. 2018;
16. Utari R, Lidiawati M, Elmiyati. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Kelas III Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Avicenna Bireuen. Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan. 2021;8(3):263–9.
17. Karunia AM. BPJS Kesehatan Klaim Tingkat Kepuasan Peserta JKN Capai 89,6 Persen. <https://money.kompas.com/read/2023/03/14/183300526/bpjs-kesehatan-klaim-tingkat-kepuasan-peserta-jkn-capai-89-6-persen>. 2023.
18. Hermansyah F. Layanan BPJS Kesehatan Dapat Survei Tinggi dari Masyarakat. <https://radarmojokerto.jawapos.com/nasional/821015297/layanan-bpjs-kesehatan-dapat-survei-tinggi-dari-masyarakat>. 2022.
19. Munawwaroh AI, Indrawati F. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. Indonesian Journal of Public Health and Nutrition [Internet]. 2022;2(3):268–77. Available from: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN>
20. Wahyuli YH. Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. Jurnal Kebijakan Pembangunan. 2021 Jun 14;16(1):115–24.
21. Pohan IS. Jaminan Mutru Layanan Kesehatan. Jakarta: EGG; 2007.

22. Emmywati. Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. 2016;01.
23. Lisdiana I, Prasetyo I, Hartati CS. Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*. 2023;1:50–63.
24. Minaria, Sitorus P. Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Ners Indonesia*. 2021;7(2):54–62.
25. Lumbanbatu AMR. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS X Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia* [Internet]. 2022;5(2):157–67. Available from: <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/jik/index>
26. Mutiara H, Mayasari D, Fattima ET, Saputri C. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek. *JK Unila*. 2018;2(1):31–6.
27. Ningrum AS. Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Ilmu Sosial Ilmu Politik*. 2015;2.
28. Utama AP. Pengaruh Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan di RS Husada Jakarta. *Jurnal Ekonomi*. 2016;01:130–42.
29. Karunia M, Azizah N, Rahayu O, Sovia Melati P, Prio Agus Santoso A. Mutu dan Kepuasan Terhadap Pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)* [Internet]. 2022;2:2829–1689. Available from: <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>
30. Ibraheem W, Ibraheem A, Bekibele C. Socio-demographic Predictors of Patients Satisfaction. *Afr J Med Health Sci*. 2013;12(1):87–90.
31. Utami YT. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*. 2018;8(1).

32. Munawir I. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Iqbal Munawir. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2018;17(3):15–22.
33. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat D, Yani Km JA, et al. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. Vol. 6, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2019.
34. Lailatus Sa'adah, Martadani L, Taqiyuddin A. Analisis Perbedaan Kinerja Karyawan Pada PT Surya Food Multirasa Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 2021;2(2):515–22.
35. Gusnawan F, Haryadi, Sutrisna E. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*. 2019;21(04).
36. Muzer A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. [Surakarta]: UMS; 2020.
37. Rizky J, Budiarti Santoso M. Faktor Pendorong Ibu Bekerja Sebagai K3L UNPAD. *Jurnal Prosiding Penelitian & Pengabdian Masyarakat*. 2018;5(2):158–64.
38. Hasibuan RM, Harahap F, Lubis A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*. 2021;04:175–82.
39. Mukarom Z, Laksana MW. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia; 2018.
40. Firmansyah. Pelayanan Prima Untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Widya*. 2016;3(4):163–70.
41. Barata AA. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Toruan RL, editor. Jakarta: PT Elex Media Komputindo; 2014.
42. Irawan YB. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Alamiyah Mahasiswa FEB*. 2016;

43. Al S, Barru G. Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. Vol. 1, Meraja Journal. 2018.
44. Daryanto, Setyobudi I. Konsumen dan Pelayanan Prima. Bintoro, editor. Yogyakarta: Grava Media; 2014.
45. Ratna Suminar D, Apriliawati M. Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempo SIP TC Paramount Summarecon. Vol. 4. 2017.
46. Rangkuti F. Keunggulan Layanan Pelanggan: Tingkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama; 2017.
47. Laurena DJ. Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya. 2015.
48. Kementerian Kesehatan RI. Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. Indonesia. 2022;
49. Irmawati S, Sultan H, Nurhannis D. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. 2017.
50. Nugroho HSW. Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen. Sunarto, editor. Magetan, Jawa Timur: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES); 2011.
51. Endeshaw B. Healthcare service quality-measurement models: a review. Vol. 35, Journal of Health Research. Emerald Group Holdings Ltd.; 2021. p. 106–17.
52. Zeithaml VA, Bitner MJ, Gremler DD. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 7th ed. McGraw Hill; 2017.
53. Rust RT, Huang MH. Optimizing Service Productivity. Journal of Marketing. 2014;51(6).
54. Songgigilan G, P G Frederik WA, Emelie Londa J. Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Covid-19. Vol. IX, Lex Administratum. 2021.
55. Mubarak WI, Santoso BA, Chayatin N. Ilmu Keperawatan Komunitas. Jakarta: Salemba Medika; 2009.

56. Sari AR, Arifin S, Rahman F, Pujianti N, Laily N. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 2021.
57. Kholik K, Sari MT, Hajar S, Saputra A, Juliani I, Dimensi S, et al. Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center. *Jurnal Sinar Manajemen*. 2022;09.
58. Wijaya PSM, Lomi R. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Optimal*. 2019;16:61–77.
59. Zuardi M. Pengaruh Fasilitas Fisik dan Fasilitas Non Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar JBBC Medan Johor. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. 2016;16:101–11.
60. Khansa RSN. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym. *Jurnal STEI Ekonomi*. 2020;20.
61. Syahsudarmi S. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru. *Jurnal Development*. 2018;6.
62. Kementerian Kesehatan RI. Permenkes RI No 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Indonesia. 2020;
63. Putri AK, Sonia D. Efektivitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Dalam Menunjang Kualitas Laporan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 2021;2(3):909–16.
64. Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang RI No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Indonesia. 2009;
65. Azwar A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Cetakan 1. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 1996.
66. Kartikasari D. Administrasi Rumah Sakit. Tri R I, Ratna A T, editors. Malang: Wineka Media; 2019.
67. Kementerian Kesehatan RI. Menteri Kesehatan RI No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Indonesia. 2008;

68. Presiden RI. Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Indonesia. 2011;
69. Syahputra R. Tinjauan Terhadap Pelaksanaan BPJS Kesehatan Bagi Pekerja di Universitas Swasta di DIY [Internet]. 2017. Available from: www.jamsosindonesia.com/bpjs/
70. Mariyam S. Sistem Jaminan Sosial Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Perspektif Hukum Asuransi). *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*. 2018;7(2):36–42.
71. Presiden RI. Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Indonesia. 2018;
72. Fajrini F, Latifah N, Hermansyah D, Firda N. Studi Ketidapatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Peserta Non PBI Bukan Penerima Upah di Kelurahan Cempaka Putih Tahun 2018. *Muhammadiyah Public Health Journal*. 2021;1(2):129–38.
73. BPJS Kesehatan. Iuran Kepesertaan BPJS Kesehatan. 2021.
74. Presiden RI. Perpres RI Nomor 64 Tahun 2020 tentang Jaminan Kesehatan. 2020.
75. Lemeshow S, Hosmer DW, Klar J, Lwanga SK. Adequacy of Sample Size in Health Studies. England: West Sussex PO19 1UD; 1990.
76. Nastiti, Sudalhar, Nurillah F. Pengaruh Pelayanan Prima A6 (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability) Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan. *JHS: Journal Hospital Science*. 2020;3(1):50–7.
77. Djordjevic IM, Vasiljevic D. The Effect of Sociodemographic Factors on The Patient Satisfaction with Health Care System. *Serbian Journal of Experimental and Clinical Research*. 2019 Sep 1;20(3):251–5.
78. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2014.
79. Maulani S. Hubungan Lama Waktu Tunggu dan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Muaralabuh Kabupaten Solok Selatan Tahun 2023. 2023.
80. Oroh ME, Rompas S, Pondaag L, Studi P, Keperawatan I, Kedokteran F, et al. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan

Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. 2014.

81. Nur Hidayati A, Suryawati C, Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* [Internet]. 2014;2(1):9–14. Available from: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
82. Oktaviane Ngula M, Setiadi R. Factors Related to Outpatient Satisfaction at The Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Hospital. *Jurnal Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur*. 2019;
83. Nuryanto A. Pengaruh Sosiodemografi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah DR Moewardi. [Surakarta]: Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2022.
84. Rizal A, Agus Jalpi dan, Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin F. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains dan Teknologi*. 2018;4(1):1–6.
85. Silprihatin N, Sihalohe RU, Herliana I. Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*. 2017;7(2):239–47.
86. Sukma D, Pamungkas J, Wardani RS, Rusmitasari H. Hubungan Pendidikan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan (Studi pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang) Relationship between Education and Service Quality with Satisfaction (Study on Outpatient Poncol Health Center Semarang City). *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*. 2022;5:1155–63.
87. Wulandari DA, Anwary AZ, Aquarista MF. Hubungan Pendidikan dan Fasilitas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. 2021.
88. Pretirose G, Setiaji B, Sadik MD. Faktor-faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*. 2021 Sep 1;15(2):202–17.

89. Widiyari W, Handiyani H, Novieastari E. Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*. 2019 May 9;22(1):43–52.
90. de Araujo EB. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan)*. 2022;2(2):29–39.
91. Nastiti, Sudalhar, Nurillah F. Pengaruh Pelayanan Prima A6 (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability) Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan. *JHS: Journal Hospital Science*. 2020;3(1):50–7.
92. Pratiwi RD, Suryaman R, Putra P. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo*. 2021;7(1):30–44.
93. Purwaningrum R. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*. 2018;7(1):357–67.
94. Prapitasari R, Jalilah NH. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Abdul, editor. Indramayu: CV. Adanu Abimata; 2020.
95. Siana Juwita G, Marlinae L, Rahman F. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2017. Vol. 4.
96. Leonardus Taguk K, Bunyamin, Nurhani. Analisis Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Stella Maris di Makassar. *MACAKKA Journal*. 2021;2(3):26–32.
97. Suyitno. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Applied Business Administration*. 2018;2(1):129–46.
98. Utari SP, Firmansyah I. The Effect of Service Quality and Facilities on Outpatient Satisfaction at The Bhayangkara Setukpa Sukabumi Hospital. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*. 2021;2(2):60–77.

99. Saputra AA. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan) [Internet]. 2018;3(2):72–89. Available from: <http://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/>