

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM

Riska Yanuarti¹, Eva Oktavidiati², Henni Febriawati³, Oktarianita⁴
Universitas Muhammadiyah Bengkulu^{1,2,3,4}
riskayanuarti@umb.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan cross sectional. Hasil penelitian kepuasan pasien BPJS sebanyak 20 responden (50%) merasa puas. Kepuasan pasien umum sebanyak 21 responden (52,5%) merasa puas. Hasil uji statistik diperoleh p-value kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *tangible* < 0,05 ($p=0,025$), dimensi *reliability* ($p=0,001$), dimensi *responsiveness* ($p=0,001$), dimensi *assurance* ($p=0,001$) dan dimensi *emphaty* ($p=0,001$). Simpulan, ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu.

Kata Kunci : BPJS, Kepuasan, Pasien Umum

ABSTRACT

This study aims to determine the difference in satisfaction of BPJS patients and general patients at the Betungan Health Center, Bengkulu City. This research is a descriptive study with a cross-sectional design. The results of the BPJS patient satisfaction study were 20 respondents (50%) were satisfied. General patient target as many as 21 respondents (52.5%) was satisfied. The results of statistical tests obtained p-value satisfaction of BPJS patients and general patients based on tangible dimensions <0.05 ($p=0.025$), reliability dimension ($p=0.001$), responsiveness dimension ($p=0.001$), assurance dimension ($p=0.001$) and empathy dimension ($p=0.001$). In conclusion, there are differences in the satisfaction of BPJS patients and general patients at the Betungan Health Center, Bengkulu City.

Keywords: BPJS, General Patients

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas secara fisik, sarana dan prasarana yang mendukung, proses pelayanan itu sendiri, serta kompensasi yang diterima oleh masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut. Segala upaya dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan yang maksimal kepada penggunaanya.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima dapat diukur dengan membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Jika konsumen mengharapkan pelayanan pada tingkat tertentu dan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi dari yang diharapkannya maka konsumen sangat puas. Jika konsumen mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu dan yang diterimanya sesuai

dengan harapannya, maka konsumen akan puas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterimanya lebih rendah dari yang diharapkannya maka konsumen tersebut akan kecewa atau tidak puas (Sesrianty et al., 2019).

Dalam pemberian pelayanan kesehatan di puskesmas, pasien akan merasakan dan berpersepsi sendiri terhadap kualitas layanan kesehatan yang diterimanya, namun sebagian masyarakat masih belum memahami mekanisme pelayanan yang menjadi haknya, sehingga terkadang hanya menilai dari satu sisi saja dan menyalahkan pihak pemberi pelayanan dengan menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Setiap masyarakat wajib memiliki jaminan kesehatan. Dalam meringankan beban masyarakat terhadap biaya kesehatan, pemerintah telah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat dalam bentuk BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan yang merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial sebagai perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat Indonesia agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya. Puskesmas sebagai salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) memberikan pelayanan pertama kepada peserta BPJS Kesehatan.

Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Artinya pasien BPJS dan Pasien Umum yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas harus diperlakukan sama tanpa ada kesenjangan antara keduanya. Penelitian sebelumnya menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Tobelo (Bitjoli et al., 2019).

Data kunjungan pasien BPJS dan pasien umum tertinggi di Puskesmas Betungan dari bulan Januari sampai Desember tahun 2018 yaitu kunjungan pasien BPJS sebanyak 6.745, sedangkan kunjungan pasien umum sebanyak 3.910 (Dinas Kesehatan Kota Bengkulu, 2018). Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Puskesmas Betungan, wawancara yang dilakukan kepada pasien umum mengatakan bahwa petugas pelayanan kesehatan ramah dan dilayani dengan baik namun tidak demikian halnya pada pasien BPJS yang mengatakan mereka merasa dipersulit dalam melakukan pendaftaran dan tidak dilayani dengan ramah oleh petugas (Puskesmas Betungan Kota Bengkulu, 2019).

Pandangan pasien terhadap BPJS terkadang masih negatif dimana mereka merasa sebagai pasien BPJS mereka harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, prosedur pelayanan yang dirasa berbelit-belit, sikap petugas yang tidak sabar dan kurang ramah, serta petugas kesehatan yang kurang memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya. Bahkan mereka membandingkan pelayanan yang mereka terima sebagai pasien BPJS dan pasien umum akan berbeda. Penelitian yang dilakukan Sofiana et al., (2020) menunjukkan ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan Non BPJS di Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat, dengan hasil tingkat kepuasan pasien Non BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS.

Penelitian sebelumnya membandingkan tentang kepuasan pasien, kebaruan dari penelitian ini adalah belum ada yang membandingkan antara pasien BPJS dan pasien umum. Penelitian ini bertujuan mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Pasien Umum di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian adalah pasien umum dan pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. Total sample adalah 80 responden yang terdiri dari 40 responden kelompok BPJS dan 40 responden kelompok pasien umum yang memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. Teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* dengan kriteria inklusi pasien bersedia menjadi responden, pasien yang berobat pada saat penelitian dilakukan, serta merupakan pasien di wilayah kerja puskesmas Betungan Kota Bengkulu.

Penelitian dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Betungan Kota Bengkulu bulan Maret sampai dengan April 2020. Instrumen dalam penelitian adalah kuesioner yang berisi pertanyaan tentang pelayanan yang diperoleh oleh pasien dengan kriteria 5 dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji *T independen* dimana data yang dihasilkan berdistribusi normal untuk melihat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Pasien Umum di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel. 1
Gambaran Usia responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Usia		
Usia Muda (15-35 tahun)	38	47,50
Usia Tua (>35 tahun)	42	52,50
Pendidikan		
Dasar (SD dan SMP)	22	27,5
Menengah (SMA)	36	45,0
Tinggi (D3 dan SI)	22	27,5
Pekerjaan		
Bekerja	48	60,0
Tidak Bekerja	32	40,0
Total	80	100,0

Berdasarkan tabel 1 usia responden di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu sebagian besar berusia lebih dari 35 tahun yaitu sebanyak 42 responden (52,50%). Pendidikan responden sebagian besar menengah (SMA) yaitu sebanyak 36 responden (45%), sedangkan pekerjaan responden sebagian besar adalah bekerja yaitu sebanyak 48 responden (60%).

Analisis Univariat

Tabel. 2
Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan
di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu

Kepuasan Pasien BPJS	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Tidak Puas	20	50,0
Puas	20	50,0
Total	40	100,0

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu yaitu sebanyak 20 responden (50%) merasa puas dan sebanyak 20 responden (50%) merasa tidak puas.

Tabel. 3
Kepuasan Pasien Umum terhadap Pelayanan
di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu.

Kepuasan Pasien Umum	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Tidak Puas	19	47,5
Puas	21	52,5
Total	40	100,0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan kepuasan pasien umum di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu sebagian besar responden merasa puas sebanyak 21 responden (52,5%).

Tabel. 4
Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Umum
Berdasarkan Dimensi *Tangible*

<i>Tangible</i>	Mean	SD	SE	P Value	N
Umum	23,7	1,62	0,26		
BPJS	22,7	2,20	0,34	0,025	80
Total	80				

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien umum adalah 23,7 dengan standar deviasi 1,62, sedangkan rata-rata kepuasan pasien BPJS adalah 22,7 dengan standar deviasi 2,20. Hasil uji statistik diperoleh p-value 0,025 artinya ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *tangible*.

Tabel. 5
Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Umum
Berdasarkan Dimensi *Reliability*

<i>Reliability</i>	Mean	SD	SE	P Value	N
Umum	28,2	2,87	0,46		
BPJS	25,7	3,06	0,47	0,001	80
Total	80				

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien umum adalah 28,2 dengan standar deviasi 2,87, sedangkan rata-rata kepuasan pasien BPJS adalah 25,7 dengan standar deviasi 3,06. Hasil uji statistik diperoleh p-value 0,001 artinya ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *reliability*.

Tabel. 6
Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Umum
Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

<i>Responsiveness</i>	Mean	SD	SE	P Value	N
Umum	17,4	1,81	0,29		
BPJS	15,0	2,78	0,43	0,001	80
Total	80				

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien umum adalah 17,4 dengan standar deviasi 1,81, sedangkan rata-rata kepuasan pasien BPJS adalah 15,0 dengan standar deviasi 2,78. Hasil uji statistik diperoleh *p-value* 0,001 artinya ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *responsiveness*.

Tabel. 7
Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Umum
Berdasarkan Dimensi *Assurance*

<i>Assurance</i>	Mean	SD	SE	P Value	N
Umum	21,4	2,09	0,33		
BPJS	18,8	3,52	0,55	0,001	80
Total	80				

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien umum adalah 21,4 dengan standar deviasi 2,09, sedangkan rata-rata kepuasan pasien BPJS adalah 18,8 dengan standar deviasi 3,52. Hasil uji statistik diperoleh *p-value* 0,001 artinya ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *assurance*.

Tabel. 8
Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Umum
Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

<i>Assurance</i>	Mean	SD	SE	P Value	N
Umum	18,0	1,89	0,30		
BPJS	15,9	2,69	0,42	0,001	80
Total	80				

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien umum adalah 18,0 dengan standar deviasi 1,89, sedangkan rata-rata kepuasan pasien BPJS adalah 15,9 dengan standar deviasi 2,69. Hasil uji statistik diperoleh *p-value* 0,001 artinya ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *emphaty*.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan pada pasien BPJS, 50% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan, dan 50% nya tidak puas. Sedangkan pada pasien umum 52,5% menyatakan puas dan 47,5% tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. Penelitian Mustika & Sari (2019) juga menunjukkan dari seluruh responden sebagian besar merasa puas dengan pelayanan, dimana dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil pengukuran kepuasan menyatakan bahwa pasien BPJS dan Non BPJS merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugurejo, namun jika dilihat dari skor total dari masing-masing dimensi menunjukkan bahwa pasien Non BPJS merasa lebih puas jika dibandingkan dengan pasien BPJS tapi tidak signifikan artinya pada dua jaminan yang digunakan mendapatkan hasil kepuasan yang hampir sama (Khasanah et al., 2020).

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *tangible*, dimana pasien menilai tentang tampilan fisik dari gedung, sarana dan prasarana maupun penampilan petugas puskesmas. Sejalan dengan penelitian Zumria et al., (2020) yang menjelaskan bahwa ada perbedaan tingkat

kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan dengan nilai p mutu pelayanan dimensi *tangible* = 0,001.

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *reliability*. Dalam penelitian ini, dimensi *reliability* yang dinilai pasien adalah bagaimana bagaimana kehandalan dan kesigapan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Zumria et al., (2020) bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurances*, dan *empathy*.

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *responsiveness*, yang termasuk dalam dimensi *responsiveness* yang dinilai pasien adalah bagaimana dokter dan perawat cepat tanggap dalam melayani pasien. Penelitian Astari et al., (2021) menunjukkan persepsi puas tertinggi adalah pada dimensi *responsiveness* dan terendah pada dimensi *tangibles*, sedangkan skala sangat puas tertinggi adalah dimensi *assurance* dan terendah pada dimensi *responsiveness*.

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *assurance*. Dimensi *assurance* menunjukkan bagaimana pasien mendapat jaminan dalam pelayanan dan berdasarkan tabel 8 ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *emphaty*. Dimensi *emphaty* adalah bagaimana perhatian dari dokter dan perawat kepada pasien selama mendapat pelayanan. Hasil uji statistik menunjukkan ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dengan nilai- p masing-masing 0,001. Hasil penelitian Simanjorang et al., (2019) menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum di RSUD Royal Prima Medan.

Hasil perhitungan rata-rata lima dimensi mutu pelayanan yakni aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan aspek berwujud menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan kesehatan yang diperoleh di Puskesmas (Effendi & Junita, 2019). Hasil penelitian Supandri et al., (2019) juga menemukan adanya perbedaan antara kualitas pelayanan pasien BPJS dan kualitas pelayanan pasien umum rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Wirajaya et al., (2021) yang menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien JKN dengan kepuasan pasien umum karena pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan adil dan tidak membedakan status pasien. Ini menunjukkan bahwa pasien JKN dan pasien umum memiliki hak yang sama untuk memperoleh kepuasan pelayanan kesehatan dari rumah sakit.

Pada semua dimensi tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap layanan kesehatan. Kepuasan tertinggi pada pasien non BPJS pada variabel *assurance* dan kepuasan terendah pada *tangibles*. Sedangkan pada pasien BPJS kepuasan terbesar pada *assurance* dan terkecil pada *responsiveness* Keduanya sama-sama diklasifikasikan ke dalam tingkat kepuasan yang rendah (Khasanah et al., 2020). Hasil penelitian Nababan et al., (2020) diketahui tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan berdasarkan lima dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian Endartiwi (2020) juga menunjukkan Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas

Penelitian Tome et al., (2019) menunjukkan ada hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional. Semakin baik pemberian layanan yang diberikan oleh kesehatan pusat Purbaratu Kota Tasikmalaya semakin baik kepuasan yang diterima pasien yang akan pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepercayaan pasien terhadap puskesmas Purbaratu Kota Tasikmalaya (Cahyati, 2021).

SIMPULAN

Ada perbedaan kepuasan pelayanan kesehatan antara pasien BPJS dengan pasien umum di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu.

SARAN

Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pihak Puskesmas dapat mempertahankan pelayanan kesehatan agar mencapai kualitas prima dengan melakukan pelayanan terbaik untuk setiap dimensi pelayanan kesehatan tanpa membedakan status sosial pasien. Dapat dilanjutkan dengan memberikan edukasi ke masyarakat di wilayah kerjanya tentang hak dan kewajiban sebagai pasien. Untuk peneliti lain diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini pada semua jenis jaminan kesehatan yang digunakan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
- Bitjoli, V. O., Pinontoan, O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran di RSUD Tobelo. *E-Journal Keperawatan*, 7(1), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/24353>
- Cahyati, P. (2021). The Model of Patient Satisfaction and Trust: a Study at BPJS Patient. *DIJEMSS*, 2(3), 513–526. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v2i3.762>
- Dinas Kesehatan Kota Bengkulu. (2018). *Profil Kesehatan Kota Bengkulu*
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal Kedokteran, Fakultas Sumatera, Universitas*, 3(2), 82–90. <https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110>
- Endartiwi, S. S. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 11(1), 105–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.34035/jk.v11i1.427>
- Khasanah, U., Santoso, A., & Fatiha, C. N. (2020). Evaluation of BPJS and Non BPJS Outpatient Satisfaction for the Quality of Service in the Pharmacy Installation of Tugurejo Regional Hospital of Central Java Province. *Sultan Agung Fundamental Reseach Journal*, 1(1), 83–92. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/safjrj/article/view/7776>
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 147–152. <http://journal.fkm.ui.ac.id/arsj/article/view/2950>

- Nababan, M. C., Listiawaty, R., Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6–16. <https://online-journal.unja.ac.id/jkmj/article/view/10565>
- Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. (2019). *Profil Puskesmas Betungan Kota Bengkulu*
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Simanjorang, D., Susana, R., Hasan, B., Silaen, M., & Girsang, E. (2019). The Analysis of Quality of Health Services Effect against Patient Satisfaction Patients at Royal Prima Medan Hospital. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 8(2), 90–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jmmr.8293>
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93–110. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.797>
- Supandri, O., Ketaren, O., & Veronika, L. R. (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(3), 48–60. <https://simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/71>
- Tome, P. L., Nurhayani, N., Darmawansyah, D. (2019). Analysis of Health Service Quality on Patient Satisfaction in Malimongan. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(7), 1125–1129. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.01734.0>
- Wirajaya, M. K. M., Laksmi, P. A., & Sutrisnawati, N. N. D. (2021). The Differences of Satisfaction between National Health Insurance and General Patient in Public Hospital, Wanga Denpasar. *Proceeding ICTS*, 2(June), 10–19. <https://proceeding.unram.ac.id/index.php/icst/article/view/72>
- 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. <https://stikesks-kendari-e-journal.id/JIKK/article/view/465>