

Mengukur Keadilan Pelayanan Rawat Inap bagi Pasien BPJS dan Umum

Sabrina Amanda Fitri¹, Hapsa², Dinda Rosanti Salsa Bela³

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi

Email: Sabrinaamandafitri.97@gmail.com

² Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi

Email: by_hapsa@unja.ac.id

³ Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi

Email: dindasalsabela@unja.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur keadilan pelayanan rawat inap melalui perbandingan tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan pasien umum di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 responden yang terdiri atas 50 pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan 50 pasien umum. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan tujuh dimensi Healthcare Service Quality, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, patient safety, dan medical professionalism. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif untuk membandingkan tingkat kepuasan kedua kelompok pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien umum memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pada seluruh dimensi kualitas pelayanan. Dimensi tangibles menunjukkan kesenjangan terbesar dengan selisih skor sebesar 30,33 poin, yang mengindikasikan adanya perbedaan persepsi terhadap fasilitas fisik rumah sakit. Sementara itu, dimensi medical professionalism menunjukkan kesenjangan terkecil dengan selisih 8,66 poin. Temuan ini menunjukkan bahwa keadilan pelayanan belum sepenuhnya tercapai sehingga diperlukan peningkatan kualitas fasilitas fisik serta ketanggapan pelayanan guna mewujudkan kepuasan pasien yang lebih merata.

Kata Kunci: keadilan, pelayanan, kepuasan, kualitas, pasien.

Abstract

This study aims to measure the fairness of inpatient services by comparing the satisfaction levels of patients participating in the Social Security Agency for Health (BPJS Kesehatan) and general patients at Raden Mattaher Regional General Hospital in Jambi. This study used a quantitative approach involving 100 respondents consisting of 50 patients participating in the Social Security Agency for Health (BPJS Kesehatan) and 50 general patients. Data collection was conducted through a questionnaire compiled based on seven dimensions of Health Service Quality, namely physical appearance, billing, responsiveness, assurance, empathy, patient safety, and medical professionalism. Data analysis was conducted using descriptive analysis to compare the satisfaction levels of the two patient groups. The results showed that general patients had a higher level of satisfaction than patients participating in the Social Security Agency for Health (BPJS Kesehatan) in all dimensions of service quality. The physical appearance dimension showed the largest performance with a score difference of 30.33 points, indicating a difference in perceptions of the hospital's physical facilities. Meanwhile, the medical professionalism dimension showed the smallest difference with a difference of 8.66 points. These findings indicate that service fairness has not been fully achieved, so it is necessary to improve the quality of physical facilities and service responsiveness to achieve more equitable patient satisfaction.

Keywords: justice, service, satisfaction, quality, patient.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik harus mencerminkan prinsip aksesibilitas, responsivitas, efisiensi, dan nondiskriminasi agar setiap warga negara memperoleh hak yang sama atas layanan yang disediakan pemerintah (Widanti, 2022). Pelayanan kesehatan menjadi sektor yang strategis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat untuk memperoleh layanan yang layak dan berkualitas (Berdame et al., 2024).

Sebagai upaya memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, pemerintah Indonesia menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Program ini dirancang untuk menjamin pemerataan pelayanan kesehatan

tanpa membedakan latar belakang ekonomi masyarakat (Suprpto & Malik, 2019). Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat persepsi mengenai adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien peserta jaminan kesehatan dibandingkan pasien umum. Perbedaan tersebut sering dikaitkan dengan waktu tunggu pelayanan, ketersediaan fasilitas, kenyamanan ruang perawatan, serta kecepatan respons tenaga kesehatan dalam memberikan layanan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara prinsip pelayanan publik yang ideal dengan realitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan di lapangan. Padahal, rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang adil dan setara kepada seluruh pasien tanpa memandang jenis pembiayaan yang digunakan. Ketimpangan pelayanan berpotensi menimbulkan persepsi diskriminasi serta mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pasien peserta jaminan kesehatan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pasien umum, terutama pada aspek keandalan dan daya tanggap pelayanan (Hapsari et al., 2023).

RSUD Raden Mattaheer Jambi merupakan rumah sakit rujukan utama di Provinsi Jambi yang melayani pasien umum maupun peserta jaminan kesehatan dalam jumlah besar setiap tahunnya. Data rumah sakit menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan mengalami peningkatan dari 1.035 pasien pada tahun 2022 menjadi 15.176 pasien pada tahun 2025, sedangkan jumlah pasien umum cenderung lebih sedikit. Tingginya jumlah pasien peserta jaminan kesehatan tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang adil dan berkualitas bagi seluruh masyarakat.

Di sisi lain, berbagai keluhan masyarakat masih menunjukkan adanya persepsi ketimpangan pelayanan yang diterima oleh pasien peserta jaminan kesehatan. Keluhan tersebut berkaitan dengan lamanya waktu tunggu, prosedur administratif yang dianggap lebih rumit, serta kualitas pelayanan yang dinilai belum setara dengan pasien umum (Minarti et al., 2024). Fenomena ini menunjukkan perlunya evaluasi yang lebih mendalam untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelayanan antara kedua kelompok pasien serta aspek pelayanan apa yang paling berkontribusi terhadap kesenjangan tersebut.

Penelitian mengenai kepuasan pasien telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih menggunakan pendekatan kualitas pelayanan secara umum. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Healthcare Service Quality* yang mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *patient safety*, dan *medical professionalism*. Pendekatan ini dinilai lebih komprehensif karena tidak hanya mengukur aspek pelayanan konvensional, tetapi juga mempertimbangkan keselamatan pasien dan profesionalisme tenaga kesehatan sebagai indikator penting dalam pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur keadilan pelayanan rawat inap melalui perbandingan tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan pasien umum di RSUD Raden Mattaheer Jambi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi dimensi pelayanan yang menunjukkan kesenjangan kepuasan paling besar antara kedua kelompok pasien. Hipotesis penelitian ini adalah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelayanan rawat inap antara pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan pasien umum berdasarkan dimensi *Healthcare Service Quality* di RSUD Raden Mattaheer Jambi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian komparatif untuk membandingkan tingkat kepuasan pelayanan rawat inap antara pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan pasien umum di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaheer Jambi. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaheer Jambi sebagai rumah sakit

rujukan utama di Provinsi Jambi yang melayani pasien dengan berbagai jenis pembiayaan pelayanan kesehatan.

Objek penelitian adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan dimensi *Healthcare Service Quality* yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *patient safety*, dan *medical professionalism*. Ketujuh dimensi tersebut digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan rawat inap.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan pasien umum di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang terdiri atas 50 pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan 50 pasien umum. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih responden yang memenuhi kriteria penelitian dan bersedia memberikan informasi terkait pengalaman pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Instrumen penelitian disusun berdasarkan tujuh dimensi *Healthcare Service Quality*. Data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, laporan resmi, publikasi instansi terkait, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.

Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Validitas konstruk dinilai berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* $\geq 0,50$, sedangkan reliabilitas instrumen dinilai melalui nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* $\geq 0,70$.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan membandingkan tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi *Healthcare Service Quality*. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, persentase, rata-rata skor, dan perbandingan skor antara pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan pasien umum. Perbedaan tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang menunjukkan kesenjangan paling besar dalam pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Berdasarkan Dimensi *Healthcare Service Quality*

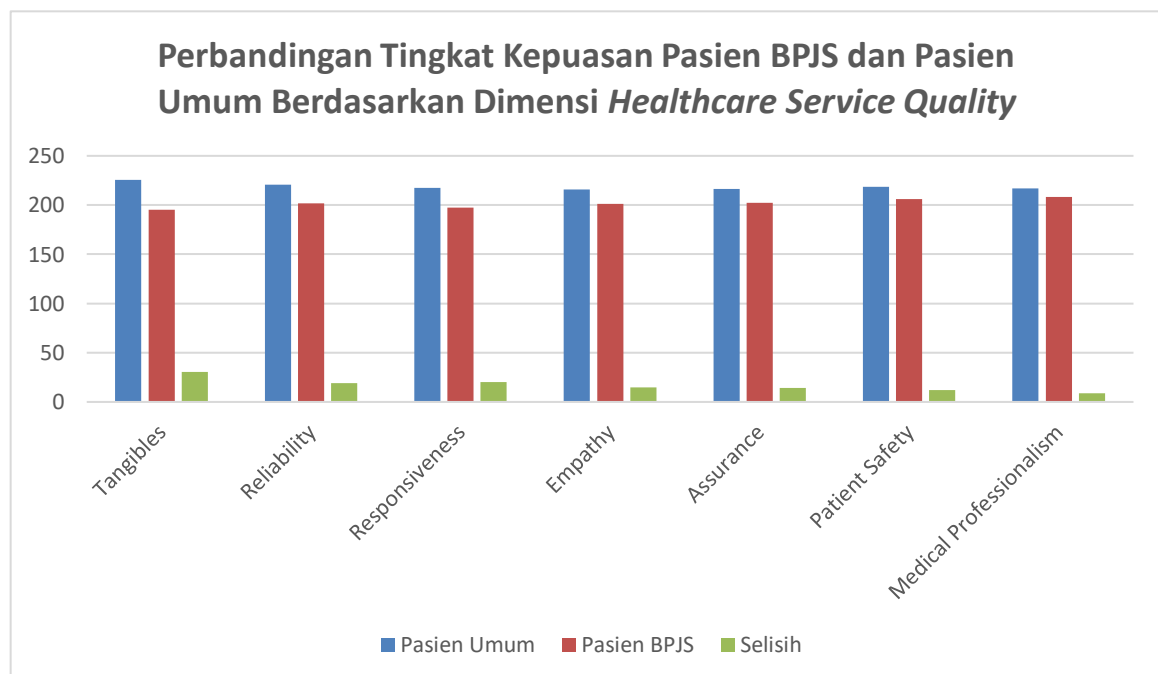
Dimensi	Pasien Umum	Pasien BPJS	Selisih
Tangibles	225,33	195,00	30,33
Reliability	220,66	201,66	19,00
Responsiveness	217,33	197,33	20,00
Empathy	216,00	201,33	14,67
Assurance	216,33	202,33	14,00
Patient Safety	218,33	206,00	12,33

Medical Professionalism	216,66	208,00	8,66
-------------------------	--------	--------	------

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh dimensi *Healthcare Service Quality* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien umum lebih tinggi dibandingkan pasien BPJS. Kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi *Tangibles* dengan selisih sebesar 30,33 poin. Sebaliknya, kesenjangan terkecil terdapat pada dimensi *Medical Professionalism* dengan selisih sebesar 8,66 poin. Temuan ini menunjukkan bahwa perbedaan kepuasan pasien lebih banyak terjadi pada aspek yang berkaitan dengan fasilitas fisik pelayanan dibandingkan aspek profesionalisme tenaga kesehatan. Selain itu, seluruh dimensi memperoleh nilai yang relatif tinggi, yang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan rawat inap di RSUD Raden Mattaher Jambi telah dinilai baik oleh kedua kelompok pasien.

Gambar 1. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Berdasarkan Dimensi *Healthcare Service Quality*



Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Grafik menunjukkan bahwa pasien umum secara konsisten memberikan penilaian yang lebih tinggi dibandingkan pasien BPJS pada seluruh dimensi pelayanan. Perbedaan paling mencolok terlihat pada dimensi *Tangibles*, sedangkan perbedaan paling kecil terlihat pada dimensi *Medical Professionalism*.

PEMBAHASAN

a. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien umum memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien BPJS pada seluruh dimensi *Healthcare Service Quality*. Temuan ini mengindikasikan bahwa keadilan pelayanan kesehatan belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat perbedaan pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh kedua kelompok pasien. Menurut teori *Healthcare Service Quality*, kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh

keberhasilan tindakan medis, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka tingkat kepuasan akan menurun.

Perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum dapat dipengaruhi oleh karakteristik sistem pelayanan yang diterima masing-masing kelompok. Pasien BPJS umumnya harus melalui prosedur administrasi yang lebih kompleks dibandingkan pasien umum. Selain itu, jumlah pasien BPJS yang lebih banyak dibandingkan pasien umum berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama menjalani rawat inap. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hapsari et al. (2023) yang menunjukkan bahwa pasien peserta jaminan kesehatan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pasien umum, terutama pada aspek keandalan dan daya tanggap pelayanan. Hasil penelitian ini juga memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi tidak hanya oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien selama proses perawatan.

b. Dimensi Tangibles Sebagai Kesenjangan Pelayanan Terbesar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* memiliki kesenjangan terbesar antara pasien umum dan pasien BPJS dengan selisih sebesar 30,33 poin. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik merupakan aspek yang paling membedakan tingkat kepuasan kedua kelompok pasien. Dalam teori *Healthcare Service Quality*, dimensi *Tangibles* mencakup kondisi ruang perawatan, kebersihan lingkungan rumah sakit, kenyamanan fasilitas, kelengkapan sarana medis, serta penampilan tenaga kesehatan. Dimensi ini menjadi aspek yang paling mudah diamati oleh pasien sehingga sering kali menjadi dasar utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima.

Tingginya tingkat kepuasan pasien umum pada dimensi ini menunjukkan bahwa mereka merasa lebih nyaman terhadap fasilitas yang digunakan selama menjalani perawatan. Sebaliknya, pasien BPJS memberikan penilaian yang lebih rendah terhadap kondisi fasilitas yang mereka gunakan. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh sistem kelas perawatan yang berlaku dalam program Jaminan Kesehatan Nasional sehingga pengalaman fasilitas yang diterima pasien menjadi berbeda. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik masih menjadi tantangan utama dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang adil. Meskipun pelayanan medis diberikan oleh tenaga kesehatan yang sama, perbedaan persepsi terhadap fasilitas dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan dan pemerataan kualitas fasilitas pelayanan perlu menjadi perhatian utama rumah sakit untuk mengurangi kesenjangan kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum.

c. Medical Professionalism Sebagai Kesenjangan Pelayanan Terkecil

Berbeda dengan dimensi *Tangibles*, dimensi *Medical Professionalism* menunjukkan kesenjangan paling kecil dengan selisih hanya sebesar 8,66 poin. Temuan ini menunjukkan bahwa

baik pasien BPJS maupun pasien umum memiliki persepsi yang relatif sama terhadap profesionalisme tenaga kesehatan. Dimensi *Medical Professionalism* mencakup kompetensi tenaga kesehatan, etika profesi, kemampuan komunikasi, tanggung jawab pelayanan, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan medis. Tingginya penilaian pada kedua kelompok pasien menunjukkan bahwa dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya telah mampu memberikan pelayanan secara profesional tanpa membedakan status pembiayaan pasien.

Kecilnya kesenjangan pada dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di RSUD Raden Mattaher Jambi telah mendukung prinsip pelayanan kesehatan yang adil dan nondiskriminatif. Dengan demikian, perbedaan kepuasan yang ditemukan dalam penelitian ini bukan terutama disebabkan oleh kualitas tenaga kesehatan, melainkan lebih banyak dipengaruhi oleh aspek fasilitas fisik dan proses pelayanan.

d. Implikasi terhadap Keadilan Pelayanan Kesehatan

Keadilan pelayanan kesehatan menghendaki bahwa setiap pasien memperoleh pelayanan yang berkualitas tanpa dipengaruhi oleh status sosial maupun jenis pembiayaan yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun seluruh dimensi memperoleh penilaian yang baik, masih terdapat kesenjangan kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum. Kesenjangan terbesar yang ditemukan pada dimensi *Tangibles* menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik menjadi faktor yang paling memengaruhi persepsi keadilan pelayanan. Sementara itu, kecilnya kesenjangan pada dimensi *Medical Professionalism* menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah mampu memberikan pelayanan yang relatif setara kepada seluruh pasien.

Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan keadilan pelayanan kesehatan di RSUD Raden Mattaher Jambi perlu difokuskan pada pemerataan kualitas fasilitas dan peningkatan kenyamanan pelayanan. Dengan demikian, seluruh pasien dapat memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih setara tanpa dipengaruhi oleh status kepesertaan BPJS maupun pembiayaan umum.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur keadilan pelayanan rawat inap melalui perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Raden Mattaher Jambi berdasarkan dimensi *Healthcare Service Quality*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien umum memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien BPJS pada seluruh dimensi pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *patient safety*, dan *medical professionalism*. Temuan ini menunjukkan bahwa keadilan pelayanan kesehatan belum sepenuhnya terwujud karena masih terdapat perbedaan persepsi dan pengalaman pelayanan antara kedua kelompok pasien.

Dimensi *Tangibles* menjadi aspek yang menunjukkan kesenjangan kepuasan terbesar dengan selisih sebesar 30,33 poin, yang mengindikasikan bahwa fasilitas fisik, kenyamanan ruang perawatan, dan sarana pendukung pelayanan masih menjadi faktor utama yang membedakan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum. Sementara itu, dimensi *Medical Professionalism* menunjukkan kesenjangan terkecil dengan selisih 8,66 poin, yang menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga kesehatan telah dirasakan relatif setara oleh kedua kelompok pasien tanpa dipengaruhi oleh jenis

pembiayaan yang digunakan.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam mengukur keadilan pelayanan melalui pendekatan *Healthcare Service Quality*. Secara praktis, temuan penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi RSUD Raden Mattaher Jambi dalam meningkatkan pemerataan kualitas fasilitas dan kenyamanan pelayanan agar kepuasan pasien dapat dirasakan secara lebih merata. Upaya tersebut penting untuk mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, inklusif, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Pertama, RSUD Raden Mattaher Jambi perlu meningkatkan dan pemeratakan kualitas fasilitas fisik pelayanan, terutama pada ruang rawat inap, kebersihan lingkungan, serta sarana pendukung pasien, mengingat dimensi *Tangibles* menunjukkan kesenjangan kepuasan terbesar antara pasien BPJS dan pasien umum. Peningkatan fasilitas tersebut penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dan merata bagi seluruh pasien. Selanjutnya, rumah sakit perlu terus meningkatkan keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, optimalisasi sistem administrasi, serta peningkatan efektivitas koordinasi tenaga kesehatan. Langkah ini diperlukan untuk mengurangi perbedaan persepsi pelayanan yang masih dirasakan oleh pasien BPJS dibandingkan pasien umum.

Selanjutnya, rumah sakit perlu mempertahankan kualitas profesionalisme tenaga kesehatan yang telah dinilai baik oleh kedua kelompok pasien melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan etika pelayanan, serta peningkatan kompetensi tenaga kesehatan. Upaya ini penting untuk menjaga kepercayaan pasien dan memastikan pelayanan kesehatan diberikan secara profesional tanpa diskriminasi. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan metode analisis yang lebih mendalam, seperti uji komparatif atau pendekatan campuran (*mixed methods*), sehingga dapat menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi perbedaan kepuasan pasien secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian dapat diperluas pada rumah sakit lain untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai keadilan pelayanan kesehatan dalam implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, J., Jusoh, A., Idris, N., & Nor, K. M. (2023). Healthcare service quality and patient satisfaction: A conceptual framework. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(2), 608–627. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2022-0136>
- Berdame, N. R., Sondakh, J., & Gosal, V. Y. (2024). Kebijakan pemerintah dalam pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yang kurang mampu menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan. *Lex Privatum*, 13(5), 1–12.
- Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-13-22>
- Hapsari, K., Sriatmi, A., & Kartini, A. (2023). Inpatient satisfaction with hospital services in Indonesia: A systematic review. *Interdisciplinary Social Studies*, 3(2), 10–22. <https://doi.org/10.55324/iss.v3i2.563>
- Minarti, A., Rahmah, P., Surianti, S., Amrial, A., Idrus, I., & Salwa, S. (2024). Pengaruh kualitas

- pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Batu-Batu. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, 7(1), 75–81. <https://doi.org/10.57093/metansi.v7i1.253>
- Suprpto, S., & Malik, A. A. (2019). Implementasi kebijakan diskresi pada pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 7(1), 1–8. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v7i1.62>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/j9r94371>