



## Perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap

Nikita Praramadhani<sup>1</sup>, Susilawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[nikitaparamadhani1999@gmail.com](mailto:nikitaparamadhani1999@gmail.com)

---

### Info Artikel :

Diterima :

5 September 2022

Disetujui :

20 September 2022

Dipublikasikan :

25 September 2022

---

### ABSTRAK

Kualitas layanan pada berbagai fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh sumber pembiayaan. Hal serupa juga ditemukan di Unit Rawat Inap. Berbagai data menunjukkan bahwa ada perbedaan layanan pasien antara pasien umum dan pasien JKN. Hal ini tentunya bertentangan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia No.82 Tahun 2018 bahwa peserta JKN berhak mendapatkan layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membahas seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan di Unit Rawat Inap. Metode studi dilakukan dengan pendekatan narrative review yang bersumber pada database PubMed, Google Scholar dan IJPHS. Terdapat 39.970 artikel yang ditemukan dengan kata kunci kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan; patient satisfaction and quality of health services. Selanjutnya artikel tersebut diidentifikasi, disaring, hingga diperoleh 5 artikel yang memenuhi kriteria untuk kemudian diulas secara mendalam. Secara garis besar terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan di Unit Rawat Inap. Perbedaan terletak pada kepuasan pada dimensi kehandalan/tangible, daya tanggap/ responsiveness, jaminan/assurance, peduli/empaty, dan bukti langsung/ reliability. Sebanyak 60% penelitian menunjukkan adanya perbedaan dalam tingkat kepuasan antara pasien JKN dan pasien umum di Unit Rawat Inap dapat dijadikan evaluasi bagi Pelaksana Layanan Kesehatan sehingga tidak ada lagi perbedaan tingkat kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap, Pasien Umum, Pasien JKN

---

### ABSTRACT

*The quality of services at various health facilities is influenced by the source of financing. The same thing is also found in the Inpatient Unit. Various data show that there are differences in patient care between general patients and JKN patients. This is certainly contrary to Presidential Regulation of the Republic of Indonesia No. 82 of 2018 which states that JKN participants have the right to receive health services according to their medical needs. Therefore, this study aims to discuss how big the difference in the level of satisfaction of JKN patients and general patients to the quality of service in the Inpatient Unit. The study method was carried out using a narrative review approach sourced from the PubMed, Google Scholar and IJPHS databases. There were 39,970 articles found with the keywords patient satisfaction and quality of health services; patient satisfaction and quality of health services. Furthermore, the articles were identified, filtered, until 5 articles that met the criteria were obtained for further in-depth review. Broadly speaking, there are differences in the level of satisfaction of JKN patients and general patients with respect to the quality of service in the Inpatient Unit. The difference lies in satisfaction on the dimensions of reliability/tangible, responsiveness/responsiveness, assurance/assurance, caring/empathy, and direct evidence/reliability. As many as 60% of studies show that there is a difference in the level of satisfaction between JKN patients and general patients in the Inpatient Unit which can be used as an evaluation for Health Service Providers so that there is no difference in the level of patient satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of Inpatient Services, General Patients, JKN Patients*



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan adalah bagian dari sistem kesehatan nasional yang berhubungan langsung kepada masyarakat baik promotive, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan selain puskesmas, maupun klinik dokter yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara komprehensif (Sarah Eudia Meruntu et al., 2020). Perlu nya peningkatan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pasien atas dasar hak

kesehatan menjadikan rumah sakit atau instansi terkait dengan pelayanan kesehatan untuk selalu berbenah dalam hal pemberian pelayanan kesehatan itu sendiri. Instansi pelayanan kesehatan sebagai penyedia jasa (*service provider*) bagi masyarakat dituntut untuk selalu dapat memberikan pelayanan berkualitas (Agustina & Ismiyati, 2019).

Seringkali masyarakat beranggapan terhadap pelayanan kesehatan hanya pada perspektif pemberi layanan saja, sementara akses masyarakat kepada pelayanan kesehatan masih kurang diperhatikan (Megatsari et al., 2018). Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting bagi kepuasan pasien pada layanan kesehatan. Berbagai cara dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, salah satu cara paling baik adalah mengukur kualitas pelayanan dari kacamata konsumen. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Afandi et al., 2019).

Secara umum ada 5 dimensi yang biasa digunakan dalam studi kepuasan layanan diantara: kehandalan/*tangible*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/assurance, peduli/empaty, dan bukti langsung/*reliability* (Agustina & Ismiyati, 2019).

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dengan kata lain kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus bermutu sesuai dengan kebutuhan medisnya (Peraturan Presiden Tentang Jaminan Kesehatan, 2018). Apabila layanan kesehatan memiliki mutu yang baik maka kepuasan pasien pun akan tercapai. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan hasil evaluasi (penilaian) konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan (Pratiwi et al., 2014).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak terlepas dari biaya yang dibebankan oleh pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan tersebut. Sumber pembiayaan layanan kesehatan dapat diperoleh dari pemerintah melalui layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Pasien JKN) atas pembiayaan mandiri oleh pasien (Pasien Umum) (Peraturan Presiden Tentang Jaminan Kesehatan, 2018).

Penelitian Arlina dan Kurnia (2016) menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien antara Pasien JKN dan Pasien Umum terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Negara. Akan tetapi hasil sebaliknya ditunjukkan oleh penelitian Odi et al, (2019) dimana ada perbedaan antara kualitas pelayanan pasien JKN dan kualitas pelayanan pasien umum di Unit Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Medan. Temuan yang berbeda ini menjadi suatu hal yang menarik untuk dipelajari, khususnya pada unit rawat inap. Hal ini di karenakan rawat inap merupakan salah satu fasilitas terpenting dari Rumah Sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan adanya perbedaan hasil beberapa penelitian tersebut diatas maka penelitian ini bertujuan untuk membahas seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan di Unit Rawat Inap.

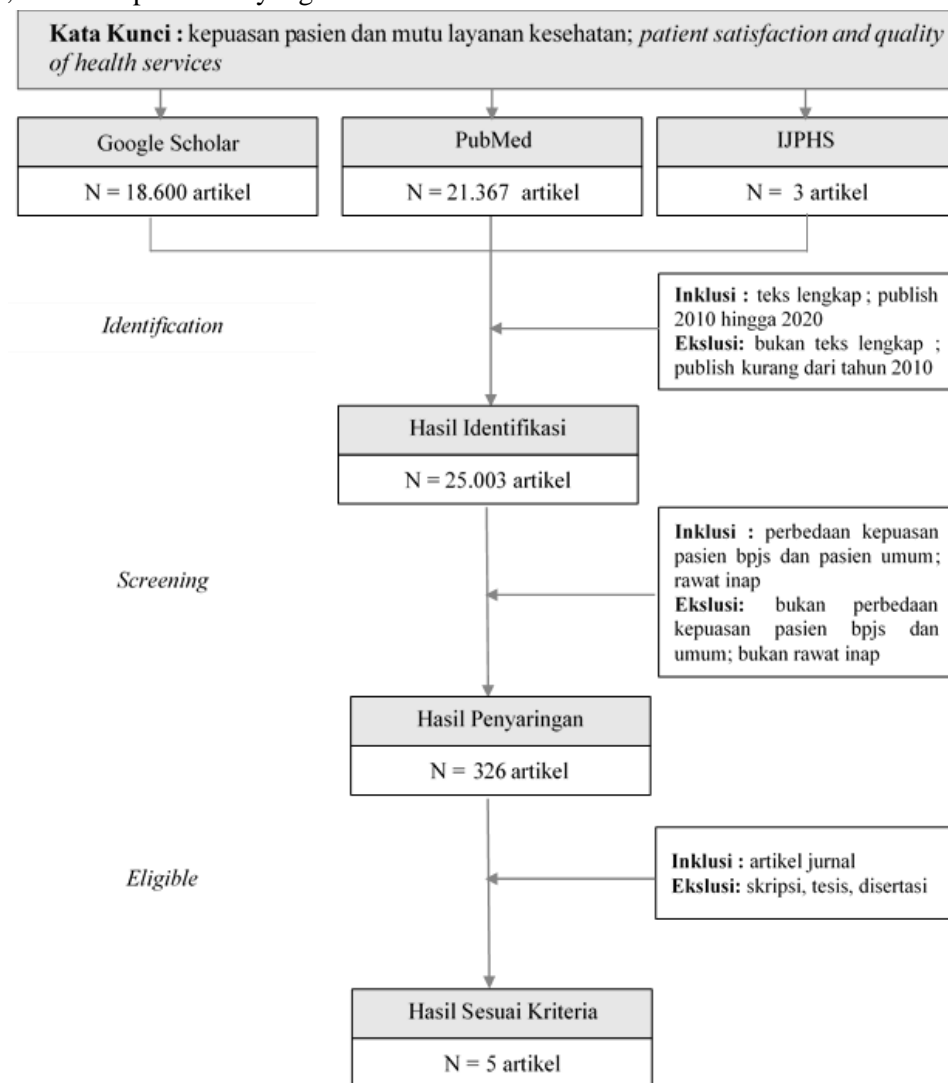
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode "*Literature review*, pencarian literatur menggunakan strategi pencarian, seperti pencarian artikel dalam database jurnal penelitian, pencarian melalui internet, tinjauan ulang artikel. Jurnal dan artikel kemudian disaring berdasarkan judul dan abstrak". Artikel yang dipilih peneliti berdasarkan dengan kriteria yang di inginkan, yaitu kualitas pelayanan pada pasien umum dan JKN terhadap kepuasan rawat inap. Sedangkan jurnal yang tidak sesuai dengan topik penelitian akan dikeluarkan. Jurnal yang telah dipilih di evaluasi menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian, berdasarkan pemilahan kriteria tersebut didapatkan jurnal yang sesuai untuk dilakukan *literature review*.

Kriteria inklusi yang digunakan adalah 1) artikel merupakan teks lengkap 2) artikel dipublish pada rentang tahun 2010 hingga 2020 tentang kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan; 3) artikel membahas perbedaan kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu layanan kesehatan; 4) artikel memfokuskan perbedaan kepuasan pasien JKN dan pasien umum di unit rawat inap; 5) artikel adalah artikel ilmiah dari jurnal nasional atau jurnal internasional

Kriteria eksklusi yang digunakan adalah 1) artikel bukan teks lengkap; 2) artikel dipublish sebelum tahun 2010; 3) artikel tidak membahas perbedaan kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu layanan kesehatan; 4) artikel tidak fokus pada unit rawat inap; 5) skripsi, tesis, atau disertasi

Hasil pencarian literatur, diperoleh 39.970 artikel pada data google schooler, IJHPS, dan Pubmed. Artikel-artikel tersebut kemudian diidentifikasi dan disaring sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan sehingga hanya ada 5 artikel yang dapat di ekstrasi dan kemudian di deksripsikan. Adapun tahapan penelusuran sistematika mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap dapat dilihat pada Gambar 1. Artikel yang sudah didapat kemudian dilakukan ekstraksi. Ekstraksi artikel berdasarkan penulis artikel, tahun terbit artikel, jumlah sampel yang digunakan, lokasi sampling, parameter kepuasan yang digunakan, dan hasil penelitian yang dilakukan.



Gambar 1 Tahapan penelusuran artikel

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan tahapan peneluruan sistmatika berdasarkan faktor inklusi dan eksklusi maka diperoleh 5 artikel yang sesuai dengan kriteria. Kelima artikel ini selanjutnya di ekstrak agar dapat menjawab tujuan penelitian ini. Adapun hasil ekstraksi artikel mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel menggambarkan bahwa 60% dari hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum terhadap mutu pelayanan unit rawat inap. Hal ini terjadi di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Medan (Odi et al., 2019), Rumah Sakit H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba (Haerani, Haerati, 2018), dan RSUD Tuan Rondahaim Pamatang Raya (Ayune et al., 2020).

**Tabel 1 Bukti *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* di RS RSUD I.A.Moeis Samarinda (Sanastya Riska Ts, 2016)**

No	Dimesi/Parameter Kepuasan	Bukti
1	Bukti Langsung (Tangibles)	kenyamanan tempat tidur yang digunakan oleh pasien selalu diperhatikan kerapiannya dan kebersihan ruangan yang dijaga kerbersihannya setiap hari walaupun ada beberapa responden menjawab tidak baik serta pemampilan dan kedisiplinan petugas yang diperhatikan setiap hari
2	Keandalan (reliability)	keandalan petugas cukup baik karena telah mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pasien
3	Daya (responsiviness)	Tanggap petugas cukup baik dalam merespon pasien karena telah berusaha semampunya untuk memenuhi keinginan pasien.
4	Jaminan (assurance)	petugas sudah baik dalam melaksanakan tugasnya yang dilihat dari kepercayaan, kesopanan dan saling menghargai
5	Empati (empaty)	empati yang dimiliki petugas sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi terutama para petugas yang masih

## Pembahasan

Unit Rawat Inap adalah salah satu instalasi layanan yang banyak dimanfaatkan oleh pasien, baik pasien JKN maupun pasien umum. Pengelola fasilitas pelayanan kesehatan sudah seharusnya menerapkan layanan prima tanpa membedakan jenis pembiayaannya. Mutu layanan rawat inap di suatu instansi kesehatan dapat diukur dengan melihat tingkat kepuasannya. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbedabeda sesuai dengan sistem dan nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan layanan kesehatan merupakan hasil evaluasi yang menggambarkan seseorang atau perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas akan suatu layanan yang diberikan (Imelda et al., 2015).

Pasien JKN mempunyai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pasien umum. Hal ini dikarenakan adanya pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Berdasarkan fakta di lapangan, masalah ketidakpuasan pasien yang terjadi adalah keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat inap, keterbatasan obat dan peralatan, ketersediaan sarana seperti toilet dan tong sampah, serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit. Banyaknya komplain dan penilaian yang kurang baik dari peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan membuat konsumen merasa tidak puas. Mulai dari sistem yang berbelit-belit, tidak ada batasan pembiayaan yang jelas, pembatasan obat, bahkan pelayanan yang dinilai lama terhadap peserta JKN (Odi et al., 2019). Ketidakpuasan sarana dan prasarana juga ditunjukkan pada hasil penelitian Haerani et al (2018) dengan tingkat ketidakpuasan mencapai 71,10%. Hal ini dikarenakan ruangan rawat inap yang panas. Secara

general dapat digambarkan bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN dan pasien umum di unit rawat inap terletak pada prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, profesionalisme, reputasi sikap keandalan, dan perbaikan (Ayune et al., 2020).

Hal sebaliknya sebaliknya ditunjukkan di Unit Rawat Inap RSUD I.A.Moeis Samarinda (Sanastya Riska Ts, 2016) dan RSUP Adam Malik Medan (Imelda et al., 2015). Banyak hal menunjukkan bahwa kedua rumah sakit ini telah menjalankan prosedur layanan rawat inap yang sesuai dengan yang dijelaskan pada Undang – Undang Nomor 36 tahun 2009 pasal 5 dan pasal 6. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan tanpa ada perbedaan dan setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan.

Sudah menjadi keharusan setiap pengelola fasilitas kesehatan harus memperhatikan mutu layanan yang mencakup 5 dimensi kepuasan pasien yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Adapun contoh telah diterapkannya jaminan mutu layanan pada rawat dapat dilihat pada Tabel 2.

Dimensi tangible adalah aspek kualitas pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan dan dinilai oleh pasien dengan menggunakan organ indera manusia. Sebagai contoh adalah kebersihan, kerapian, kenyamanan dari suatu institusi pelayanan kesehatan. Bukti fisik menunjukkan eksistensi dari suatu institusi pelayanan kesehatan itu sendiri. Jika aspek tangible dinilai baik oleh pasien, maka akan berpengaruh pada kepuasan pasien yang juga tinggi (Desmi, 2017).

Dimensi kehandalan / *reliability* menilai terkait kinerja dari sumber daya manusia suatu institusi pelayanan kesehatan itu sendiri. Kinerja dinilai berdasarkan harapan pasien, dimana ketepatan waktu, pelayanan yang sama dan adil, sikap yang simpatik terhadap seluruh pasien adalah beberapa dimensi kehandalan yang dinilai pada institusi pelayanan kesehatan (Hasnih, 2016)

Dimensi daya tanggap / *responsiveness* merupakan dimensi yang berkaitan dengan sumber daya manusia suatu institusi pelayanan kesehatan. Berbeda dengan kehandalan, dimensi responsiveness menilai respon dari suatu keluhan pasien, maupun pelayanan yang sangat cepat, kejelasan suatu informasi yang diberikan atas layanan kesehatan yang telah diberikan atau akan diberikan oleh suatu institusi pelayanan kesehatan itu sendiri (Ratnah, 2018). Sama seperti dimensi reliability dan responsiveness, dimensi empati juga menilai terkait dengan sumber daya manusia. Dimensi empati lebih menitikberatkan pada aspek kepedulian petugas, petugas yang ramah dan komunikasi efektif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan itu sendiri (Agustina, 2019).

Dimensi yang terakhir adalah dimensi assurance atau jaminan, dimana dimensi ini merupakan dimensi yang tidak berkaitan dengan sumber daya manusia, akan tetapi lebih ke penyedia layanan kesehatan yang berhubungan langsung ke pasien sebagai konsumen. Penyedia layanan kesehatan memberikan jaminan atas pelayanan yang tepat waktu, jaminan pelayanan kesehatan yang sesuai standar operasional prosedur yang telah diterapkan (Agustina, 2019). Penyedia layanan kesehatan sudah seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal dalam kelima dimensi tersebut, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Tidak hanya itu, penyedia layanan kesehatan seharusnya dapat mempertahankan kualitas kelima dimensi tersebut untuk tetap mempertahankan mutu pelayanan kesehatan (Agustina, 2019).

## KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan adanya perbedaan dalam tingkat kepuasan antara pasien JKN dan pasien umum di Unit Rawat Inap dapat dijadikan evaluasi bagi Pelaksana Layanan Kesehatan sehingga tidak ada lagi perbedaan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan setiap pasien berhak mendapatkan layanan kesehatan yang sama sesuai dengan kebutuhan medisnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Afandi, M. R., Setyowati, T., & Saidah, N. (2019). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang

- Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 79.  
<https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2111>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Austin, T. (2021). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal Di Kecamatan Sako. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 6(1).
- Desmi. (2017). “Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat”. Sumatera Barat: STKIP PGR
- Firmansyah, R. M. N. R. (2016). Perbedaan Kepuasan antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*.
- Hasnih, Gunawan & Hasmin. (2016). “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng”. *Jurnal Mirai Management*. Vol. 1, No. 2: 426-445. Makasar: STIE Amkop
- Haerani, Haerati, & Fina Magfira. (2018). Comparison of Types of Inpatient Services for BPJS Patients and Non BPJS Patients with Patient Satisfaction Level. *Comprehensive Health Care*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.37362/jch.v2i1.238>
- Hutama, T. S. P., Mutiarasari, D., & Asrinawati, A. N. (2018). Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Pemerintah Wirabuana Palu Dengan Rumah Sakit Swasta Budi Agung Palu. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 4(2).
- Imelda, S., & Nahrisah, E. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di RSUP Adam Malik Medan (Studi perbandingan Antara Pasien Umum dan Pasien BPJS). *Jurnal Ilmiah Fakultas Sains & Teknologi Universitas Labuhanbatu*, 3(1), 33–44. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/informatika/article/view/221>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009*. [https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU\\_36\\_2009\\_Kesehatan.pdf](https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU_36_2009_Kesehatan.pdf)
- Kustiyah, E., & Astuti. (2014). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *GEMA*.
- Nurchahyanti, E. (2017). Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 3(1), 8. <https://doi.org/10.29241/jmk.v3i1.86>
- Pertiwi, A. A. N. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 113–121.

Peraturan Presiden Tentang Jaminan Kesehatan, Pub. L. No. 82, Sekretariat Kabinet RI Deputi Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (2018).

Ratnah & Muljadi. (2018). “Pengaruh Tangible dan Responsiviness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang Banten”. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*. Vol. 6, No. 1: 37-46. Tangerang: Universitas Muhamadiyah Tangerang

Sanastya Riska Ts, D. (2016). *Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD I.A.Moeis Samarinda*. 4(1), 2420–2430.

Saragih, A. A. A., Manalu, E. D., & Ariani, P. (2020). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Pasien BPJS dan Pasien Umum di Unit Rawat Inap RSUD Tuan Rondahaim Pematang Raya. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 144–152. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM/article/view/465/328>

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(2), 48–60.