

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Keluhan mengenai kepuasan pasien dengan status penjaminan biaya pelayanan kesehatan oleh BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rumah sakit masih ditemukan di dalam unit pelayanan. Keluhan mengenai kepuasan tersebut melibatkan berbagai aktualisasi dimensi mutu pelayanan. Keluhan tersebut terkait pelayanan administrasi, kompetensi tenaga kesehatan, sarana prasarana, obat, biaya, dan layanan rumah sakit lainnya (Haerudin, dkk., 2023).

Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020 menyatakan bahwa 87% dari 17280 pasien dengan penjaminan biaya pelayanan oleh BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia merasa puas dengan pelayanan rumah sakit (BPS, 2020). Persentase angka kepuasan berkisar 83,93% pada tahun 2020 (Lina dan Novianti, 2023). Haerudin, dkk., (2023) menyatakan angka kepuasan pasien dengan penjaminan biaya pelayanan oleh BPJS Kesehatan di perawatan inap adalah 42,9%.

Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto merupakan pusat rujukan dari puskesmas di wilayah Kabupaten Mojokerto. Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar merupakan rumah sakit tipe B Pendidikan. Unit perawatan inap di RSUD Prof. dr. Soekandar diselenggarakan di instalasi rawat inap. Ruang Blambangan adalah unit perawatan inap anak yang merupakan salah satu unit perawatan inap di instalasi rawat inap rumah sakit. Survei awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Januari hingga bulan Maret tahun 2025 pasien dengan penjaminan biaya

pelayanan BPJS Kesehatan berkisar 92% dari seluruh pasien rawat inap. Jumlah keterisian tempat tidur Ruang Blambangan tahun 2023 sebanyak 1733 pasien dan pada tahun 2024 sebanyak 2153 pasien (SIMRS, 2025). Bulan Januari tahun 2025 ditemukan terdapat 41 keluhan ketidakpuasan pasien rawat inap yang tercatat sepanjang tahun 2024 dalam data keluhan pasien di unit pengaduan rumah sakit. Keluhan tersebut terkait komunikasi dokter 17%, pelayanan kunjungan dokter 22%, kebersihan lingkungan dan ruang perawatan 19% dan sisanya keluhan terkait prosedur-prosedur dalam pelayanan.

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan untuk individu dan masyarakat harus meningkatkan mutu dalam bentuk pelayanan kesehatan yang optimal diberikan sesuai dengan standar dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Permenkes No 30 Tahun 2022). Mutu pelayanan rumah sakit berkaitan dengan persepsi terhadap pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan. Kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit berdasarkan pada pelayanan sumber daya manusia serta pelayanan ruangan dan lingkungan (Nurmayanti, 2022; Muafa, 2022). Komunikasi sumber daya manusia di rumah sakit dalam hal ini dokter dengan pasien merupakan salah satu aspek dalam pelayanan sumber daya manusia. Komunikasi yang baik dilakukan secara verbal atau nonverbal untuk menciptakan hubungan erat antar individu sehingga dapat memberi dampak kepuasan kepada pasien saat mendapatkan pelayanan kesehatan (Gabriel dkk., 2022). Pelayanan kunjungan dokter (visite) ke pasien rawat inap merupakan bagian dari pelayanan di rumah sakit dan salah satu dari indikator nasional mutu rumah sakit. Pelayanan tenaga kesehatan dalam hal ini kunjungan dokter

ke pasien yang tidak sesuai standar dapat menyebabkan pasien tidak puas (Purnomo dkk., 2023). Prosedur administrasi dalam pelayanan rumah sakit merupakan penerapan tersistem dari pelayanan sumber daya manusia. Prosedur administrasi yang tidak ringkas dan membutuhkan waktu lama akan menimbulkan ketidakpuasan pada pasien (Solvina, dkk. 2024). Rumah sakit harus memperhatikan kenyamanan fisik pasien karena akan memberikan pengaruh pada kepuasan pasien. Kondisi ruang perawatan yang tidak memenuhi standar seperti suhu yang tidak nyaman, pencahayaan yang tidak sesuai, tidak rapi, dan ruangan kurang bersih, akan mengganggu pasien pada proses penyembuhan (Muafa, 2022). Rumah sakit dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang optimal selalu mendapat tantangan terutama dari sisi peningkatan jumlah kunjungan pasien. Peningkatan jumlah kunjungan pasien tersebut harus diikuti dengan upaya mempertahankan standar pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dengan mutu pelayanan sebagai variabel moderator di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

## **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini berupaya menjawab permasalahan mengenai pengaruh berbagai faktor pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto. Faktor yang dikaji meliputi komunikasi dokter dengan pasien, pelayanan kunjungan dokter, kebersihan ruang perawatan inap, kemudahan prosedur administrasi, serta

status penjaminan biaya pelayanan. Penelitian ini juga mengkaji sejauh mana mutu pelayanan secara langsung memengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak hanya menilai pengaruh masing-masing faktor secara parsial tetapi juga menguji pengaruhnya secara simultan terhadap kepuasan pasien dengan mempertimbangkan mutu pelayanan sebagai variabel moderator. Dengan demikian rumusan masalah diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor penentu kepuasan pasien baik dari sisi pelayanan medis, administratif, maupun penunjang lainnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut adalah :

1. Apakah ada pengaruh komunikasi dokter dengan pasien terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto?
2. Apakah ada pengaruh pelayanan kunjungan dokter terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto?
3. Apakah ada pengaruh kebersihan ruang perawatan inap terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto?
4. Apakah ada pengaruh kemudahan prosedur administrasi terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto?
5. Apakah ada pengaruh status penjaminan biaya pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar

Kabupaten Mojokerto?

6. Apakah ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto?
7. Apakah ada pengaruh komunikasi dokter dengan pasien, pelayanan kunjungan dokter, kebersihan ruang perawatan inap, kemudahan prosedur administrasi, dan status penjaminan biaya pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan sebagai variabel moderator di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Unit dengan mutu pelayanan sebagai variabel moderator Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh komunikasi dokter dengan pasien terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.
- b. Menganalisis pengaruh pelayanan kunjungan dokter terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.
- c. Menganalisis pengaruh kebersihan ruang perawatan inap terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.
- d. Menganalisis pengaruh kemudahan prosedur administrasi terhadap

kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

- e. Menganalisis pengaruh status penjaminan biaya pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.
- f. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.
- g. Menganalisis pengaruh komunikasi dokter dengan pasien, pelayanan kunjungan dokter, kebersihan ruang perawatan inap, kemudahan prosedur administrasi, dan status penjaminan biaya pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan sebagai variabel moderator di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan salah satu bahan referensi penelitian khususnya mengenai kepuasan pasien di Unit Perawatan Inap Anak RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

##### b. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi manajemen rumah sakit dalam menetapkan kebijakan dalam upaya peningkatan kepuasan pasien dengan pembinaan dan pengembangan profesionalisme.
- b. Sebagai bahan masukan bagi manajemen rumah sakit untuk perbaikan

- sistem pelayanan dengan memperbaiki kinerja dan perilaku peduli setiap petugas kesehatan.
- c. Sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit mengenai kepuasan pasien dengan penjaminan biaya BPJS Kesehatan maupun bukan BPJS Kesehatan di unit perawatan inap.
  - d. Hasil penelitian bisa digunakan sebagai referensi dan pengetahuan pasien dalam ikut serta mengembangkan pelayanan di rumah sakit.
  - e. Pasien yang dirawat di RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai yang di harapkan.

## **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa variabel dengan variabel bebas yaitu komunikasi dokter dengan pasien, pelayanan kunjungan dokter, kebersihan ruang perawatan inap, kemudahan prosedur administrasi, dan status penjaminan biaya pelayanan. Variabel terikat adalah kepuasan pasien dan sebagai variabel moderator adalah mutu pelayanan. Lokasi penelitian dilaksanakan Unit Perawatan Inap Ruang Blambangan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto. Belum pernah ada penelitian yang dilakukan pada rumah sakit di wilayah Kabupaten Mojokerto mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit dengan variabel moderator mutu pelayanan. Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dari berbagai lokasi yang berbeda (tabel 1).

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

No	Nama Penulis dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Analisis
1	Ulfa Mutmainnah, Reza Aril Ahri, Arman 2021  Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020	Jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain <i>cross sectional study</i> . Populasi 25.257 responden. Pengambilan sampel menggunakan <i>proportional sampling</i> , responden. Analisis data univariat dan bivariat dan multivariat dengan uji <i>Chi square</i> .	variabel yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien RSUP Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar adalah efektifitas ( $p=0,000$ ), kenyamanan ( $p=0,002$ ), keamanan ( $p=0,000$ ), hubungan antar manusia ( $p=0,000$ ), kelangsungan ( $p=0,006$ ), dan ketepatan waktu ( $p=0,000$ ). Sedangkan variabel yang tidak berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yaitu komptensi teknis ( $p=0,607$ ). Dan untuk variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah hubungan antar manusia dengan nilai exp (B) sebesar 13,058.
2	Nova Arikhman, Khotima Permata Sari, Elviza Yeni Putri 2022  Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Inap Dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan	Penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain <i>cross sectional study</i> . Sampel dalam penelitian ini ialah pasien rawat inap yang berjumlah 171 orang. Teknik pengambilan sampel secara <i>accidental sampling</i> . Analisis data menggunakan univariat dan bivariat	41,5% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di rawat inap, 75,4% responden menyatakan <i>reliability</i> kurang baik, 29,2% responden <i>responsiveness</i> kurang baik, 71,3% responden <i>Assurance</i> kurang baik, 35,1 % responden <i>Empathy</i> kurang baik, 37,4% responden <i>Tangible</i> kurang baik. Ditemukan hubungan yang signifikan antara <i>Reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , <i>tangibel</i> dengan kepuasan pasien. Ada hubungan mutu pelayanan rawat inap dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Kota Dumai.

No	Nama Penulis dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Analisis
3	Nintorio Vieira Fernandes, Silvia Nurvita 2022  Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022	Penelitian ini adalah survey eksplanatori. Analisis data pada penelitian ini yaitu analisis bivariat menggunakan uji chi square dengan kepercayaan 95% dengan $\alpha = 0.05$	Ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimensi <i>Reliability P Value</i> = 0.002, dimensi <i>Responsiveness P Value</i> = 0.004, dimensi <i>Assurance P Value</i> = 0.0042 dan dimensi <i>empathy P Value</i> = 0.0015, sedangkan mutu pelayanan dimensi tangibles tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien dengan <i>P Value</i> = 0.063 > 0.05.
4	Muhammad Alhada Fuadilah Habib, Marina Ramadhani, Adelina Fitri 2022  Asosiasi Karakteristik Pasien Dengan Pola Komunikasi Dokter-Pasien Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan	Pengambilan sampel teknik quota random sampling, teknik pengumpulan data dengan wawancara terstruktur dengan angket. Analisis data analisis deskriptif. Analisis inferensial uji tabulasi silang, uji t-test dan uji <i>binary logistic regression</i> . <i>Indepth interview</i> kepada 8 orang informan yang terdiri dari dokter dan pasien rawat inap	Pola komunikasi yang relatif seimbang antara yang berpusat pada pasien dengan yang berpusat pada dokter. Adapun pasien yang. Selanjutnya karakteristik pasien yang terbukti berasosiasi dengan pola komunikasi dokter-pasien adalah; lokasi tempat tinggal, agama/aliran kepercayaan, tingkat pendidikan, penghasilan, kepemilikan keluarga/relasi orang berpengaruh, status penggunaan asuransi kesehatan BPJS, dan jenis kamar rawat inap.
5	Dian Kartika Sari Dewi, Nurhaedar Jafar, Reza Aril Ahri 2023  Pengaruh Hubungan Komunikasi Interpersonal Dokter Dengan Kepatuhan Pasien Terhadap Anjuran Medis Dan Kepuasan Layanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar	Penelitian 150 pasien. Pengumpulan data kuisioner. Skor skala Guttman. Pengukuran yang digunakan adalah ordinal. Data dianalisis menggunakan analisa crosstab	Adanya pengaruh signifikan pada variabel keterbukaan, empati, sikap positif dan kesetaraan terhadap kepuasan pasien dengan nilai ( $p < 0,05$ ). Adanya pengaruh signifikan pada variabel empati, sikap positif, dan kesetaraan terhadap kepatuhan pasien dengan nilai ( $p < 0,05$ ). Adanya hubungan antara kepuasan pasien terhadap layanan dengan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dokter di instalasi rawat inap RS Bhayangkara Makassar dengan nilai signifikansi sebesar ( $p < 0,05$ ).

No	Nama Penulis dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Analisis
6	Nur Fitriani, La Ode Muhammad Sety, Fikki Prasetya, 2023  Hubungan Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di RSU Bahteramas pada tahun 2023. Responden diambil menggunakan teknik <i>simple random sampling</i> . Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji <i>Chi Square</i>	Ada hubungan kepuasan pasien BPJS Dan Non-BPJS ditinjau dari dimensi kehandalan (0,000), empati (0,047), dan bukti fisik (0,000). Dan tidak ada hubungan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS ditinjau dari dimensi daya tanggap (0,463), dan jaminan (0,597).
7	Alifia Firda Purnomo, Fatma Siti Fatimah, Choirul Anwar 2023  Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bangil	Jenis penelitian kuantitatif desain deskriptif. Data primer dan sekunder melalui kuesioner pada bulan Desember 2022 hingga Januari 2023. Metode analisis deskriptif	Aspek pelayanan di RSUD Bangil mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien rawat jalan. Sarana dan prasarana yang disediakan dianggap baik oleh pasien. Aspek pelayanan reliabilitas juga memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, dimana kemudahan prosedur pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan dinilai cukup baik oleh pasien. Pada aspek pelayanan responsivitas, terdapat kekurangan dalam waktu tunggu pasien.
8	Sri Hayati, Deli Theo, Asriwati, Nur Aini, Juliandi Harahap 2024  Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon	Desain penelitian survey analitik dengan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Ruang Rawat Inap UPTD RSUD Datu Beru Takengon sebanyak 167 orang. Jumlah sampel yang akan diteliti seluruh populasi adalah 62 orang. Analisa data dilakukan dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Uji statistik yang digunakan adalah uji chi square dan regresi logistik.	Ada pengaruh 8 variabel yaitu kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan memiliki $p\text{-value} < 0,05$ artinya kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien dan uji multivariate ada 8 variabel mempengaruhi kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan menunjukkan bahwa variabel

No	Nama Penulis dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Analisis
			kenyamanan paling dominan dengan odds ratio (OR) 18.455 artinya 18 kali mempengaruhi kepuasan pasien.
9	Rosidah, Ali Harokan, Ahmad Dwi Priyatno, Arie Wahyudi 2024  Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024	Desain penelitian purposive sampling. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Analisis data bivariat menggunakan uji chi-Square dan multivariat regresi logistik.	Ada hubungan <i>tangible</i> ( <i>p value</i> 0,010), <i>reliability</i> ( <i>p value</i> 0,023) <i>responsiveness</i> ( <i>p value</i> 0,017), <i>assurance</i> ( <i>p value</i> 0,05), dan <i>empathy</i> ( <i>p value</i> 0,047) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. Faktor yang paling dominan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024 yaitu <i>tangible</i> ( <i>p value</i> 0,006), <i>OR</i> 0,289.
10	Andi Irdawati, Muhammad Basir, Risnah, Andi Muhammad Yaqkin Padjalangi, Saparuddin Latu, 2024  Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Administrasi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone	Penelitian ini adalah deskriptif korelatif dengan desain <i>cross sectional study</i> . Sampel dalam penelitian ini ialah pasien rawat yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel secara <i>purposive sampling</i> . Analisis data menggunakan uji chi square.	Terdapat hubungan harapan ( <i>p</i> =0,000) dan kepuasan ( <i>p</i> =0,000) pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan Administrasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone.
11	Linda Yuliati Madi, Fajar Saputra, Yunus O. Ayamiseba, 2024  Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Di RSUD Merauke	Desain deskriptif dan analitik dengan pendekatan campuran (mixed-methods) yang menggabungkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif diterapkan melalui wawancara mendalam	50,9% responden menilai ketersediaan obat baik, sementara 49,1% menilai kurang baik, menunjukkan ketidakpuasan hampir separuh pasien terhadap ketersediaan obat. Sebanyak 58,8% responden menilai kebersihan lingkungan baik, sedangkan 41,2% menilai kurang baik

No	Nama Penulis dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Analisis
12	Junita Maratur Silitonga, Alfanira, Ening Wahyuni, 2024  Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara	Penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik, menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> . Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling.	Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara. Kualitas pelayanan pasien (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) di Rumah Sakit Hermina Jatinegara masuk dalam kategori baik.
13	Miftahurrizky Siregar, Zulham Andi Ritonga, Valentina 2024  Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas III di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023	Penelitian kuantitatif analitik korelasi pendekatan Cross sectional. Teknik pengambilan sampel probability sampling dengan simple random sampling. Instrumen menggunakan kuesioner	Ada hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas III di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023.
14	Resta Mutiara Yudha, Rossi Suparman, Mamlukah Mamlukah, Lely Wahyuni 2024  Hubungan dimensi mutu layanan kesehatan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap di UPTD Puskesmas Bojonggambir Kabupaten Tasikmalaya	Jenis penelitian kuantitatif dengan metode analitik dan rancangan <i>cross sectional</i> . Sampel dalam penelitian ini sebanyak 105 orang yang diperoleh dengan teknik <i>purposive sampling</i> , data dikumpulkan menggunakan observasi dan kuisioner.	Dimensi mutu layanan efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil, terintegrasi termasuk baik dan sebagian besar memanfaatkan kembali layanan rawat inap.
15	Alifia Izza Qoni'ah, Budhi Setianto, Dwi Handayani 2024  Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kuantitatif. Analisis data secara statistik deskriptif menggunakan program <i>Microsoft Excel</i> dengan metode IPA. Sampel penelitian ini berdasarkan perhitungan rumus lemeshow didapatkan 70 dari total populasi dengan pengambilan simple random sampling. Analisis data yang dilakukan adalah gap analysis, tingkat kesesuaian dari importance dan performance, serta dilakukan pemetaan prioritas dengan IPA	Hasil penelitian ini menunjukkan rata rata kinerja pelayanan didapatkan skor sebesar 4,79 maka dapat dikategorikan bahwa kinerja pelayanan sangat baik. Dan untuk kepentingan/harapan pasien didapatkan rata-rata sebesar 4,03 maka dapat dikategorikan bahwa harapan/kepentingan pasien sangat penting. Rata-rata kesenjangan pada penelitian ini didapatkan skor positif 0,77 yang menunjukkan bahwa tidak ada kesenjangan.