



Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS di RSI Ibnu Sina Yarsi Padang Tahun 2025

Annisa Apriani^{1*}, Erlinengsih², Putri Widya Herman³

¹⁻³Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia

*Penulis Korespondensi: annisaapriani21@gmail.com

Abstract. As the health insurance program, as one of the government's efforts to fulfill the public's right to health, continues to evolve, various phenomena related to patient satisfaction with the quality of hospital services often become current issues in society that can influence public perceptions of the quality of hospital services. This is also the case at RSI Ibnu Sina Padang, where a decline in BPJS outpatient visits and an increase in non-BPJS outpatient visits were observed. This study aims to determine the quality of service in relation to BPJS and non-BPJS outpatient satisfaction at RSI Ibnu Sina Padang in 2025. This research is a descriptive analytical study with a cross-sectional approach. The study was conducted at the outpatient facility of RSI Ibnu Sina Padang. The population was all 13,019 outpatients. Sampling was conducted using a purposive sampling technique with a sample size of 100 respondents. The analysis in this study includes univariate analysis and bivariate analysis using the chi-square test. The results of the study indicate that there is a relationship between service quality and satisfaction of BPJS outpatients ($p = 0.018$ and $OR = 3.464$) and there is a relationship between service quality and satisfaction of non-BPJS outpatients ($p = 0.028$ and $OR = 17.250$). It can be concluded that there is a significant relationship between service quality and satisfaction of BPJS and non-BPJS outpatients. It is expected that RSI Ibnu Sina Padang will always improve the quality of service and socialize to patients or the community about service procedures for both BPJS and non-BPJS patients

Keyword: BPJS; Non-BPJS; Outpatients; Satisfaction; Service Quality.

Abstrak. Seiring berjalannya program jaminan kesehatan sebagai salah satu upaya pemerintah dalam pemenuhan hak kesehatan masyarakat, berbagai fenomena terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit sering menjadi isu-isu aktual di masyarakat yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Begitu juga di RSI Ibnu Sina Padang dimana ditemukan adanya fenomena penurunan kunjungan pasien rawat jalan BPJS dan peningkatan kunjungan rawat jalan pada pasien Non BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan Non BPJS di RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2025. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional study. Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yaitu sebanyak 13.019 pasien. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan besaran sampel sebanyak 100 responden. Analisis pada penelitian ini meliputi analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS ($p = 0,018$ dan $OR = 3,464$) serta terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Non BPJS ($p = 0,028$ dan $OR = 17,250$). Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan Non BPJS. Diharapkan kepada pihak RSI Ibnu Sina Padang untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan serta mensosialisasikan kepada pasien atau masyarakat tentang prosedur pelayanan baik pada pasien BPJS maupun Non BPJS.

Kata Kunci: BPJS; Kepuasan; Kualitas Pelayanan; Non BPJS; Pasien Rawat Jalan.

1. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) yang berbunyi “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah rumah sakit. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memiliki peran strategis sebagai wahana kesehatan dan tempat penyelenggaraan berbagai inisiatif dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit menjadi sarana pelayanan kesehatan yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan nasional (Herdas, Tawakal, & Pritami, 2024).

Sebagai upaya pemenuhan dan implementasi hak-hak kesehatan setiap warga negara, pemerintah telah melakukan berbagai langkah, program dan kebijakan. Kebijakan terkait program pemeliharaan kesehatan masyarakat, pemerintah telah menggunakan sistem jaminan kesehatan atau asuransi yang dikelola langsung oleh pemerintah, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai jaminan untuk perlindungan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia (Perpres No. 59 tahun 2024 tentang Jaminan Kesehatan Nasional).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang disingkat dengan BPJS merupakan badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak (UU No. 24 tahun 2011 tentang BPJS). BPJS dijalankan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak dimana hal itu sudah menjadi hak dasar manusia. Meskipun pemerintah telah memberikan kemudahan akses pelayanan kesehatan melalui sistem jaminan sosial seperti BPJS, tidak seluruh masyarakat memilih untuk menggunakannya. Masih banyak masyarakat, terutama di kota-kota besar yang menggunakan asuransi kesehatan swasta atau memilih menjadi pasien umum.

Hal ini disebabkan oleh adanya persepsi di masyarakat bahwa prosedur pelayanan BPJS cenderung rumit dan memakan waktu karena harus melalui sistem rujukan berjenjang terlebih dahulu. Persepsi tersebut membuat sebagian masyarakat merasa bahwa pelayanan bagi pasien BPJS tidak seefisien pelayanan bagi pasien umum atau pengguna asuransi swasta, sehingga mereka memilih alternatif lain yang dianggap lebih praktis dan cepat (Yakin & Atzmardina, 2022).

Persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini timbul kesan pasien terhadap rumah sakit yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat tersebut dibangun atas persepsi dari masing-masing individu yang berelasi (Supartiningsih, 2017).

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan atau harapan mereka, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan (Librianty, 2019). Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan, merupakan komponen vital dari sumber daya kesehatan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan upaya kesehatan sehingga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat (Permenkes RI No. 30 Tahun 2022).

Munculnya perbedaan tingkat kepuasan pasien terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit antara pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dipicu oleh berbagai faktor temuan di lapangan. Yakin dan Atzmardina (2022) dalam penelitian menyatakan bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS di Instalasi rawat jalan, dimana tingkat kepuasan cenderung lebih tinggi pada kelompok pasien rawat jalan Non BPJS terutama pada dimensi assurance, sedangkan keluhan dari pasien penggunaan BPJS terlihat pada dimensi mutu responsibility, reliability dan empathy. Penelitian lain yang dilakukan oleh Utami dan Ginting (2022) menyatakan bahwa tujuan dibentuknya BPJS Kesehatan agar masyarakat Indonesia sejahtera dan masyarakat yang ekonomi rendah dapat terbantu untuk melakukan pengobatan penyakit yang diderita. Penelitian yang dilakukan oleh Erliningsih & Angraini (2025) juga menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan Non BPJS ($p = 0,01$) dimana tingkat kepuasan cenderung lebih rendah pada kelompok pasien BPJS. Namun pada kenyataannya masyarakat mengeluhkan terkait pelayanan kesehatan yang tidak baik dan mendiskriminasikan antara pasien program pengguna BPJS dan pasien Non BPJS. Masih banyak terdapat di beberapa layanan kesehatan yang melayani pasien BPJS tidak secara baik dan bahkan mengabaikan pasien.

Tindakan yang dilakukan tenaga medis membuat keresahan masyarakat pengguna program BPJS Kesehatan, pasien pengguna program BPJS Kesehatan merasa rendah dari pasien Non BPJS. Perbedaan yang dilakukan tenaga medis kepada pasien BPJS melanggar tujuan pemerintahan dalam membentuk Jaminan Sosial. Instalasi rawat jalan merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit merupakan salah satu instalasi tersibuk dengan jumlah kunjungan atau pelayanan terbanyak setiap harinya. Menurut Katrina (2021), peran pelayanan rawat jalan dianggap sangat penting karena merupakan pintu utama bagi pemanfaatan pelayanan kesehatan lainnya di rumah sakit. Adanya kecenderungan masyarakat untuk mencari pengobatan yang lengkap dan praktis membuat rumah sakit memberikan perhatian yang lebih kepada pelayanan rawat jalan. Sedangkan pemanfaatan pelayanan kesehatan rumah sakit oleh pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan rawat jalan (Yoniko, Palu, & Muchlis, 2024)

RSI Ibnu Sina Padang merupakan salah satu rumah sakit Tipe C milik Yayasan RSI (Yarsi) Sumbar yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta BPJS maupun pasien non BPJS (umum dan asuransi). Instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina Padang juga merupakan instansi dengan jumlah pelayanan kesehatan terbanyak jika dibandingkan dengan instansi lainnya yang ada di RSI Ibnu Sina Padang. Berdasarkan data laporan kunjungan rawat jalan RSI Ibnu Sina Yarsi Padang tercatat total kunjungan rawat jalan pada tahun 2023 adalah sebesar 182.254 kunjungan yang terdiri dari 173.697 kunjungan pasien BPJS dan 8.557 pasien non BPJS, sedangkan pada tahun 2024 total kunjungan rawat jalan adalah sebesar 180.898 kunjungan dengan 171.275 kunjungan pasien BPJS dan 9.623 pasien non BPJS (RSI Ibnu Sina Padang, 2025).

Survey awal yang telah peneliti lakukan terhadap 8 orang pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang, dari 8 orang tersebut 3 orang diantaranya mendaftar sebagai pasien umum dan 5 orang lainnya mendaftar sebagai pasien BPJS. Dari 3 orang mendaftar sebagai pasien umum menyatakan memilih mendapatkan pelayanan kesehatan sebagai pasien umum karena jenis pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan tidak membutuhkan biaya yang tinggi serta merasa lebih puas terhadap pelayanan kesehatan sebagai pasien umum.

Sedangkan 5 orang pasien BPJS menyatakan pada dasarnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun menurut mereka jika dibandingkan antara pasien umum dan BPJS pelayanan terhadap pasien umum cenderung akan lebih baik terutama dalam hal prosedural.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *deskriptif analitik* dan pendekatan yang digunakan *crosssectional study*. Penelitian ini dilakukan di Poli Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang. Populasi di dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang, berdasarkan data kunjungan bulan Mei 2025 tercatat sebanyak 13.019 kunjungan pasien rawat jalan yang terdiri dari 620 (4,7%) pasien non BPJS dan 12.399 (95,5%) pasien BPJS (RSI Ibnu Sina Padang, 2025). Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan besaran sampel sebanyak 100 responden dengan 30 responden pasien rawat jalan non BPJS dan 70 responden pasien rawat jalan BPJS. Pengumpulan data menggunakan instrumen berupa kuisioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan. Analisis data meliputi analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Gambaran Umum Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2025

Karakteristik Responden	f	%
Status Pendaftaran Pasien		
1. BPJS	70	70
2. Non BPJS	30	30
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	35	35
2. Perempuan	65	65
Pendidikan		
1. SD/ sederajat	10	10
2. SMP/ sederajat	8	8
3. SMA/ sederajat	49	49
4. Perguruan Tinggi	33	33
Pekerjaan		
1. Pelajar/ mahasiswa	6	6
2. PNS/ pensiunan PNS	18	18
3. Pegawai swasta/ honorer	9	9
4. Wiraswasta	25	25
5. Buruh	4	4
6. Tani	3	3
7. Ibu Rumah Tangga	35	35

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 orang responden ditemukan lebih dari separuh (70%) responden merupakan pasien pengguna BPJS dengan lebih dari separuhnya (65%) merupakan pasien laki-laki. Dari segi tingkat pendidikan, ditemukan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA/ sederajat yaitu sebanyak 49 orang (49%) responden dan dari segi pekerjaan ditemukan profesi terbanyak adalah responden yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 35 orang (35%) responden.

Analisis Bivariat

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien Rawat Jalan						p value	OR (95% CI)
	Kurang Puas		Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Kurang Baik	25	67,6	12	32,4	37	100	0,018	3,646 (1,357-9,796)
Baik	12	36,4	21	63,6	33	100		
Jumlah	37	52,9	33	47,1	70	100		

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 70 orang pasien rawat jalan peserta BPJS terdapat 37 orang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan 33 orang yang menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan termasuk kategori baik. Dari 37 responden rawat jalan BPJS yang menyatakan kualitas pelayanan baik ditemukan lebih dari sebagiannya yaitu sebanyak 25 orang (67,6%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 33 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik hanya kurang dari sebagiannya yaitu sebanyak 12 orang (36,4%) yang kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Berdasarkan hasil analisis statistik didapatkan nilai $p = 0,018$ dan $OR = 3,646$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien penggunaa BPJS dan pasien rawat jalan peserta BPJS yang menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan kurang berpeluang 3,6 kali lebih besar untuk tidak puas jika dibandingkan dengan yang menyatakan kualitas pelayanan adalah baik.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yoniko, dkk (2024) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Mayapada Hospital Tangerang Tahun 2023. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,012$).

Pasien rawat jalan BPJS adalah pasien yang memperoleh layanan rawat jalan dengan memanfaatkan tanggungan jaminan sosial BPJS untuk memperoleh layanan kesehatan .BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak (UU No. 24 tahun 2011 tentang BPJS). BPJS dijalankan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak dimana hal itu sudah menjadi hak dasar manusia.

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan penggunaan BPJS di RSI Ibnu Sina Padang, dimana tingkat kepuasan cenderung lebih tinggi pada kelompok responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik dan begitu pula sebaliknya tingkat kepuasan cenderung lebih rendah pada kelompok responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang diterima kurang baik. Keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien berhubungan dengan terpenuhinya harapan-harapan pasien terhadap pelayanan yang mereka butuhkan dan inginkan, apabila persepsi pasien terkait pelayanan tidak sesuai yang diterima atau justru berada di bawah persepsi dan keinginan mereka maka kekecewaan dan ketidakpuasan akan muncul terhadap pelayanan yang diberikan.

Setiap pasien yang mengalami keluhan kesehatan dan berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan tentunya menginginkan pelayanan yang cepat, ramah handal serta tepat sasaran. Namun kekecewaan akan muncul jika hal ini tidak mereka temukan. Dari hasil penelitian mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama terkait dengan ditanganinya keluhan kesehatan yang mereka alami oleh petugas di rumah sakit. Namun ketidakpuasan sering muncul pada aspek empathy dan reliabilitas yaitu ditemukannya beberapa situasi ketika petugas kurang berempathy atau justru kurang ramah dalam memberikan pelayanan serta lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Non BPJS

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Non BPJS di RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien Rawat Jalan						p value	OR (95% CI)
	Kurang Puas		Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Kurang Baik	3	60	2	40	5	100	0,022	17,250 (1,730- 172,016)
Baik	2	8	23	92	25	100		
Jumlah	5	16,7	25	83,3	30	100		

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 30 orang pasien rawat jalan Non BPJS terdapat 5 orang yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan 25 orang yang menyatakan kualitas pelayanan baik. Dari 5 orang responden yang menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan kurang baik terdapat lebih dari sebagiannya yaitu sebanyak 3 orang (60%) responden kurang puas dengan pelayanan rawat jalan dan dari 25 orang yang menyatakan kualitas pelayanan baik, hanya sebagian kecil yaitu sebanyak 2 orang (80%) responden yang kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan uji *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,022$ dan $OR = 17,25$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Non BPJS dan responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik berpeluang 17,25 kali lebih besar untuk menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan jika dibandingkan responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik.

Pasien Non BPJS atau disebut juga dengan pasien umum ialah pasien yang berobat dengan membayar sendiri segala biaya perobatan dan perawatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Segala biaya bagi pasien umum yang berobat rawat jalan dibebankan langsung kepada pasien saat dilakukan pemeriksaan rawat jalan sesuai ketentuan yang berlaku di rumah sakit (Aditama, 2014).

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Non BPJS di RSI Ibnu Sina Padang, dimana dari hasil penelitian diperoleh temuan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan dan hanya sebagian kecil responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien berhubungan dengan terpenuhinya harapan-harapan pasien terhadap pelayanan yang diinginkan. Pada kelompok pasien tidak penggunaan jaminan kesehatan BPJS proses birokrasi dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit bersifat langsung antara pasien dengan pihak rumah sakit, sehingga birokrasi pelayanan cenderung akan lebih sederhana jika dibandingkan dengan pengguna BPJS. Kondisi ini tentunya akan berpengaruh terhadap kecepatan proses layanan yang tanpa harus melibatkan pihak ke tiga (dalam hal ini pihak BPJS). Kemudahan birokrasi pada pasien Non BPJS tentunya akan memberikan kesan positif terhadap kecepatan proses layanan dan tidak berbelit-belit. Hal ini tentunya akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

4. KESIMPULAN

Lebih dari sebagian (52,9%) pasien BPJS menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan kurang baik dan sebagian besar (90%) pasien non BPJS menyatakan kualitas pelayanan rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang adalah baik. Lebih dari sebagian (52,9%) pasien BPJS menyatakan puas dan sebagian besar (90%) pasien non BPJS menyatakan puast terhadap layanan rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang adalah baik.

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di RSI Ibnu Sina Padang ($p = 0,018$, $OR = 3,646$). Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Non BPJS di RSI Ibnu Sina Padang ($p = 0,022$ dan $OR = 17,250$)

DAFTAR REFERENSI

- Aditama, T. Y. 2014. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Azis Sri Wahyuni., Nurwardiansyah Bur., & Nurgahayu. 2022. *Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar*. *Window of Public Health Journal*, Vol. 2 No. 6 (April, 2022) : 1790-1797.
- Erlinengsih & Dessy Angraini. 2025. Analisis Tingkat Perbedaan Kepuasan Pasien Bpjs Dan Pasien Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2025. *Jurnal Kesehatan Sainatika Meditory*, Vol. 8, No. 1. Mey 2025.
- Kotler & Keller. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi*.
- Librianty, N. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2019. *J. Ners* 3, 103–110 (2019).
- Mariamah. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Haemodialisis Peserta Askes Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan*. Tesis. Jurusan FKM Universitas Sumatera Utara Medan.
- Muninjaya, A. A. Gde, 2011. *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- RSI Ibnu Sina Padang. 2025. *Kunjungan Pasien RSI Ibnu Sina Padang*. Padang: RSI Ibnu Sina.
- Sondakh dkk, 2013. *Mutu pelayanan kesehatan dan kebidanan* : Salemba Medika.
- Supartiningsih, S. Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *J. medicoeticolegal dan Manaj. rumah sakit* 6, 9–15 (2017).
- Undang Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang BPJS
- Utami, L. F. & Ginting, L. Kurangnya Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Sebagai Konsumen Kesehatan. *Koloni* 1, 333–339 (2022).
- Yakin, Moh Niko Fajrul., & Zita Atzmardina. 2022. Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal. *Tarumanagara Medical Journal* Vol. 4, No. 1, 148-154, April 2022

Yoniko, Vivi Alvionita., Basir Palu., & Nurmiati Muchlis. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Mayapada Hospital Tangerang. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 2024.Vol. 5,No.1.Page108-114.