

KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RS. CIKARANG MEDIKA BERDASARKAN MUTU PELAYANAN DAN CITRA

Arasya Zahra Mawaddah¹, Afif Wahyudi Hidayat²

^{1,2} Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Medika Suherman
e-mail: arasayzahramawaddah@gmail.com

Received: 22 January 2024; Revised: 18 February 2024; Accepted: 20 February 2024

Abstract

Patient satisfaction is a moment when reality exceeds patient expectations. An increase in visits has an impact on patient waiting time, this can be an unpleasant experience for patients. The aim of this research is to determine the patient satisfaction of BPJS Health based on service quality and image. This research is an analytical survey (non-experimental) with a cross-sectional approach. The population in this study is BPJS Health patients in the outpatient department of RS. Cikarang Medika with an unknown number, and a sample of 68 respondents was obtained using the Lemeshow formula. The sampling technique used is purposive sampling. Data analysis conducted includes univariate and bivariate analysis using the chi-square statistical test. Based on the research results, it is known that health service quality are related to patient satisfaction with a p -value $0,000 < \alpha < 0.1$ and image are related to patient satisfaction with a p -value $0,000 < \alpha < 0.1$. The results show that out of 68 respondents (100%), 51 respondents are satisfied (75.0%), while 17 respondents are still dissatisfied (25.0%) with the healthcare services provided by RS. Cikarang Medika.

Keywords: health BPJS, image, patient satisfaction, health service quality

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan momen dimana kenyataan melebihi harapan pasien. Adanya peningkatan kunjungan berdampak kepada waktu tunggu pasien, hal tersebut dapat menjadi pengalaman yang kurang menyenangkan bagi pasien. Tujuan penelitian ini mengetahui kepuasan pasien BPJS Kesehatan berdasarkan mutu pelayanan dan citra. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei analitik (non eksperimental) dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan RS. Cikarang Medika dengan jumlah yang tidak diketahui, dan diperoleh sampel 68 responden berdasarkan rumus lemeshow. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *chi-square*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value $0,000 < \alpha < 0,1$ dan citra berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value $0,000 < \alpha < 0,1$. Hasil menunjukkan dari 68 responden (100%), 51 responden menyatakan sudah puas (75,0%), sedangkan 17 responden menyatakan masih tidak puas (25,0%) atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS. Cikarang Medika.

Kata kunci: BPJS kesehatan, citra, kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan

A. PENDAHULUAN

Salah satu kebutuhan dasar bagi manusia adalah kesehatan. Masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang bermutu untuk meningkatkan derajat kesehatannya (Arianto, 2018). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mendefinisikan mutu sebagai tingkat kesempurnaan pada suatu pelayanan kesehatan dalam memberikan kepuasan kepada pasien pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar dan kode etik yang berlaku (Sriyanti, 2016). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Nursalam, 2016) penilaian mutu pelayanan kesehatan memiliki lima dimensi antara lain: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

RS. Cikarang Medika merupakan rumah sakit umum (RSU) milik swasta tipe C dengan status akreditasi lulus perdana. RS. Cikarang Medika melayani pasien umum, BPJS/JKN-KIS, dan beberapa layanan asuransi lainnya (Panggon, 2017). Sebagai rumah sakit yang melayani pasien BPJS/JKN-KIS, pihak rumah sakit tentunya tetap harus menjadikan kepuasan pasien sebagai tolak ukur dalam rangka optimalisasi mutu dan kinerja pelayanan kesehatan. Hal ini terjadi karena pada dasarnya tidak boleh adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan maupun pasien umum. Persepsi masyarakat mengenai pelayanan kesehatan yang diterimanya akan membangun citra rumah sakit dimata masyarakat (Maryana, 2019).

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari unit *Human Resources Complaint* (HSC) RS. Cikarang Medika, diketahui bahwa RS. Cikarang Medika melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan mempunyai kotak saran/keluhan bagi pasien atau keluarga

pasien yang disediakan dengan tujuan sebagai bahan perbaikan serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pada tahun 2023, rata-rata total keluhan yang diterima sebanyak 3-4 per bulan. Selain itu, peneliti juga menemui artikel yang di unggah pada tahun 2021 yang memuat berita mengenai dugaan adanya kelalaian dalam penanganan pasien di RS. Cikarang Medika yang dilaporkan oleh keluarga pasien (VNN Indonesia, 2021).

Berdasarkan data di Profil Kesehatan Kabupaten Bekasi Tahun 2021 dan 2022, diperoleh informasi bahwa jumlah kunjungan pasien RS. Cikarang Medika cukup tinggi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjut di Wilayah Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. Kunjungan pasien RS. Cikarang Medika pada tahun 2020 sebanyak 19.614 kunjungan, sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 23.446 kunjungan (Dinas Kesehatan Kab. Bekasi, 2021). Selain itu, RS. Cikarang Medika memiliki presentase *Bed Occupation Rate* (BOR) atau presentase pemakaian tempat tidur yang tersedia yaitu 75,81% pada tahun 2020 dan menjadi yang tertinggi pada tahun 2021 yaitu 97,32% menurut indikator kinerja pelayanan rumah sakit di Kabupaten Bekasi (Dinas Kesehatan Kab. Bekasi, 2022). Indikator BOR (*bed occupancy rate*) dan BTO (*bed turn over*) dapat memberikan gambaran tingginya tingkat pemanfaatan dan efisiensi pemakaian tempat tidur di rumah sakit tersebut.

Hasil observasi tempat di RS Cikarang Medika yaitu ditemukan permasalahan yang terjadi karena adanya peningkatan kunjungan berupa antrian pasien pada instalansi rawat jalan khususnya pada saat jadwal kontrol rutin bulanan. Hal tersebut berdampak kepada waktu tunggu pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Daya tampung atau kapasitas tempat tidur di rumah sakit

juga berdampak pada waktu tunggu pasien. Antrian pasien baik pada instalasi rawat jalan maupun rawat inap memungkinkan untuk terjadi nepotisme antara pasien dengan petugas kesehatan di RS. Cikarang Medika dalam pelayanan kesehatan seperti pemberian nomor antrian kontrol dan kamar perawatan. Hal tersebut dapat menjadi pengalaman kurang menyenangkan bagi para pasien yang berobat ke RS. Cikarang Medika.

Berdasarkan masalah yang terjadi di RS. Cikarang Medika, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang akan dilakukan ini berjudul “Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS. Cikarang Medika Berdasarkan Mutu Pelayanan dan Citra”.

B. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei analitik (non eksperimental) dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan RS. Cikarang Medika dengan jumlah yang tidak diketahui dan diperoleh sampel ini sebanyak 68 responden berdasarkan rumus lemeshow. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner. Pengolahan data menggunakan SPSS. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat dengan uji statistik *chi square*.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS. Cikarang Medika

Variabel	n	%
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	17	25,0
Puas	51	75,0
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)		
Kurang	18	26,5
Baik	50	73,5
<i>Reliability</i> (Keandalan)		
Kurang	33	48,5
Baik	35	51,5
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)		
Kurang	28	41,2
Baik	40	58,8
<i>Assurance</i> (Jaminan)		
Kurang	24	35,3
Baik	44	64,7
<i>Emphaty</i> (Empati)		
Kurang	19	27,9
Baik	49	72,1
Citra		
Kurang	25	36,8
Baik	43	63,2

Tabel 1 menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang didapatkan dari 68 responden yaitu hampir seluruh

responden atau sebanyak 51 responden (75,0%) merasa sudah puas akan pelayanan kesehatan di RS. Cikarang

Medika, sedangkan sebagian kecil responden atau sebanyak 17 responden (25,0%) belum puas. Diperoleh informasi pada variabel *tangibles* (bukti fisik) lebih dari separuh responden sebanyak 50 responden (73,5%) menyatakan bukti fisik sudah baik, sedangkan 18 responden (26,5%) menyatakan masih kurang. Diperoleh informasi pada variabel *reliability* (keandalan) lebih dari separuh responden sebanyak 35 responden (51,5%) menyatakan keandalan sudah baik, sedangkan 33 responden (48,5%) menyatakan masih kurang. Diperoleh informasi pada variabel *responsiveness* (daya tanggap) lebih dari separuh responden sebanyak 40 responden (58,8%) menyatakan daya tanggap sudah baik, sedangkan 28 responden (41,2%)

menyatakan masih kurang. Diperoleh informasi pada variabel *assurance* (jaminan) lebih dari separuh responden sebanyak 44 responden (64,7%) menyatakan daya tanggap sudah baik, sedangkan 24 responden (35,3%) menyatakan masih kurang. Diperoleh informasi pada variabel *emphaty* (empati) lebih dari separuh responden sebanyak 49 responden (72,1%) menyatakan empati sudah baik, sedangkan 19 responden (27,9%) menyatakan masih kurang. Diperoleh informasi pada variabel citra lebih dari separuh responden sebanyak 43 responden (63,2%) menyatakan empati sudah baik, sedangkan 25 responden (36,8%) menyatakan masih kurang.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Citra Rumah Sakit

Variabel Independen	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Tangibles (Bukti Fisik)							
Kurang	12	17,6	6	8,8	18	26,5	0,000
Baik	5	7,4	45	66,2	50	73,5	
Reliability (Keandalan)							
Kurang	13	19,1	20	29,4	33	48,5	0,017
Baik	4	5,9	31	45,6	35	51,5	
Responsiveness (Daya Tanggap)							
Kurang	16	23,5	12	17,6	28	41,2	0,000
Baik	1	1,5	39	57,4	40	58,8	
Assurance (Jaminan)							
Kurang	16	23,5	8	11,8	24	35,3	0,000
Baik	1	1,5	43	63,2	44	64,7	
Emphaty (Empati)							
Kurang	14	20,6	5	7,4	19	27,9	0,000
Baik	3	4,4	46	67,6	49	72,1	
Citra							
Kurang	17	25,0	8	11,9	25	36,8	0,000
Baik	0	0	43	63,2	43	63,2	

Tabel 2 menunjukkan hasil analisis bivariat dengan uji statistik *chi square*. Berdasarkan hasil analisis diperoleh informasi bahwa terdapat hubungan antara variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien karena diperoleh $p \text{ value } 0,000 < \alpha 0,1$. Terdapat hubungan antara variabel *reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien karena diperoleh $p \text{ value } 0,017 < \alpha 0,1$. Terdapat hubungan antara variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien karena diperoleh $p \text{ value } 0,000 < \alpha 0,1$. Terdapat hubungan antara variabel *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien karena diperoleh $p \text{ value } 0,000 < \alpha 0,1$. Terdapat hubungan antara variabel *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien karena diperoleh $p \text{ value } 0,000 < \alpha 0,1$. Terdapat hubungan antara variabel citra dengan kepuasan pasien karena diperoleh $p \text{ value } 0,000 < \alpha 0,1$.

Pembahasan

Kepuasan pasien akan muncul ketika kenyataan yang dialami oleh pasien atas pelayanan kesehatan yang diterima melebihi harapannya (Ratnaningtyas, 2022). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Ariani (2019) dimana hasil yang didapatkan bahwa lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 63 responden (70%) merasa puas sedangkan 27 responden (30%) merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh RSDI Kota Banjarbaru sebagai pengguna BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan. Proses dalam pemberian pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Setianingsih, 2019). Pelayanan kesehatan yang bermutu dan citra rumah sakit yang baik diperlukan untuk mencapai kepuasan pasien.

Tangibles (bukti fisik) merupakan sesuatu yang dapat dilihat langsung oleh pengguna jasa pelayanan seperti peralatan, perlengkapan, dan penampilan yang digunakan saat memberikan jasa pelayanan (Nursalam, 2016). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rodiah (2022), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Budhi Asih Tahun 2022 dengan nilai $p \text{ value } 0,002 < \alpha 0,05$. Menurut peneliti, kebersihan dan kelengkapan sarana prasarana di RS. Cikarang Medika berperan penting terhadap kepuasan pasien. Diantaranya dengan pemeliharaan kebersihan lorong dan ruang tunggu di instalasi rawat jalan RS. Cikarang, perluasan area parkir bagi pengunjung, perbaikan gorong-gorong untuk memperlancar saluran air akan menciptakan *image* positif dari pasien terhadap rumah sakit.

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan memuaskan (Vanchapo, 2022). Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maarif dkk (2023) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *reliability* (keandalan) petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi dengan nilai $p \text{ value } 0,003 < \alpha 0,05$. Menurut peneliti, keandalan petugas kesehatan dalam memberikan layanan berperan penting terhadap kepuasan pasien di RS. Cikarang Medika. Diantaranya dengan perbaikan alur pelayanan yang sederhana bagi pasien BPJS Kesehatan, komunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami, serta terdapat jadwal praktek dokter di setiap poli sehingga pasien dapat mengetahui informasi tersebut dan

praktek dokter dapat dijalankan tepat waktu.

Responsiveness (daya tanggap) merupakan ketanggapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Vanchapo, 2022). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alim dkk (2019), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar dengan nilai $p\text{ value } 0,000 < \alpha 0,05$. Menurut peneliti, daya tanggap yang dimiliki oleh petugas kesehatan di RS. Cikarang Medika memiliki peranan yang sangat penting terhadap kepuasan pasien. Diantaranya dengan tanggap petugas kesehatan merespon keluhan pasien, pemberian penjelasan dengan singkat dan jelas, serta kemampuan petugas kesehatan dalam memecahkan kendala secara bijaksana.

Assurance (jaminan) merupakan kompetensi yang dimiliki oleh petugas kesehatan sehingga mereka dapat membangun kepercayaan pada diri pasien bahwa mereka aman dari bahaya maupun keragu-raguan (Vanchapo, 2022). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gultom dkk (2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi dengan nilai $p\text{ value } 0,004 < \alpha 0,05$. Menurut peneliti, jaminan yang diberikan oleh RS. Cikarang Medika atas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien berpengaruh kepada kepuasan pasien karena apabila terjadi kekeliruan atau kelalaian oleh petugas kesehatan, maka akan berakibat fatal bagi kepuasan pasien. Pasien akan merasa bahwa keselamatannya tidak terjamin di rumah sakit tersebut.

Emphaty (empati) merupakan upaya yang dilakukan oleh petugas kesehatan

dalam menempatkan diri sendiri pada pasien sehingga dapat memahami kebutuhan pasien (Vanchapo, 2022). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratnaningtyas (2022) bahwa terdapat hubungan antara *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja dengan nilai $p\text{ value } 0,002 < \alpha 0,05$. Menurut peneliti, empati yang diberikan oleh petugas kesehatan memberikan nilai tambah bagi RS. Cikarang Medika. Hal ini karena saat seseorang dalam keadaan susah dan memerlukan bantuan, lalu dibantu oleh petugas kesehatan maka pasien akan merasa sangat senang. Empati diberikan oleh RS. Cikarang Medika pada saat pemberian pelayanan kesehatan, sebab empati dapat menunjukkan rasa peduli petugas kesehatan dalam memahami kebutuhan pasien.

Citra merupakan gambaran atau keyakinan yang dimiliki oleh pelanggan terhadap suatu perusahaan atau produknya (Maryana, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rodiah (2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara citra dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Budhi Asih Tahun 2022 dengan $p\text{ value } 0,000 < \alpha 0,05$. Menurut peneliti, citra RS. Cikarang Medika memiliki peran penting terhadap kepuasan pasien. Diantaranya dengan status akreditasi yang dimiliki oleh RS. Cikarang Medika yaitu lulus perdana atau dasar. Ketika sebuah rumah sakit mempunyai citra yang baik maka akan berdampak kepada persepsi dan keyakinan yang dimiliki oleh pasien.

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh pasien BPJS

Kesehatan di instalasi rawat jalan RS. Cikarang Medika menyatakan bahwa sudah puas akan pelayanan yang diberikan oleh RS. Cikarang Medika. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan (dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Saran

BPJS Kesehatan diharapkan untuk lebih sering melakukan survei kepuasan pasien sebagai upaya perbaikan di masa yang akan datang. Sedangkan Rumah Sakit diharapkan tetap memperhatikan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan karena berpengaruh kepada kepuasan pasien.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih diberikan kepada Universitas Medika Suherman dan RS. Cikarang Medika sebagai instansi tempat penelitian, dan pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan sebagai responden dalam penelitian ini.

E. DAFTAR PUSTAKA

Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.13.2017>

Dinas Kesehatan Kab. Bekasi. (2021). *Profil Kesehatan Kabupaten Bekasi*

Tahun 2020.

Dinas Kesehatan Kab. Bekasi. (2022). *Profil Kesehatan Kabupaten Bekasi Tahun 2021*.

Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.

Maarif, I., Haeruddin, H., & Sumiati. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79–88. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1206>

Maryana, M. (2019). Persepsi Klien BPJS Tentang Caring Perawat di Sebuah Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v10i1.77>

Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktikum Keperawatan Profesional* (P. P. Lestari (ed.); Edisi 6). Jakarta: Salemba Medika.

Panggon. (2017). *Rumah Sakit: Rumah Sakit Umum Cikarang Medika*. <https://www.panggon.com/jawa-barat/rs-cikarang-medika/>

Ratnaningtyas, I. R. A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Maja. *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 170. <https://doi.org/10.52031/edj.v6i2.426>

Rodiah, S. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Budhi Asih Tahun 2022. *Dohara Publisher Open Access Journal*, 02(05), 672–681.

- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal*, 1(1), 48–60. <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1>
- Setianingsih, T. (2019). Analisis Penerapan Model EFQM dalam Menilai Manajemen Mutu Puskesmas di 8 Propinsi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Institut Medika Drg. Suherman (JIKMDS)*, 1(1). <https://jurnal.medikasuherman.ac.id/ikm/index.php/JIKMDS/article/view/82>
- Sriyanti, C. (2016). Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan. In *Modul Bahan Ajar Cetak Kebidanan* (Cetakan 1). BPPSDMK Kementerian Kesehatan RI. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/08/Mutu-dan-Kebijakan-Layanan-Kesehatan-Komprehensif.pdf>
- Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* (T. Mahyuvi (ed.); Cetakan 1). Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- VNN Indonesia. (2021). Dugaan Kelalaian Tangani Pasien di RS Cikarang Medika, Netizen Sampai Bilang “Kapok.” *Media Online & Cetak VERSI NASIONAL NEWS*. <https://www.vnn.co.id/2021/04/dugaan-kelalaian-tangani-pasien-di-rs.html>