



GAMBARAN PELAYANAN KEPERAWATAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS

Rencan Eka Siregar*, Jagentar Parlindungan Pane, Helinida Saragih

Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, Jl. Bunga Terompet No. 118, Sempakata, Medan Selayang, Medan, Sumatera Utara 20131 Indonesia

*rencanekasiregar@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan merupakan elemen penting yang menentukan tingkat kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan. Perbedaan fasilitas, prosedur administrasi, serta persepsi masyarakat sering menimbulkan anggapan bahwa terdapat kesenjangan pemberian layanan kesehatan antara pasien BPJS dan Non-BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan keperawatan pada pasien BPJS dan Non-BPJS rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 responden yang terdiri dari 49 orang pasien BPJS dan 39 orang pasien Non-BPJS, yang dipilih dengan metode purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner Penelitian ini bukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebab kuesioner di adopsi dari sebuah buku Nursalam (2022). Hasil penelitian menunjukkan pasien BPJS, sebanyak 41 responden (83,7%) menyatakan puas dan 8 responden (16,3%) tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Sementara itu, seluruh pasien Non-BPJS 39 responden (100,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Kata kunci: BPJS; kepuasan pasien; non-BPJS; pelayanan keperawatan

AN OVERVIEW OF NURSING CARE SERVICES FOR BPJS AND NON BPJS

ABSTRACT

Nursing care is an essential element that determines the level of patient satisfaction in receiving healthcare services. Differences in facilities, administrative procedures, and public perceptions often lead to the assumption that there is a gap in healthcare service delivery between BPJS and non-BPJS patients. This study aims to describe nursing care services for BPJS and non-BPJS inpatient patients. The sample in this study consists of 88 respondents, comprising 49 BPJS patients and 39 non-BPJS patients, selected using a purposive sampling method. This study does not employ validity and reliability tests because the questionnaire was adopted from a book Nursalam (2022). The results show that among BPJS patients, 41 respondents (83.7%) reported satisfaction with nursing care services, while 8 respondents (16.3%) reported dissatisfaction. Meanwhile, all non-BPJS patients, totaling 39 respondents (100.0%), reported satisfaction with the nursing care services received.

Keywords: BPJS; non-BPJS; nursing services; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Kesenangan klien berasal sejak pertimbangan antara harapan terhadap layanan akan diterima dan kenyataan dari layanan yang benar-benar mereka dapatkan di rumah sakit. Kualitas layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik fasilitas, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, proses pelayanan itu sendiri, serta imbalan diterima lewat masyarakat selaku pengguna fasilitas. Tingkat kesenangan konsumen untuk fasilitas yang mereka terima bisa di ukur dengan membandingkan antara harapan mereka dan kualitas layanan yang benar-benar mereka dapatkan (Juliani, 2024).

Kualitas pelayanan sangat memengaruhi kepuasan pasien, khususnya peserta BPJS. Banyak pasien BPJS merasa tidak puas karena pelayanan dianggap lebih rendah dibanding pasien Non-BPJS, ditambah dengan sistem yang rumit, pembatasan obat, biaya yang tidak jelas, serta waktu tunggu lama. Keluhan lain meliputi keterlambatan pelayanan medis, sulitnya akses dokter, lambatnya administrasi rawat inap, hingga kondisi fasilitas rumah sakit yang kurang memadai (Irwati, 2022). Sementara itu, pasien Non-BPJS menghadapi kendala administrasi berbelit, biaya obat mahal, keterbatasan kamar, serta kualitas pelayanan yang tidak merata (Susanti, 2021).

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati, serta aspek fisik (tangibles) (Anathasia et al., 2024). Pasien BPJS merasa kecewa karena pelayanan yang diterima kurang memuaskan, tenaga medis dianggap kurang ramah, proses rawat inap berjalan lambat, dan komunikasi dengan pasien tidak jelas. Selain itu, terlihat perbedaan perlakuan antara pasien BPJS dan Non-BPJS, sedangkan partisipan Non-BPJS diperlakukan dengan efisien, ramah, serta mendapat prioritas secara terang-terangan (Utami, 2022).

Pasien BPJS memberikan skor terendah yang menunjukkan ketidakpuasan, terutama terkait kehandalan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam pelayanan. Sebaliknya, pasien Non-BPJS menilai tenaga kesehatan sudah baik karena dianggap profesional, disiplin, teliti, dan bertanggung jawab (Supriatna, 2022). Pada hasil penelitian menunjukkan pada dimensi kehandalan, pasien Non-BPJS lebih banyak puas (68,7%), sedangkan pasien BPJS seimbang antara puas (49,5%), dan tidak puas (49,5%). Pada dimensi daya tanggap, baik pasien Non-BPJS maupun BPJS lebih banyak yang merasa tidak puas, masing-masing 51,6% dan 55,5%. Pada dimensi jaminan, pasien Non-BPJS (51,6%) maupun BPJS (55,5%) sebagian merasa tidak puas. Pada dimensi empati, pasien Non-BPJS lebih banyak merasa puas (57,1%), sedangkan pasien BPJS lebih banyak tidak puas (53,3%). Pada dimensi bukti fisik, ketidakpuasan pada pasien BPJS yang mencapai (72,0%), dibandingkan Non-BPJS sebesar (52,7%) (Fitriani, 2024). Berdasarkan temuan didapatkan dari rekam medis di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025, partisipan BPJS sebanyak 4236 personal dan Non-BPJS sebanyak 708 personal. Pada survei awal yang dilakukan peneliti kepada partisipan rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, bahwa 1 personal dari 6 personal pasien BPJS menyatakan kurang puas pada pelayanan yang diberikan terlihat pada dimensi responsiveness dan empati di mana pasien BPJS merasa respon perawat masih lambat dan perhatian personal masih kurang optimal. Sedangkan 4 orang dari 4 orang pasien Non-BPJS (umum) menyatakan puas dalam fasilitas yang disediakan oleh perawat.

Kualitas pelayanan tenaga medis di rumah sakit menjadi tolak ukur utama kepuasan pasien. Namun, masih ditemukan ketidaksetaraan layanan antara pasien BPJS dan Non-BPJS (Mandiri), seperti antrian panjang, penolakan layanan, hingga sulitnya mendapatkan tindakan medis. Kurangnya koordinasi menyebabkan ketimpangan pelayanan, khususnya bagi peserta BPJS, yang menimbulkan ketidakpuasan dan rasa ketidakadilan dalam akses layanan kesehatan (A. Z. D. Putri, 2024). Pengalaman pasien sangat dipengaruhi oleh perlakuan medis sejak awal hingga akhir perawatan. Pasien dengan jaminan kesehatan sering menghadapi perlakuan berbeda, seperti waktu tunggu yang lebih lama dan sikap kurang ramah dari petugas. Masalah sistem pembayaran yang sering terlambat membuat rumah sakit cenderung memprioritaskan pasien umum, yang berdampak pada ketimpangan layanan dan menurunnya kepuasan pasien (Irwati, 2022).

Pelayanan kesehatan rumah sakit semakin diperhatikan karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, yang kini dipahami perawat sebagai penentu kualitas pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit mengukur kepuasan pasien dan mengelompokkannya dalam tiga kategori-puas, cukup puas, dan kurang puas untuk mendukung perbaikan pelayanan secara berkelanjutan (Marfuah, 2023). Untuk mencegah terjadinya perbedaan pelayanan kesehatan dan mengoptimalkan kesenangan bagi partisipan BPJS serta partisipan Non-BPJS (Mandiri) perlu langkah-langkah yang harus diperhatikan seperti evaluasi secara rutin untuk menciptakan pelayanan yang baik, cepat tanggap

(Dewi, 2024). Pelatihan berkala bagi staf medis dan non-medis agar komunikasi lebih manusiawi dan empatik bagi pasien. Rumah sakit perlu menyediakan saluran terbuka bagi pasien untuk menyampaikan saran, kritik, atau keluhan, sehingga pasien merasa didengar dan di hargai. Mengoptimalkan proses kerja di instalasi radiologi agar hasil pemeriksaan dapat diberikan lebih cepat. Jadwal kunjungan Dokter perlu ditata lebih efektif, dilengkapi dengan memastikan pasien mendapat layanan tepat waktu. Perbaikan fasilitas seperti kunci kamar VIP, TV, keran kamar mandi dan ventilasi udara untuk kenyamanan pasien , alat medis yang rusak juga segera diperbaharui agar pemeriksaan dapat dilayani di rumah sakit tanpa di rujuk ke rumah sakit lain (Romantir, 2024). Untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien mempermudah alur pendaftaran pasien agar tidak memakan waktu, pembagian tugas dalam merawat pasien harus lebih jelas dan efektif dan melengkapi sarana dan prasarana pada pasien dan mengetahui sejauh mana pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Klaudia, 2021).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS dan pasien Non BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mulai dari januari hingga juni 2025 yang berjumlah 4.944 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner Penelitian ini bukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebab kuesioner di adopsi dari sebuah buku (Nursalam 2022) *kepuasan pelayanan keperawatan*.

HASIL

Tabel 1.

Distribusi frekuensi presentase responden Berdasarkann data demografi pasien BPJS dan Non BPJS

Karakteristik		f	%
BPJS	Jenis Kelamin		
	Pria	27	55.1
	Wanita	22	44.9
	Pendidikan		
	SD	5	10.2
	SMP	8	16.3
	SMA	28	57.1
	Perguruan Tinggi	8	16.3
	Umur		
	17-25	9	18.4
	26-35	6	12.2
	36-45	3	6.1
	46-55	10	20.4
	56-65	9	18.4
	>65	12	24.5
Non BPJS	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	23	50.0
	Wanita	16	41.0
	Pendidikan		
	SD	1	2.6
	SMP	0	0
	SMA	16	41.0
	Perguruan Tinggi	22	56.4
	Umur		
	17-25	6	15.4
	26-35	6	15.4
	36-45	7	17.9
	46-55	6	15.4
	56-65	5	12.8
	>65	9	23.1

Berdasarkan tabel 1 diperoleh data responden BPJS paling banyak pada rentang usia >65 tahun sejumlah 12 responden (24,5%) dan paling sedikit berada pada rentang usia 36-45 tahun sejumlah 3 responden (6,1%). Responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki 27 responden (55,1%) dan paling sedikit berjenis kelamin perempuan 22 responden (44,9%). Sedangkan berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak SMA sebanyak 28 responden (57,1%) dan paling sedikit SD sebanyak 5 responden (10,2%). Distribusi karakteristik frekuensi dan persentase pasien Non BPJS diperoleh data responden paling banyak pada rentang usia >65 tahun sejumlah 9 responden (23,1%) dan paling sedikit berada pada rentang usia 56-63 tahun sejumlah 5 responden (12,8%). Responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki 23 responden (59,0%) dan paling sedikit berjenis kelamin perempuan 16 responden (41,0%). Sedangkan berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak perguruan tinggi sebanyak 22 responden (56,4%) dan paling sedikit SD sebanyak 1 responden (2,6%).

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi dan presentase Pelayanan Keperawatan pasien BPJS Rawat Inap

Pelayanan Keperawatan	f	%
Tidak Puas	8	16.3
Puas	41	83.7

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil penelitian pelayanan keperawatan pasien BPJS tentang pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada kategori Tidak puas 8 orang (16,3%), Puas sebanyak 41 orang (83,7%).

Tabel 3.

Distribusi Frekuensi, presentase Pelayanan Keperawatan pasien Non BPJS Rawat Inap

Pelayanan Keperawatan	f	%
Tidak Puas	0	0
Puas	39	100.0

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil penelitian pelayanan keperawatan pasien Non BPJS tentang pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada kategori Tidak puas 0 orang (0%), Puas sebanyak 39 orang (100,0%).

PEMBAHASAN

Gambaran Pelayanan Keperawatan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil pelayanan keperawatan pada pasien BPJS mayoritas pelayanan keperawatan dengan kategori puas sebanyak 41 responden (83,7%) dan kategori tidak puas 8 orang (16,3%).

Berdasarkan asumsi peneliti dari hasil data yang telah didapatkan, menunjukkan bahwa kurang puasnya pelayanan pasien BPJS dapat terjadi karena masih kurangnya kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Selain itu kurangnya inisiatif perawat dalam hal ketepatan waktu kehadiran di ruangan saat pasien membutuhkan bantuan dimana perawat cenderung bersikap menunggu panggilan dari pasien terlebih dahulu, bukannya bersikap mengambil inisiatif sendiri untuk membantu pasien yang tampak mengalami kesulitan atau membutuhkan bantuan. Lalu kurangnya ketelitian perawat dalam melakukan tindakan keperawatan sehingga dapat menambah permasalahan yang lain.

Terkait tanggung jawab profesional, perawat menunjukkan tingkat tanggung jawab terhadap kebutuhan pasien yang masih sangat jauh dari harapan dan standar yang seharusnya. Bahkan ketika pasien secara aktif menyampaikan keluhan atau kebutuhan mereka, perhatian dan respons yang diberikan oleh perawat masih sangat minim. Kondisi ini mencerminkan kurangnya kepedulian dan rasa tanggung jawab perawat dalam menjalankan tugas dan kewajiban profesional mereka. Dalam hal bantuan aktivitas dasar sehari-hari, perawat jarang membagi waktu secara khusus untuk membantu pasien dalam kebutuhan fundamental seperti mobilisasi (membantu pasien berjalan), asistensi ke toilet, atau melakukan perubahan posisi tidur untuk mencegah komplikasi seperti luka dekubitus. Minimnya perhatian terhadap kebutuhan dasar ini menunjukkan kelalaian dalam aspek perawatan yang paling mendasar. Akumulasi dari seluruh permasalahan tersebut pada akhirnya menghasilkan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa sangat tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang mereka terima, yang mengindikasikan adanya

kesenjangan besar antara harapan pasien dengan realitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga keperawatan.

Menurut Fatma (2023) bahwa petugas, kurang ramah, dan minim empati dalam melayani. Penjelasan yang diberikan tidak memadai, dan respons terhadap kebutuhan pasien cenderung lambat serta kurang sigap. Sedangkan peneliti (Krismadu et al., 2024) mengatakan bahwa kurangnya tanggung jawab (*Responsiveness*), seperti kurangnya kecepatan petugas dalam memberikan respon terhadap permintaan pasien dalam pelayanan kesehatan menyebabkan kurangnya perhatian terhadap para pasien. Asumsi peneliti di atas didukung oleh penelitian Putri (2025) dimana tenaga medis melakukan tindakan kurang sesuai prosedur, perawat kurang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien, tenaga medis kurang memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan serta waktu tunggu, pasien juga mengatakan ada petugas yang kurang senyum dan terlalu serius dalam melayani. Pendapat di atas didukung oleh penelitian Yuristi (2022) mengatakan masalah dalam pelayanan keperawatan diantaranya perhatian petugas, kehandalan petugas, ketanggapan petugas, dan tentunya ini dapat memengaruhi kepuasan pasien.

Peneliti berasumsi pada pasien BPJS yang puas bahwa perawat mampu menangani permasalahan perawatan secara tepat dan profesional dengan responsivitas yang optimal hal ini tercermin dari ketepatan waktu kedatangan perawat saat pasien membutuhkan bantuan. Pasien menyatakan bahwa perawat memberikan perhatian penuh terhadap keluhan yang dirasakan, responsif dalam menjawab pertanyaan terkait tindakan perawatan yang diberikan, serta senantiasa bersikap jujur dan transparan dalam menyampaikan informasi mengenai kondisi kesehatan pasien kepada keluarga maupun pasien itu sendiri. Dalam aspek administrasi dan lingkungan, perawat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur administrasi yang berlaku bagi pasien. Perawat juga konsisten menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan perawatan, memastikan sterilitas dan kesiapan peralatan medis yang digunakan, serta senantiasa memperhatikan penampilan dan kerapihan diri sebagai bentuk profesionalisme.

Dari segi komunikasi dan pelayanan, perawat memberikan penjelasan komprehensif tentang tindakan medis yang akan dilakukan. Sesampainya di ruangan, perawat melakukan pemeriksaan vital signs seperti tekanan darah, suhu tubuh, dan berat badan pasien. Pelayanan yang diberikan bersifat inklusif tanpa membedakan pangkat atau status sosial pasien. Perawat juga bersedia meluangkan waktu untuk menjelaskan kembali instruksi penggunaan obat dari dokter secara detail, serta memberikan pendampingan dan bantuan kepada pasien dalam aktivitas sehari-hari seperti mengantarkan ke kamar kecil. Asumsi peneliti ini dapat didukung oleh peneliti Septriani, (2022) bahwa dimana pasien BPJS menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diterima dapat dilakukan dengan mempertahankan kualitas pelayanan sambil menjaga sikap tanggap dan peduli terhadap pasien dalam pelayanan setiap hari. Sedangkan peneliti Luciana *et al.*, (2023) Pasien akan merasa puas apabila menerima layanan keperawatan yang berkualitas, namun sebaliknya akan merasa tidak puas bila layanan yang diterima kurang memuaskan.

Gambaran Pelayanan Keperawatan Pasien Non BPJS

Berdasarkan hasil pelayanan keperawatan pada pasien Non BPJS dari 39 responden menunjukkan mayoritas pelayanan keperawatan secara umum sebanyak 39 responden (100,0%) dengan kategori puas. Menurut asumsi peneliti bahwa layanan keperawatan yang diberikan pada pasien Non BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan puas dikarenakan jam pelayanan kesehatan yang tepat waktu, kesiapan perawat dan dokter dalam melayani pasien mampu memberikan kepercayaan antara tenaga kesehatan dan pasien, penampilan tenaga kesehatan yang profesional, dalam memperoleh informasi tentang kesehatan pasien memberikan perhatian secara individu serta memberikan pelayanan tanpa membedakan status pasien. Hal ini dapat dilihat dari ke lima dimensi penilaian pelayanan keperawatan Non BPJS yaitu *Kehandalan, responsiveness, assurance, tangible, empathy*. Bukan hanya itu, berdasarkan pengamatan peneliti mayoritas responden juga merasa puas karena tenaga medis yang melayani pasien Non BPJS memiliki kompetensi sehingga para pasien Non BPJS merasa aman dan percaya pada setiap tindakan yang dilakukan.

Asumsi peneliti di atas didukung oleh peneliti (Eunike, 2024) bahwa pelayanan yang berkualitas membuat pasien Non-BPJS merasa puas, baik yang berobat jalan maupun yang dirawat inap. Ini menunjukkan betapa pentingnya pihak rumah sakit untuk terus menjaga mutu pelayanannya agar pasien merasa puas. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari bagian administrasi, tenaga perawat dan dokter, sampai fasilitas-fasilitas yang tersedia di rumah sakit.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan jumlah sampel 88 responden dapat disimpulkan bahwa: pelayanan Keperawatan Pasien BPJS berdasarkan kategori puas sebanyak 41 responden (83,7%) dan kategori tidak puas 8 responden (16,3%) di rawat inap. Pelayanan Keperawatan Pasien Non BPJS berdasarkan kategori puas sebanyak 39 responden (100,0%) di rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Anathasia, S. E., Syahidin, R., Sofia, E., & Asnar, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien (Studi Pada Instalasi Rawat Inap Ruang Mawar Dalam Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso)*. 4, 5076–5099.
- Dewi, D. (2024). Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Kalaisat. *Ilmu Kesehatan*, 4(1), 1–6. <https://doi.org/10.5455/Mnj.V1i2.644xa>
- Eunike, D. (2024). *Mengungkap Kepuasan Pasien Non-Bpjs Di Rsud Raa Soewondo Pati*. 868–880.
- Fatma. (2023). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Pendahuluan Metode Penelitian*. 6(2), 27–36.
- Fitriani. (2024). Hubungan Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rsu Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 5(2), 238–247. <http://jakp.fisip.unand.ac.id/index.php/jakp/article/view/139>
- Irawati, D. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Dibandingkan Dengan Asuransi Lainnya Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jhmr Journal Of Health Management Research*, 1(1), 2022–2023.
- Irwati, D. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Dibandingkan Dengan Asuransi Lainnya Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jhmr Journal Of Health Management Research*, 1(1), 2022–2023.
- Juliani, D. (2024). *Machine Translated By Google Jurnal Penelitian Humaniora Keberlanjutan Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Bpjs (Administrasi Jaminan Sosial) Dan Non-Bpjs Layanan Kesehatan Perkenalan Jaminan Kesehatan Nasional Merupakan Jaminan Berupa Perlindungan Keseha*. September.
- Klaudia. (2021). *Gambaran Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.Iii Manado*. 6.
- Krismadu, P., Malau, M., Sigalingging, V. Y., & Derang, I. (2024). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Padang Bulan*. 000, 7–15.
- Luciana, C., Dotulong, F. X., Lengkong, G., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Maria, G. (2023). *Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit*. 1(2), 74–78.
- Malveiro, C., Boavida, S., Cargaleiro, C., Bernardino, A. V., Correia, I. R., Reis, C., Matos, L., Sardinha, L. B., Cardoso, M. J., & Saint-Maurice, P. F. (2025). Sensor Based Sleep Patterns And Reported Sleep Quality In Breast Cancer Patients Undergoing Neoadjuvant Chemotherapy. *Scientific Reports*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.1038/S41598-025-99208-0>
- Marfuah, D. (2023). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Pasien Non Bpjs Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsu Indo Sehat Kebakkramat. *Indonesian Journal Of Health Information Management (Ijhim) Vol.*, 3(1), 1–5. <https://ijhim.stikesmhk.ac.id/ojsdata/article/view/94%0ahttps://ijhim.stikesmhk.ac.id/ojsdata/article/download/94/63>

- Nilufer Emre, S. Y. Et Al. (2024). Sleep Quality, Mental Health, And Quality Of Life In Women With Breast Cancer. *Indian Journal Of Cancer*, 6(2), 299-304. <https://doi.org/10.4103/Ijc.Ijc>
- Putri, A. Z. D. (2024). *Jmbk_Adinda_Cokki_355-366 (1)*.
- Putri, N. (2025). 3 1,2,3. 03, 32–49.
- Romantir, D. (2024). The Effect Of Health Service Quality Dimensions On Patient Satisfaction With Bpjs Health Insurance And Non Bpjs Health Insurance At Abepura Jayapura City Hospital. *Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(7), 2519–2540. <https://jicnusanantara.com/index.php/jiic>
- Sagala Sedianan Et., A. (2022). Aromaterapi Lavender Melalui Humidifier Terhadap, Aromaterapi Lavender Melalui Humidifier Payudara, Kualitas Tidur Pasien Kanker. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6, 62–70.
- Septriani. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota Tahun 2022*. 4, 10077–10089.
- Supriatna, D. (2022). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Samata*. 1–7.
- Susanti, D. (2021). *Perbandingan Kualitas Pelayanan Bagi Pengguna Bpjs Dan Non Bpjs Di Fasilitas Kesehatan Batam* Machine Translated By Google. 2260–2266.
- Utami, D. (2022). Kurangnya Pelayanan Terhadap Pasien Bpjs Sebagai Konsumen Kesehatan. *Koloni: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(4), 333–339.
- Weng, Y. P., Hong, R. M., Chen, V. C. H., Tsai, C. J., Yeh, D. C., & Fang, Y. H. (2021). Sleep Quality And Related Factors In Patients With Breast Cancer: A Cross-Sectional Study In Taiwan. *Cancer Management And Research*, 13, 4725–4733. <https://doi.org/10.2147/Cmar.S302966>
- Yuristin, D. (2022). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Rawat Inap Kelas Iii Rsud Rokan Hulu*. 6(April), 997–1002.

