



ANALISIS MUTU PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM MALAHAYATI TERHADAP PASIEN BPJS-JKN

Rizqa Auliyah Shifah Sagala¹; Medina Elly Vanda²; Fitriani Pramita Gurning³

¹rizqaaulivah09@gmail.com, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

²medina.e.v24@gmail.com, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

³FitrianiGurning@uinsu.ac.id, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstract

Hospitals have a very important role in society as health service providers. When evaluating the quality of hospital services, patient happiness is the main consideration. This study aims to evaluate the services of inpatient BPJS patients at the Malahayati Islamic Hospital. The research method used was descriptive qualitative with primary data collection through questionnaires and interviews with patient families. The research results show that the inpatient services provided by the Malahayati Islamic Hospital to BPJS patients are considered good by the patient's relatives. The majority of respondents expressed satisfaction with their treatment and interactions with medical staff. Surveys and interviews with patients also reveal that they feel support and appreciation throughout their treatment, reflecting the quality of service provided. These findings provide a positive picture of the experience of BPJS patients in receiving treatment at the hospital. Evaluation of patient happiness is the main focus in assessing the quality of hospital services. The results of this research can be a basis for improving health services at the Malahayati Islamic Hospital and provide a more comprehensive picture of the experience of BPJS patients in an affordable health system.

Keywords: BPJS Patients, Hospital, Quality of Service

Abstrak

Rumah Sakit memiliki peran yang sangat penting dalam masyarakat sebagai penyedia layanan kesehatan. Saat mengevaluasi kualitas layanan rumah sakit, kebahagiaan pasien menjadi pertimbangan utama. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner dan wawancara kepada keluarga pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat inap yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Malahayati kepada pasien BPJS dinilai baik oleh kerabat pasien. Mayoritas responden menyatakan kepuasan terhadap perlakuan dan interaksi dengan staf medis. Survei dan wawancara dengan pasien juga mengungkapkan bahwa mereka merasakan dukungan dan penghargaan selama menjalani perawatan, mencerminkan kualitas layanan yang diberikan. Temuan ini memberikan gambaran positif tentang pengalaman pasien BPJS dalam mendapatkan perawatan di rumah sakit tersebut. Evaluasi terhadap kebahagiaan pasien menjadi fokus utama dalam menilai kualitas layanan rumah sakit. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman pasien BPJS dalam sistem kesehatan yang terjangkau.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Pasien BPJS, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang melakukan beberapa jenis pelayanan antara lain pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan serta peningkatan kesehatan, sebagai kawasan pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai kawasan penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan (Utomo et al., 2023).

Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan. Nilai dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan komponen utama dari rumah sakit yang bermutu (Cici Afriani et al., 2023).

Mutu pelayanan merupakan sesuatu wujud evaluasi pasien terhadap pelayanan yang diterima (Anzar et al., 2022). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya rumah sakit akan melakukan upaya peningkatan



mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Karlina Sari et al., 2023).

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh asuransi atau jaminan kesehatan. Salah satu bentuk asuransi kesehatan yang digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Pasien BPJS merupakan pasien yang melakukan pembayaran dengan bantuan program jaminan kesehatan dari Pemerintah (Rahmawati et al., 2020).

Saat ini kualitas dari mutu pelayanan publik menjadi salah satu yang paling di perhatikan oleh masyarakat terhadap instansi pemerintahan di Indonesia, mengingat amanat yang terkandung dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengatakan bahwa negara memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk untuk pemenuhan kebutuhan dan hak dasarnya dalam kerangka pelayanan publik (Hamdan & Setiawati, 2023).

Dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan, masih terdapat beberapa masalah yang sering di jumpai di masyarakat seperti pasien harus mengantri lama untuk mendapatkan layanan kesehatan dan juga sering kali pasien menemukan kendala dengan BPJS yang sudah atau masyarakat yang tidak ter- BPJS sehingga pasien tidak mendapatkan layanan kesehatan dengan semestinya, hal ini menjadi kendala yang serius dan mengakibatkan pelayanan yang kurang maksimal (Hamdan & Setiawati, 2023).

Berdasarkan pada uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti di Rumah Sakit Islam Malahayati dengan judul Analisis Mutu Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Islam Malahayati Terhadap Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana mutu pelayanan kesehatan pada rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati terhadap pasien pengguna BPJS.

METODE

Pada penelitian kali ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan keadaan sesungguhnya yang terjadi di lapangan, dalam hal ini yaitu penulis mendeskripsikan mutu pada pelayanan rawat inap di RSI Malahayati. Pada penelitian ini, jenis data yang dipakai adalah Data Primer. Data primer ini didapat dengan penulis melakukan wawancara bersama keluarga pasien di RSI Malahayati tentang bagaimana mutu pelayanan rawat inap pada pasien pengguna BPJS-JKN di RSI Malahayati. Adapun pengumpulan data pada peneliti ini dilakukan dengan cara wawancara yang dilengkapi juga dengan kuesioner. Dalam pengumpulan informasi untuk penelitian ini dilakukan dengan cara penulis mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan kepada informan dan mendeskripsikan kembali makna dari objek yang diteliti yaitu mutu pelayanan rawat inap di RSI Malahayati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan yang diterima dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan rawat inap pasien BPJS – JKN di RSI Malahayati. Pasien dan keluarganya menjadi fokus utama penelitian ini karena merekalah yang menggunakan layanan rumah sakit dan dapat membuktikan kualitasnya. Delapan indikator mutu pelayanan kesehatan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 (Kementrian Kesehatan, 2022) akan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien rawat inap di RSI Malahayati:

Mengenakan alat pelindung diri sesuai peraturan

Setiap petugas medis di RSI Malahayati mematuhi peraturan yang mewajibkan penggunaan alat pelindung diri saat melakukan pemeriksaan. Saat mengevaluasi pasien, baik



perawat maupun dokter selalu memakai pelindung wajah dan *handscoon*. Hal ini menunjukkan tingginya tingkat kesadaran dan kepatuhan terhadap prosedur keselamatan di lingkungan pelayanan kesehatan RSI Malahayati. Memastikan lingkungan yang aman dan sehat bagi semua pihak terkait dicapai melalui kepatuhan yang menekankan keselamatan profesional medis dan pasien yang menjalani evaluasi. Berikut adalah wawancara dengan seorang pasien yang menerima perawatan di RSI Malahayati, salah satu subjek wawancara.

“Ya, dokter dan perawat di sini selalu menggunakan alat pelindung diri saat mengunjungi pasien, seperti masker dan sarung tangan agar tetap aman dan bersih.”

Dalam menjalankan tugasnya di rumah sakit, perawat harus memberikan perhatian khusus terhadap penggunaan alat pelindung diri (APD). karena para profesional kesehatan terutama perawat beresiko menyebarkan infeksi kepada pasien dan anggota staf lainnya, yang dapat membahayakan keselamatan mereka saat menjalankan tugas keperawatan (Fauzia et al., 2023).

Kepatuhan Identifikasi Pasien

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 2022 (Kemenkes, 2022) mengenai Keselamatan Pasien yang bertujuan untuk mencegah dan mengurangi insiden seperti tertukar obat, tertukar resep atau tertukar tindakan, karena identitas pasien yang sama/mirip. Pemberi pelayanan terdiri dari tenaga medis dan tenaga Kesehatan Identifikasi pasien secara benar adalah identifikasi yang dilakukan pemberi pelayanan dengan menggunakan minimal dua penanda identitas seperti nama lengkap, tanggal lahir, nomor rekam medis, NIK sesuai dengan yang ditetapkan RSI Malahayati.

Identifikasi pasien dapat dilakukan dengan dua cara: secara visual, dengan memeriksa penanda yang dipasang pada pasien seperti gelang identifikasi, dan secara verbal, dengan menyebutkan nama pasien sebelum melakukan tindakan. Setiap kali petugas pelayanan akan melakukan tindakan, baik itu pemberian obat, prosedur medis, atau prosedur diagnostik, mereka harus memastikan identifikasi pasien dilakukan terlebih dahulu. Berikut adalah percakapan dengan salah satu peserta wawancara, seorang pasien yang sedang dirawat di RSI Malahayati.

“Penanda pasti ada ya, waktu di pendaftaran kan di cek ditanya-tanya ada KTP-nya atau Kartu BPJS nya apa ga, terus kalau rawat inap pasti ada gelang nama diri kita”

Identifikasi pasien diutamakan agar pasien diberikan pelayanan, Tindakan dan terapi yang sesuai serta menelaraskan layanan perawatan yang akan diberikan dengan kebutuhan masing-masing pasien.

Kepatuhan Waktu Visit Dokter

Kepatuhan Jam Visite Dokter adalah kunjungan dokter untuk melihat perkembangan pasien yang menjadi tanggung jawabnya setiap hari sebelum jam 14.00 termasuk hari libur. Hal ini melibatkan kedatangan tepat waktu dan memberikan cukup waktu untuk setiap pasien. Pentingnya kepatuhan ini adalah untuk menjamin pasien menerima perawatan secara tepat waktu, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan efisiensi di rumah sakit. Berdasarkan hasil survey dari 20 informan mengatakan waktu kunjungan dokter selalu on-time sebelum pukul 14.00, sehingga pasien merasa nyaman akan perawatan yang diberikan. Berikut adalah percakapan dengan salah satu peserta wawancara, seorang pasien yang sedang dirawat di RSI Malahayati.

“Dokter nya iya setiap hari datang, memang gak sama terus jadwalnya, ya nanti pagi datang terus siang datang lagi”

Kepatuhan terhadap jadwal kunjungan dokter berarti dokter harus selalu hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan untuk mengunjungi pasien. Ini mencakup ketepatan waktu dalam kedatangan dan menyediakan cukup waktu untuk setiap pasien. Dengan demikian, dokter dapat memberikan perhatian yang optimal kepada setiap pasien, meningkatkan keselamatan dan kepuasan pasien.



Kepatuhan Penggunaan Formularium Nasional

Adalah daftar produk obat yang dirancang komite nasional yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan serta berdasarkan pada bukti ilmiah terkini, yang memiliki khasiat, aman, dan dengan harga terjangkau yang disediakan serta digunakan sebagai pedoman dalam pemakaian obat pada program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tingkat kepatuhan penulisan resep yang mengacu pada formularium nasional berdasarkan SK Menkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 yaitu 100%. Hal ini sebagai tolak ukur dalam Standar Pelayanan Rumah Sakit. Peneliti juga melakukan perbincangan kepada petugas farmasi di RSI Malahayati berhubungan dengan pemberian obat pada pasien. Petugas farmasi mengatakan, tidak ada perbedaan yang signifikan dalam penggunaan obat bagi pasien, apakah mereka dari kalangan umum atau peserta BPJS, demikian yang disampaikan oleh petugas farmasi dalam wawancara.

“Memang obat-obatan sendiri, di RS tersedia yang generik baik pasien BPJS atau umum kebanyakan peresepan obat nya sesuai dengan formularium”

Kepatuhan Terhadap Alur Klinis (Clinical Pathway)

Kepatuhan terhadap alur klinis (pathway) di RS Malahayati merujuk pada sejauh mana para tenaga kesehatan, termasuk dokter dan perawat, mengikuti prosedur atau langkah-langkah yang telah ditetapkan dalam alur klinis atau pathway yang telah ditetapkan di rumah sakit tersebut. Hal ini mencakup pengikutan terhadap protokol medis, penanganan pasien, dan prosedur medis sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

“Tentu saja semua pasien melalui alur pendaftaran yang sesuai prosedur, missal pasien gawat darurat dengan kondisi nyeri dada, dimulai dari melakukan evaluasi cepat, melakukan EKG, mengambil sampel darah dan pemberian obat penghilang nyeri sesuai dengan protocol yang telah ditetapkan”

Dalam Penelitian (Michael Siswanto, 2020), *M & Chalidyanto, D yang berjudul The Effect of Clinical Pathway Compliance on Reducing Length of Stay*, menyimpulkan bahwa penerapan clinical pathway dapat mengurangi tingkat penerimaan kembali dan biaya pelayanan kesehatan bahkan meningkatkan kepuasan pasien. Pasien merasa puas dan aman karena dokter dapat menjelaskan rincian perawatan yang diberikan kepada pasien sebagaimana tercantum dalam clinical pathway.

Kepatuhan Upaya Pencegahan Risiko Pasien Jatuh

Kepatuhan terhadap upaya pencegahan risiko pasien jatuh merujuk pada sejauh mana tenaga kesehatan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya mengikuti protokol dan langkah-langkah pencegahan yang telah ditetapkan untuk mengurangi risiko pasien jatuh selama perawatan medis.

Diharapkan pentingnya perawat melakukan *Risk Assessment* pasien, baik *Assessment* awal dan *Assessment* ulang / *Re-Assesment*. Dan Dalam pencegahan pasien risiko jatuh rumah sakit sudah menerapkan beberapa prosedur yang harus dilakukan dalam upaya pencegahan pasien berisiko jatuh seperti memasang gelang identifikasi pasien resiko jatuh berwarna kuning pada pergelangan pasien, mengatur tinggi rendahnya tempat tidur sesuai dengan prosedur pencegahan pasien jatuh, melakukan pengkajian dan penilaian risiko jatuh, melaksanakan SOP Pencegahan risiko jatuh, dan lainnya.

Disalah satu kamar rawat inap bersama di RSI Malahayati yang terdiri dari 5 tempat tidur, semuanya masih berfungsi dengan baik, Kasur yang nyaman dan bersih untuk mendukung istirahat bagi pasien, pengaturan posisi tempat tidur yang disesuaikan untuk kenyamanan pasien serta penyediaan selimut, bantal dan juga sistem panggilan perawat yang mudah dijangkau oleh pasien. Pasien merasa aman dengan tempat tidur yang disediakan oleh pihak rumah sakit, ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh salah satu informan.



“Waktu masuk kamar rawat inap, perawatnya memberitahu dulu kalau kasurnya bisa di stel sesuai keinginan dan kenyamanan kita, dikasih tau caranya seperti apa, harus dipasang-lepas penyanggah tempat tidur, kadang juga diselimuti”

Kecepatan Waktu Tanggap Komplain

RSI Malahayati berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dengan menanggapi keluhan pasien secara cepat dan efektif. Selain itu, informasi mengenai layanan BPJS tersedia di meja pelayanan unit humas untuk memudahkan pasien. Petugas yang terlatih memastikan semua keluhan ditangani dengan ramah dan profesional, tanpa diskriminasi, dan memberikan penjelasan yang jelas kepada pasien. Komitmen ini mencerminkan dedikasi RSI Malahayati dalam menjaga mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Informan juga mengungkapkan bahwa unit humas telah menyediakan berbagai fasilitas untuk menangani keluhan, termasuk buku register, catatan-catatan, komputer, kotak saran, serta selebaran informasi mengenai BPJS yang tersedia di meja pelayanan unit humas, yang dinilai oleh informan sudah sangat memadai.

“Petugas cepet banget nanggapi permintaan dan kebutuhan pasien, nggak ada tuh bedain-bedain pelayanan, semua dilayani dengan ramah. Petugas juga kasih nomor antrian dengan tepat dan cepat. Keluhan pasien langsung direspons, dan mereka juga ngasih penjelasan yang jelas buat pasien yang bingung dan nggak paham.”

Musu et al. (2020) dalam penyelesaian keluhan dibutuhkan sebuah sistem dalam penanganan keluhan. Penanganan keluhan yang baik akan memperbaiki nilai citra rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pasien. Sistem penanganan komplain menggunakan metode input, proses dan output. Dalam metode input dalam penanganan keluhan dirumah sakit terdiri dari dimensi komitmen, fasilitas, sumber daya manusia, pembelajaran dan pedoman.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien di RSI Malahayati menjadi fokus utama yang terus ditingkatkan. Rumah sakit ini memastikan bahwa setiap pasien menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas dan personal. Dengan fasilitas yang lengkap dan tenaga medis yang terlatih, setiap aspek dari kunjungan pasien diatur sedemikian rupa untuk memastikan kenyamanan dan kepercayaan. Penanganan keluhan yang cepat dan efisien juga menjadi bagian dari upaya untuk memastikan setiap masalah pasien ditangani secara tepat waktu. Informasi mengenai layanan BPJS yang tersedia di meja pelayanan unit humas membantu mempermudah akses pasien terhadap informasi yang mereka perlukan. Melalui pendekatan yang humanis dan penuh perhatian terhadap kebutuhan pasien, RSI Malahayati terus berusaha meningkatkan mutu pelayanannya, menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi setiap individu yang datang. Hal ini mencerminkan upaya RSI Malahayati dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkesinambungan.

Informan menyatakan bahwa kepuasan pasien di RSI Malahayati menjadi prioritas utama. Mereka menekankan bahwa rumah sakit ini memastikan setiap pasien menerima layanan kesehatan yang berkualitas dan personal. Informan juga menyoroti bahwa RSI Malahayati memiliki fasilitas lengkap dan tenaga medis terlatih, serta menekankan pentingnya penanganan keluhan yang cepat dan efisien. Selain itu, informan menunjukkan bahwa informasi mengenai layanan BPJS yang tersedia di meja pelayanan unit humas membantu mempermudah akses pasien terhadap informasi yang mereka perlukan.

“InsyaAllah, saya merasa puas, dari dulu kalau sakit selalu kesini gak pernah ganti-ganti rumah sakit, walaupun pengguna bpjs tetap dipermudah gak sulit, makin bagus dari tahun-tahun sebelumnya.”

Andrianto et al. (2020) menyatakan bahwa bahwa kualitas layanan yang tinggi berkorelasi dengan kepuasan pelanggan yang tinggi. Kepuasan pasien berfungsi sebagai medium antara kualitas layanan dan niat perilaku. Kualitas layanan kesehatan tidak hanya



berkaitan dengan bagaimana layanan dari tenaga medis memberikan layanan kepada pasien namun juga bagaimana pasien merasa nyaman dengan kondisi dan situasi yang rumah sakit ciptakan

PENUTUP

Simpulan

Dari analisis mutu pelayanan rawat inap Rumah Sakit Islam Malahayati terhadap pasien BPJS JKN, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit tersebut telah berhasil menunjukkan komitmen yang kuat dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan memadai. Berbagai aspek penting seperti kepatuhan penggunaan alat pelindung diri, identifikasi pasien, waktu visit dokter, penggunaan formularium nasional, alur klinis, upaya pencegahan risiko pasien jatuh, kecepatan tanggap komplain, dan kepuasan pasien telah dikelola dengan baik oleh RSI Malahayati.

Saran

Untuk meningkatkan mutu pelayanan, RSI Malahayati dapat memperkuat pelatihan staf, melakukan evaluasi sistem secara rutin, mendorong umpan balik aktif dari pasien, dan menjaga komunikasi terbuka dengan pasien dan keluarganya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, A., Sasmito, C., & Indragunawan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik “X” Di Tuban. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 8(2), 206. <https://doi.org/10.33366/jc.v8i2.1778>
- Anzar, M., Sudirman, S., & Saputra, A. D. (2022). Hububgan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(6), 297–303. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i6.2497>
- Cici Afriani, Asriwati Asriwati, & Indra Ginting. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rung Rawat Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(3), 85–98. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i3.1885>
- Fauzia, L., Saraswati, A. I., Nurbaya, S., Restika Bn, I., Studi, P., Keperawatan, I., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Hasanuddin, N. (2023). Hubungan Ketersediaan Alat Pelindung diri (APD) dengan kepatuhan perawat dalam penggunaan APD di Rumah Sakit Sulawesi Selatan Correlation between Availability of Personal Protective Equipment (PPE) and Nurse Compliance in using PPE in South Sulawesi Hospi. *An Idea Nursing Journal ISSN*, 2(01), 1.
- Hamdan, & Setiawati, S. A. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Kabupaten Bandung terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 11602–11613.
- Karlina Sari, Megawati, & Haslinah Ahmad. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(5), 982–988. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i5.3470>
- Kemendes. (2022). Standar Akreditasi Rumah Sakit.
- Kementerian Kesehatan. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 879, 2004–2006.



- Michael Siswanto, D. C. (2020). THE EFFECT OF CLINICAL PATHWAY COMPLIANCE ON REDUCING LENGTH OF STAY Pengaruh Kepatuhan Alur Klinis Dalam Menurunkan Lama Rawat Inap. 8(1).
- Musu, K. Lou, Suryawati, C., & Warsono, H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 7–15.
- Rahmawati, K., Ardiana, A., & Kurniawan, D. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan (BPJS) terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Kabupaten Jember. *Pustaka Kesehatan*, 8(2), 112. <https://doi.org/10.19184/pk.v8i2.16422>
- Utomo, A. Y. S., Bagoes Widjanarko, & Zahroh Shaluhiah. (2023). Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708–1714. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3720>