Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)
Vol. 4, No. 4, November 2024, Hal. 2193-2204
https://jurnal-id.com/index.php/jupin

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.821
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit: Studi Literatur

Tania Tamara[*1], Vip Paramatra[2]

[1,2]Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia
Email: [1]tania_tamara40@yahoo.com [2]vip@usbypkp.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang wajib didapatkan rumah sakit guna meningkatkan hasil luaran kesehatan. Berlakunya sitem BPJS menimbulkan beberapa maslah seperti meningkatnya jumlah kunjungan, pelayanan terbatas, tiak flesibel, dan rumitnya alur pengobatan yang secara nyata mempengaruhi kepuasan. Sehingga analisis komponen yang mempengaruhi kepuasan pasien sangat dibutuhkan sebagai acuan dalam memperbaiki mutu pelayanan. Tujuan penulisan artikel ini uuntuk mengetahui faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berupa *literature* rivew menggunakan model PRISMA. Basis data yang digunakan dalam mencari artikel menggunakan *google scholar* menggunakan kata kunci "kepuasan pasien, pelayanan rawat inap, rumah sakit, dan BPJS. Proses artikel didapatkan 81 jurnal yang disaring menjadi 10 jurnal dengan tahun publikasi kurang dari 5 tahyn dan sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa aspek mulai dari pasien itu sendiri, petugas kesehatan, fasilitas, dan biaya. Selain itu kualitas pelayanan dengan domain *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* berhubungan dengann kepuasan pasien. Faktor-faktor tersebut dapat digunakan sebagai fokus evaluasi dan perbaikan layanan kesehatan sehingga meningkatkan mutu pelayannan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah faktor terkait kepuasan pasien terdiri dari pelayanan keperawatan, karakteristik pasien, tarif rawat, dan standar pelayanan minimal, dan kualitas pelayanan.

Kata kunci: *BPJS, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit*

Abstract

Patient satisfaction is one of the indicators of the quality of health services that must be obtained by hospitals in order to improve health outcomes. The implementation of the BPJS system has caused several problems such as increasing the number of visits, limited services, inflexibility, and complicated treatment flows that significantly affect satisfaction. So that the analysis of components that affect patient satisfaction is needed as a reference in improving the quality of service. The purpose of writing this article is to determine the factors related to BPJS patient satisfaction with inpatient services in hospitals. The method used in this study is a literature review using the PRISMA model. The database used in searching for articles using Google Scholar uses the keywords "patient satisfaction, inpatient services, hospitals, and BPJS. The article process obtained 81 journals which were filtered into 10 journals with publication years of less than 5 years and according to the inclusion and exclusion criteria. The results of this study are that patient satisfaction is influenced by several aspects starting from the patient themselves, health workers, facilities, and costs. In addition, the quality of service with the domains of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy is related to patient satisfaction. These factors can be used as a focus for evaluation and improvement of health services to improve the quality of service. The conclusion of this study is that factors related to patient satisfaction consist of nursing services, patient characteristics, treatment rates, and minimum service standards, and service quality.

Keywords: *BPJS, Hospitals, Patient Satisfaction, Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien meruapakan opini dan penilaian pasien terhadap kinerja fasilitas kesehatan dan menjadi salah satu indikator mutu di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat pelayan

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.821
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

untuk mengoptimalkan hasil luaran kesehatan perorangan maupun masyarakat (Kemenkes RI, 2022). Kepuasan muncul dari drajat presepsi pasien setelah menerima pelayanan kesehatan dibandingkan dengan harapannya. Pengalaman, pendapat orang terdekat, dan informasi di media sangat mempengaruhi harapan pasien. Kekecewaan muncul apabila kinerja pelayanan yang dirasakan pasien dibawah harapan. Pasien yang merasa puas tidak akan ragu untuk kembali berobat, berkomentar baik, dan tidak terlalu sensitif terkait harga pelayanan (Manek, 2020).

Rumah sakit merupakan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Kesadaran masyarakat terkait pentingnya kesehatan yang semakin meningkat di era perkembangan zaman ini menuntut rumah sakit menyediakan pelayanan kesehatan yang optimal sehingga kepuasan pasien dapat tercapai. Kepuasan ini dapat menjadi parameter evaluasi rumah sakit kedepannya (Lubis, 2023).

Kementerian kesehatan telah menetapkan standar minimal kepuasian pasien lebih dari 95% (Kemenkes RI, 2016). Pelayanan akan dianggap tidap berkualitas dan tidak memenuhi standar minimal apabila kepuasan pasien berada dibawahh angka tersebut (Istiana et al., 2019). Berdasarkan survey kepuasan Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) tahun 2023, kepuasan pasien terhadap UPK di Indonesia telah mencapai 99% (Kemenkes RI, 2023). Walaupun angka ini sudah melampaui standar yang ditetapkan, tetap perlu adanya analisia lebih lanjut terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sehingga capaian ini dapat dipertahankan di kemudian hari.

Penelitian sebelumnya menunjukkan faktor terkait kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan swasta adalah karakteristik pasien (usia, status sosial ekonomi, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan), keberadaan asuransi kesehatan, kualitas penyedia layanan (kualitas dokter), fasilitas penunjang (laboratorium, radiologi, farmasi), serta fasilitas fisik (kebersihan ruang perawatan, kamar penginapan, layanan diet (Christiani, et al., 2023). Faktor pendidikan, anggaran, jumlah rak, SOP, komputerisasi mempengaruhi lamanya waktu penyediaan berkas yang berdampak pada kepuasan pasien (Yuliono, et.al., 2024). Penelitian lain juga menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dalam perspektif manajemen rumah sakit yaitu dari segi faktor penampilan (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (as*surance*) dan empati (*empathy*) (Parantri, et.al., 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian kepuasan pasien rawat inap yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan (asscurance, emphaty, responsiveness, tangible dan reliability) (Layli, 2022). Kelima domain tersebut juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas (Anastasya, 2022). Dimensi *Servqual* yang terdiri dari lima domain ini berdampak positif terhadap kepuasan pasien (Marzuq, 2022).

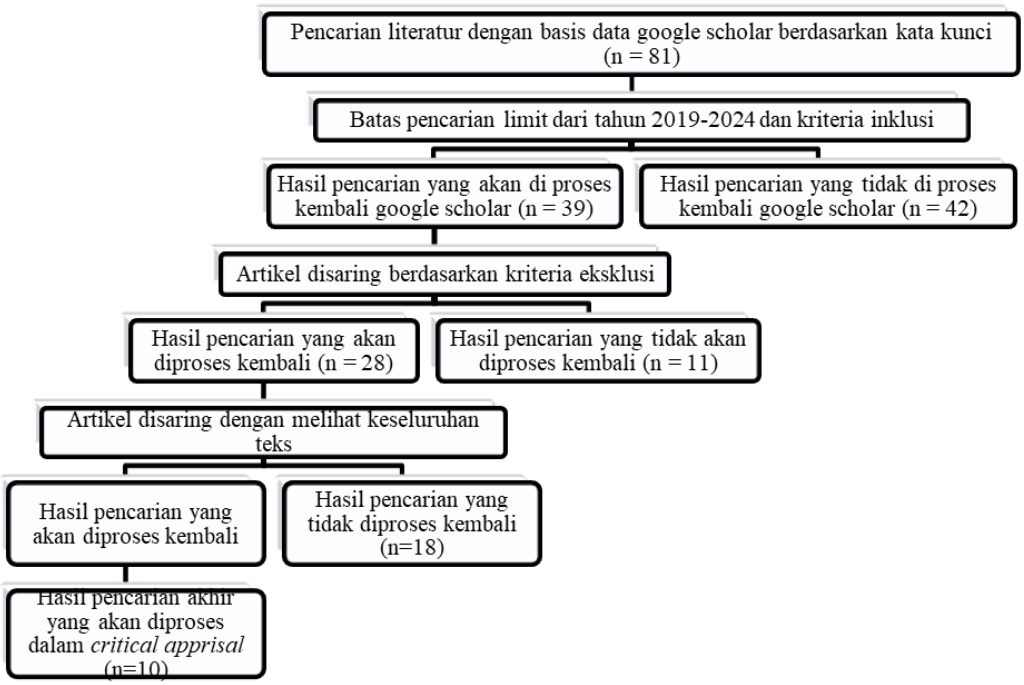
Terdapat perbedaan kepuasan pasien pengguna layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan pasien umum (Rosari, 2022). Pasien berobat ke rumah sakit semakin meningkat semenjak adanya Jaminan Kesehatan Nasional, salah satunya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Amalina, et al., 2021). Terdapat hubungan yang signifikansi antara dimensi tingkat kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Setiawan, et.al., 2022). Kepuasan peserta BPJS kesehatan berhubungan dengan usia, persepsi tindakan petugas kesehatan, aksesibilitas, persepsi mengenai JKN, dan sikap (Sonia, et. al.,2022). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor terkait kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit sehingga lebih memperhatikan dan mengoptimalkan aspek-aspek tersebut untuk mencapai peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi *literature review*. Peneliti bertugas untuk mengidentifikasi, merangkum, dan menganalisis kebenaran sumber pustaka yang valid dan akurat. *Literature review* menghadirkan rangkuman publikasi paling relevan terkait topik dan membandingkan hasil dari literatur. Artikel ini dibangun berdasarkan sumber informasi dari 10 artikel yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2019-2024. Referensi tersebut didapat dengan melakukan *literature searching* dari database Google Schoolar dengan kata kunci ‘kepuasan pasien, pelayanan rawat inap, rumah sakit, dan BPJS’.

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.821
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Hasil yang ditemukan dari *lliterature searching* ini adalah 81 pustaka kemudian dipilih 10 artikel yang relevan. Pemilihan ini dilakukan dengan peninjauan judul, abstrak dan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit. Artikel dipilih jika memenuhi kriteria inklusi yaitu kesesuaian topik, tersedia dalam *full tex*, tidak berbayar berbahasa Indonesia atau Inggris, dan original (artikel penelitian). Sedangkan kriteria eksklusi yaitu studi *literature rivew* sertai berkaitan dengan pandemi COVID-19 dan kelas BPJS. Pandemi COVID-19 dikecualikan atas dasar pembatasan skala besar membatasi pasien dalam memberikan *feedback* kepuasan terhadap pelayanan. Kelas BPJS juga dikeluarkan karena penelitian ini menilai peserta BPJS secara keseluruhan dan setara. Analisis data pada besar artikel yang dipilih menggunakan metode kuantitatif dan hanya ada satu artikel berupa kualitatif. Berikut ini adalah proses pencarian hingga pengeksklusian artikel-artikel yang digunakan untuk literature review ini dengan menggunakan metode PRISMA.



Gambar 1. Metode PRISMA

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

3.1.1. Pencarian literatur berdasar kata kunci

Kata kunci yang digunakan dalam pencarian literatur tahap pertama ini adalah kepuasan pasien, pelayanan rawat inap, rumah sakit, dan BPJS. Berdasarkan pencarian tersebut didapatkan 81 artikel yang minimal memiliki satu kata kunci di judulnya.

3.1.2. Pemilihan literatur berdasar tahun terbit dan kriteria inklusi

Tahap ini membuat artikel tersaring menjadi 39 jurnal. Tahap kedua adalah penyaringan artikel yang dipublikasikan dalam kurun waktu lima tahun terakhir yaitu tahun 2019 hingga 2024. Pemilihan rentang waktu ini mempertimbangkan keterbaruan atau *novelty* terhadap hasil penelitian terkait. *Novelty* penting dipertimbangkan karena perkembangan ilmu pengetahuan, sosial, dan teknologi yang begitu pesat akan mempengaruhi masyarakat sebagai pasien atau konsumen dan sistem pelayanan kesehatan, sehingga secara tidak langsung berpengaruhhi terhadap standar dan harpan pasien. Perubahan standar dan harapan pasien ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.821
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Kriteria inklusi yang ditetapkan pasa penelitian ini adalah kesesuaian topik, tersedia dalam *full tex*, tidak berbayar berbahasa Indonesia atau Inggris, dan original (artikel penelitian). Jenis artikel berupa artikel penelitian yang dimasukkan dalam penelitian ini bertujuan agar hasil yang didapatkan berasal dari data primer, sehingga hubungan faktor terkait kepuasan pasien dapat secara nyata diidentifikasi.

3.1.3. Pemilihan literatur berdasar kriteria eksklusi

Didapatkan 11 artikel yang harus dikeluarkan karena memenuhi kriteria eksklusi, sehingga menyisakan 28 artikel. Tahap ini menyaring artikel berdasarkan kriteria eksklusi yaitu studi literature rivew sertai berkaitan dengan pandemi COVID-19 dan kelas BPJS. Artikel *literatuure rivew* tidak dimasukkan karena penelitian ini menggunakan metide *literatur rivew* juga. Pandemi COVID-19 dikecualikan atas dasar pembatasan skala besar membatasi pasien dalam memberikan *feedback* kepuasan terhadap pelayanan. Kelas BPJS juga dikeluarkan karena penelitian ini menilai peserta BPJS secara keseluruhan dan setara. Keberagaman status demografis berdasarkan kelas BPJS juga akan mempengaruhi kepuasan pasien.

3.1.4. Penyaringan literatur berdasarkan keseluruhan teks

Tahap terakhir yaitu penyaringan literatur berdasar keseluruhan teks. Dari 28 artikel yang telah disaring sebelumnya terdapat 18 artikel yang tidak memiliki kesesuaian antara judul, metode, dan hasil penelitian, sehingga didapatkan 10 artikel yang akan dianalisis. Hasil *literatur rivew* 10 artikel yang didapatkan tercantum dalam tabel berikut

Tabel 1. Hasil Literatur Rivew

No	Penulis	Metode	Tujuan	Hasil
1.	(Frida et al, 2019)	Kuantitatf 60 orang, kuesioner	Menganalisa hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umam Herna Medan	Terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien (p =0,000).
2.	(Watak et al, 2023)	Kuantitatf 65 orang Kuesioner	Memperoleh gambaran layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Gunung Maria Tomohom.	Terdapat hubungan antara layanan keperawatan dengan kepuasan pasien (p <0,001).
3.	(Hakim et al, 2019)	Kuantitatf 120 orang, kuesioner	Mengetahui hubungan karakteristik pasien peserta BPJS dengan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum X	Terdapat hubungan antara pekerjaan, penghasilan, status kepesertaan BPJS, dan pendidikan dengan kepuasan (p=0,00)
4.	(Taufik, 2024)	Kuantitatf 54 orang Kuesioner	Mengetahui pengaruh tarif rawat inap dan standar pelayanan minimal terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Siloam Purwakarta	Tarif rawat inap, standar pelayanan minimal (p 0,000) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
5.	(Panjaitan et al, 2020)	Kuantitatf 96 orang Angket	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSU Sembiring	Terdapat korelasi *physical proof of service* p (0,003), *service reliability* p (0,005), *Assurance* p (0,005) dan *Emphaty* p (0,001) dengan kepuasan pasien.
6.	(Aziz et al, 2024)	Kuantitatf 200 pasien Kuesioner	Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang	Terdapat pengaruh *tangibles* (p 0,043), *reliability* (p 0,025), *responsiveness* (p 0,043), *assurance* (p 0,036), dan *emphaty* (p 0,003) terhadap kepuasan pasien

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.821
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

7.	(Fitriani, 2020)	Kuantitatf 76 orang Kuesioner	Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di rawat inap RS. Baptis Batu.	Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien (p 0,000)
8.	(Simalango, 2019)	Kuantitatf 85 orang Kuesioner	Mengetahui hubungan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian dengan kepuasan pasien	Terhadap hubungan antara Bukti Fisik (p 0,013), Kehandalan (p 0,002), Daya Tanggap (p 0,023), Jaminan (p 1,000) dan empati (p 0,110) terhadap Kepuasan Pasien
9.	(Sari et al, 2022)	Kualtitatf 317 orang Kuesioner	Mengetahui kepuasan Peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan dari RS Murni Teguh.	Kualitas pelayanan baik dengan nilai rata-rata total sebesar 4,10.
10.	(Noor et al, 2022)	Kuantitatf 201 pasien Kuesioner	Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta JKN kelas III di RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojosari.	Terdapat hubungan antara mutu pelayanan (p 0,000) kesehatan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan sepuluh artikel yang terpilih didapatkan dua artikel yang membahas hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, satu artikel membahas hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien, satu artikel membahas pengaruh tarif rawat inap dan standar pelayanan minimal terhadap kepuasan pasien, dan enam artikel membahas hubungan antara kualitas dan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Hanya terdapat satu artikel dengan jenis penelitian kualitatif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian bervariasi, sampel terbanyak sebesar 317 orang dan paling sedikit 54 orang. Rata-rata instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner.

Persaingan global pada sektor pelayanan kesehatan mendorong rasa ingin tahu pasien dan membuat mereka lebih kritis terhadap penyediaan layanan kesehatan. Meningkatnya perhatian tentang kesehatan dan tingkat ekonomi yang tinggi telah meningkatkan tuntutan perawatan kesehatan dan menggeser tren populasi menuju pencapaian gaya hidup yang lebih sehat. Akibatnya, perawatan kesehatan mulai menekankan pemberian layanan kesehatan yang unggul karena meningkatnya persaingan antar rumah sakit. (Manzoor, 2018).

Kepuasan pasien telah menjadi indikator mutu layanan kesehatan. Hasil kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan merupakan umpan balik yang penting untuk peningkatan mutu dan akses. Evaluasi pasien terhadap layanan kesehatan penting untuk identifikasi kesenjangan dan pengembangan rencana tindakan untuk peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit disarankan untuk mempertimbangkan kepuasan pasien sebagai salah satu ukuran hasil mutu layanan kesehatan mereka (Wulandari et al, 2021).

Kepuasan pasien diukur dengan mengevaluasi beberapa faktor yang dialami oleh pasien, dan hasil evaluasi tersebut dapat diteliti untuk menerapkan program dan kebijakan baru yang dapat meningkatkan kepuasan pasien untuk mendapatkan hasil perawatan kesehatan yang lebih baik. Faktor-faktor tersebut mencakup semua layanan kesehatan yang diberikan oleh karyawan, yaitu perawat dan dokter; dan juga mencerminkan pemikiran pasien tentang penampilan umum, kebersihan, ketenangan, dan waktu tunggu (Azharuddin et al, 2023). Kepuasan adalah salah satu faktor kunci yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah yang hanya dapat dipertahankan melalui kualitas layanan yang sangat baik yang menghasilkan peningkatan kepuasan. Kualitas erat kaitannya dengan layanan yang efektif, alokasi biaya, dan strategi manajemen (Manzoor et al, 2019).

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk dan layanan akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya. Apabila pasien merasa puas, maka pasien akan menunjukkan kemungkinan yang tinggi untuk kembali membeli atau memperoleh layanan yang sama/menggunakan layanan yang sama dan akan cenderung memberikan referensi terhadap layanan/jasa rumah sakit. Sementara itu, pasien yang tidak puas dapat menyampaikan keluhan kepada pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan pelayanannya sehingga dapat mempertahankan pelanggan/pasien yang sudah ada dan menjadi pasien yang loyal (Khotib, 2024).

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.821
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Jaminan kesehatan ke seluruh penduduk atau disebut *Universal Health Coverage* merupakan gagasan *World Health Organization* (WHO) untuk seluruh negara di dunia. Indonesia telah menyelenggarakan JKN sejak tahun 2014 salah satunya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Kepuasan seluruh masyarakat dalam pelayanan yang bermutu merupakan salah satu tujuan dibentuknya BPJS (BPJS Kesehatan Indonesia, 2014). Beberapa pelayanan BPJS mengalami komentar negatif terkait pelayanan yang terbatas, tidak fleksibel, alur pelayanan, dan biaya pengobatan yang tidak ditanggung. Hal ini sangat berdampak pada kualitas pelayanan sebagai salah satu indikator (Frida et al, 2019).

3.2. Pembahasan

Faktor terkait kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di pelayanan rawat inap rumah sakit yaitu pelayanan keperawatan, karakteristik pasien, tarif rawat inap, standar pelayanan minimal, dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup lima domain yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy.*

3.2.1. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan pasien

Pelayanan keperawatan sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan sekaligus berdampak pada citra sebuah rumah sakit. Hal ini didasari fakta bahwa perawat memiliki keterlibatan cukup luas dalam pelayanan kepada pasien, keluarga pasien, maupun masyarakat yang datang ke rumah sakit. Kinerja perawat menentukan keberhasilan pelayanan keperawataan (Kemenkes RI, 2017).

Penelitian di Rumah Sakit Umum Herna Medan menunjukkan pelayanan keperawatan rumah sakit ini sebagian besar kurang baik pada komponen ketanggapan yaitu sebesar 46,7%. Indikator pelayanan keperaatan terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan keandalan. Berdasarkan penelitian ini perawat tidak tanggap dalam menerima keluhan pasien, memberikan informasi, dan lamanya penanganan terhadap keluhan pasien. Sebesar 73,3% responden merasa tidak puas terhadap pelayanan di rumah sakit ini. Ketidakpuasan ini berkaitan dengan fasilitas, ketidaksesuaian kelas perawatan, obat yang diperlukan tidak tersedia sehingga harus membeli sendiri. Analisis bivariate dengan *chi square* menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Saki Umam Herna Medan. Hal ini menunjukkan pelayanan keperawatan kurang baik akan memberikan ketidakpuasan pasien (Frida et al, 2019).

Penelitian lain yang mengulas topik serupa dilakukan di RSU Gunung Maria Tomohon. Hasil penelitan ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan farida et al, 2019. Layanan keperawatan di rumah sakit ini 78,8% baik dan 69,2% pasien merasa puas. Akan tetapi hasil penelitian bivariat sejalan dengan penelitian farida et al, 2019 yaitu ada hubungan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Semakin baik sebuah pelayanan keperawatan kepada pasien maka pasien akan puas (Watak et al, 2023).

3.2.2. Hubungan Karakteristik Pasien dengan dengan Kepuasan pasien

Pasien didefinisikan sebagai orang yang berkonsultasi terkait masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan (Kemenkes RI, 2018). Karakteristik pasien merupakan ciri khas sebagai pembeda pasien satu dan yang lainnya yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan, status ekonomi, pendidikan, dan sumber biaya pengobatan. Karateristik ini mendasari seseorang mengambil keputusan dan harapan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan (Azzahra, 2023).

Penelitian yang dilakukan Hakim et al, 2019 membahas hubungan karakteristik pasien yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, alamat, pekerjaan, penghasilan, status kepesertaan BPJS, dan kelas perawatan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara usia (p, 0,346) dengandengan kepuasan pasien. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan antara keduanya (Azzahra, 2023).Usia mempengarui cara berfikir seseorang berkaitan dengan pengalam yang pernah dijalani. Seseorang dengan usia muda akan lebih kritis dalam mencari informasi. Hal ini akan mendasari sesorang menerapkan standar harapan terhadap pelayanan kesehatan sehingga mempengaruhi kepuasan pasien.

DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.821
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Hasil lainnya menunjukkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin (p 0,304) terhadap kepuasan pasien (Hakim et al, 2019). Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian Azzahra tahun 2013 yang menunjukkan adanya hubungan antara kedua variabel itu. Jenis kelamin merujuk pada perbedaan biologis antara perempuan dan laki-laki yang dibawa sejak lahir dan tak dapat diubah. Sedangkan gender adalah perbedaan peluang, peran, dan tanggung jawab antara laki-laki dan perempuan sebagai hasil konstruksi sosial dalam kehidupan berkeluarga (Azzahra et al, 2023). Hasil penelitian Hakim et al yang menunjukkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien karena yang mempengaruhi presepsi dan pola pikir sesorang dalam memutuskan pilihan pelayanan adalah gender bukan jenis kelamin. Wanita cenderung memiiliki beberapa pertimbangan yang menditail dibandingkan lelaki yang tidak teralu peduli. Tentu hal ini akan mempengaruhi standar dan harapan seseorang terhadap pelayan kesehatan dan berdampak pada kepuasan pasien.

Terdapat hubungan antara pekerjaan dan kepuasan (Hakim et al, 2019). Pekerjaan akan berdampak pada penghasilan seseorang. Semakin baik pekerjaan cenderung meningkatkan tututan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan. Pasien yang merupakan pegawai negeri sipil (golongan 1) dan ditanggung oleh Badan Jaminan Kesehatan Nasional, dapat dirawat di bangsal kelas dua yang fasilitasnya lebih mewah dan lebih nyaman daripada bangsal kelas tiga (Wulandari et al, 2021). Hal ini secara tidak langsung berkaitan dengan adanya hubungan bermakna antara penghasilan dan kepuasan.

Variabel lain dalam penelitian ini yang menunjukkan adanya hubungan dengan kepuasan adalah status kepesertaan BPJS (Hakim et al, 2019). Orang yang berobat tanpa menggunakan JKN akan memiliki harapan dan standar yang lebih tinggi karena merasa mengeluarkan uang ketika berobat. Berbeda dengan peserta BPJS yang tidak perlu mengeluarkan biaya pengobatan dan cukup membayar tagihan bulanan sesuai kelas atau bahkan tidak membayar sama sekali bila termasuk dalam penerima bantuan iuran.

Pendidikan akan memepengaruhi pola pikir seseorang sehingga lebih kritis dalam memilih layanan kesehatan. Mereka cenderung memiliki tuntutan terhadap apa yang diterimanya. Semakin tinggi pendidikan membuat seseorang semakin memanfaatkan pelayanan kesehatan dan meningkatkan harapannya. Hal ini mendukung hasil penelitian adanya hubungan antara pendidikan dan kepuasan pasien (Hakim et al, 2019).

3.2.3. Hubungan Tarif rawat inap dengan Kepuasan pasien

Tarif Rumah Sakit merupakan imbalan yang diterima oleh Rumah Sakit atas jasa dari kegiatan pelayanan maupun non pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Penetapan Tarif Rumah Sakit harus memperhatikan asas gotong royong, adil dengan mengutamakan kepentingan masyarakat berpenghasilan rendah, dan tidak mengutamakan untuk mencari keuntungan. Kegiatan pelayanan yang dikenakan Tarif Rumah Sakit dikelompokkan berdasarkan jenis pelayanan pada masing-masing tempat pelayanan yang terdiri dari pemeriksaan dan pelayanan konsultasi, visite dan pelayanan konsultasi, tindakan operatif, tindakan non operatif, dan persalinan (Kemenkes RI, 2015).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Taufik tahun 2024 menunjukkan adanya hubungan antara tarif rawat inap dengan kepuasan pasien. Tarif didefinisikan sebagai nilai terhadap jasa pelayanan yang ditetapkan sesuai ukuran sejumlah uang. Pasien BPJS membayar tagihan rutin setiap bulan dan tidak dikenakan biaya terhadap pengobatan yang dijalani sesuai ketentuan yang sudah diterapkan. Akan tetapi ada beberapa kondisi yang menyebabkan pasien harus membayar selisih tarif. Hal ini sangat mempengaruh presepsi pasien apabila tidak dijelaskan dengan baikk sehingga berdampak pada kepuasn pasien. Indikator tarif rawat inap dalam penelitian ini adalah informasi tarif, penjelasan biaya, persetujuan membayar, dan selisih tarif. Kepuasan pasien terkait tarif bergantung kepada kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, kompetensi teknis petugas, dan biaya. Sehingga perlu adanya perhatian terkait tarif rawat inap BPJS terutama dalam bentuk sosialisasi program kenaikan kelas, pembuatan tarif rawat inap, dan pembuatan bagian khusus yang melayani informasi tarif layanan (Taufik, 2024).

3.2.4. Hubungan Standar Pelayanan Minimal dengan Kepuasan pasien

Standar pelayanan minimal merupakan ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar yang menjadi kewajiban pemerintah dalam penyediaan pelayanan kesehatan kepada warga negara (BPK RI, 2018). Sembilan indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pemberian layanan rawat inap, penanggung jawab pasien rawat inap, jam kunjung dokter spesialis, jam kunjungan dokter spesialis, kejadian infeksi paska operasi, kejadian infeksi nosokomial, kematian pasien lebih dari 48 jam, kejadian pulang paksa, dan kepuasan pelanggan (Kemenkes RI, 2008). Hasil penelitian Taufik tahun 2024 menunjukkan adanya hubungan antara standar pelayanan minimal dengan kepuasan pasien. Apabila standar ini terpenuhi permasalah di rumah sakit yang mungkin muncul seperti keluhan sistem dan prosedur, *human eror*, risiko okupasi dan kesehatan serta lain halnya dapat dimimalisir. Standar pelayanan minimun berperan sebagai tolok ukur pelayanan kesehatan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2008).

3.2.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pasien

Kualitas pelayanan merupakan parameter untuk menilai kesesuaian harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik akan membangun kepercayaan dan berdampak pada kepuasan dan loyalitas pasien (Fitriani, 2020). Dimensi kualitas pelayanan teridiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. *Tangible* merupakan diemensi terkait tampilan fisik pelayanan seperti bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan lingkungan, dan penampilan pegawai. Dimensi ini secara lagsung dapat dilihat dan dirasakan pasien (Sari et al, 2022). *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat da terpercaya. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah keinginan petugas untuk melayani dengan cepat dan tepat (Panjaitan et al, 2020). *Assurance* atau jaminan merupakan kepercayaan pasien terkait jaminan kesembuhan dan keamanan pelayanan yang diberikan. *Emphaty* didefiniskan sebagai kepedulain rumah sakit dalam memberikan perhatian serta kenyamanan pasien (Sari et al, 2022).

Artikel pertama yang dilakukan di RSU Sembiring menunjukkan adanya hubungan antara kulaitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dimensi *emphaty* sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS setelah dilakukan analisis multivariat regresi linier berganda. *Emphaty* berpengaruh 5,9 kali terhadap kepuasan pasien (Panjaitan et al, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Aziz et al tahun 2023 menunjukkan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. *Emphaty* memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel kepuasan pasien BPJS dan berpengaruh 6,4 kali terhadap kepuasan pasien (Aziz et al, 2023). Lima dimensi mutu juga telah diteliti memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Mutu pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien rawat inap (Noor et al, 2022). Satu-satunya artikel kualitatif dalam tulisan ini juga menunjukkan hasil seruba yaitu kualitas pelayanan di RS Murni Teguh sudah baik dengan nilai rata-rata total sebesar 4,10 dan nilai tertinggi ada pada dimensi empati yaitu 4,13.

Dalam beberapa penelitian menunjukkan *emphaty* sebagai variabel paling menonjol pada kualitas pelayanan yang dapat diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang merata kepada seluruh pasien, mampu memberikan perhatian ke ssetiap pasien, dan pengertian terkait keluhan pasien. Suasana kondusif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dapat tercapai dengan *emphaty* yang ditunjukkan rumah sakit kepada pasien (Panjaitan et al, 2020).

Hasil tiga penelitian di atas tidak sejalan dengan hasil penelitian Fitriani tahun 2020 yang menunjukkan nilai hubungan dengan kepuasan paling rendah yaitu *emphaty*. Artinya responden memberikan penilaian kurang baik terkait kepedulian dan perhatian rumah sakit. Pasien menilai perawat memberikan pelayanan hanya sesuai kebutuhan minimal sedangkan perhatian yang diharapkan pasien jauh lebih besar. Selain itu diukung oleh penelitian di Pelayanan Rwat Inap Rumah Sakit Senta Elisabeth Medan yang menunjukkan tidak ada hubungan antara variabel *assurance* dan *emphaty* dengan kepuasan pasien. Sedangkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* memiliki hubungan signiikan denan kepuasan pasienn.(Simalango, 2019).

4. KESIMPULAN

Faktor terkait kepuasan pasien BPJD si pelayanan rawat inap rumah sakit antara lain pelayanan keperawatan, karakteristik pasien, tarif rawat inap, standar pelayanan minimal, dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang secara keseluruhan berhubungan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit dapat memperhatikan faktor-faktor tersebut dan memperbaiki apabila masih ada yang belum sesuai sehingga kepuasan pasien tercapai dan memaksimalkan pelayanan kesehatan nasional. Hasil penelitian ini penting untuk pemimpin layanan kesehatan, dokter, perawat, dan personel rumah sakit lainnya agar memaksimalkan kepuasan pasien sebagai tujuan penting dalam sebuah pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Amalina, N. R., Vionalita, G., Puspitaloka, E. M., Veronika, E. (2021) Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management*, 4(2), 101-111

Anastasya, R. (2022). Systematic Literature Review: Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6–6*(2), 12753–12759.

Azharuddin, A., Sasmita, N. R., Idroes, G. M., Andid, R., Raihan, R., Fadlilah, T., Earlia, N., Ridwan, T., Maya, I., Farnida, F., & Idroes, R. (2023). Patient Satisfaction and its Socio-Demographic Correlates in Zainoel Abidin Hospital, Indonesia: A Cross-Sectional Study. Unnes Journal of Public Health, 12(2), 57-67. https://doi.org/10.15294/ujph.v12i2.69233

Aziz, A., Riyan, Rosidawati. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang Tahun 2023. *Journal of Biology Education, Science, and Technology*, 7(1), 239-245. https://doi.org/10.30743/best.v7i2.9805

Azzahra, F. P., Nababan, D. ., Syapitri, H. ., Marlindawani, J. ., Tarigan, F. L. ., & Warouw, S. P. . (2023). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan Dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang. *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16114–16131. https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.19274

BPK RI. (2018). Peraturan Pemerintah RI Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minima.

BPJS Kesehatan Indonesia. (2014). Perlindungan Kesehatan. http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan.pdf, diakses 23 September 2024

Christiani, A. M. ., Swarjana, I. K. ., Wahyuningsih, L. G. N. S. ., & Sriasih, N. K. . (2023). Determinan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, *14*(2), 547–560. https://doi.org/10.32583/pskm.v14i2.1772

Fitriani, D. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 9(2), 105-112. https://doi.org/10.33475/jikmh.v9i2.220

Frida, E. & Putri, H. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, *6*(2), 117-123. Retrieved from https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/darmaagunghusada/article/view/311

Hakim, F. & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 7. 157-162. 10.14710/jmki.7.3.2019.157-162.

Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(02), 24– 31. http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/ article/view/23

Kemenkes RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/Sk/Ii/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Kemenkes RI. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit

Kemenkes RI. (2016). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI

Kemenkes RI. (2017). Kemenkes Terus Tingkatkan Akses Dan Mutu Pelayanan Kesehatan. https://www.depkes.go.id/articel/view/17010500003, diakses 23 September 2024.

Kemenkes RI. (2018) Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.

Kemenkes RI. (2022), Permenkes RI 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 Transfusi Darah

Kemenkes RI. (2023). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Unit Pelayanan Kesehatan. Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan: Unit Pelayanan Kesehatan

Khotib, A., Suprapto, S. I., & Indasah, I. (2024). Patient satisfaction associated with increased patient retention. *Malahayati International Journal of Nursing and Health Science*, 7(4), 425–431. https://doi.org/10.33024/minh.v7i4.178

Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. In *Jurnal Pendidikan Tambusai* (Vols. 6–6, Issue 2, pp. 12746–12752).

Lubis, I.H,. (2023).Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Menggunakan Metode Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadacth (TRIZ) di RSUD Dr.H. Kumpulan Pane. In *Program Studi Teknik Industri* (Vol. 5, Issue 2). Universitas Malikussaleh.

Manek, O. (2020*). Analisis Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Faskes I Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas*. Strada Press Kediri

Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International journal of environmental research and public health*, 16(18), 3318. https://doi.org/10.3390/ijerph16183318

Marzuq, N. H. ., & Andriani, H. . (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*(2), 13995–14008. https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4659

Noor, V. M. M., Tunjungsari, F., Nurdiana, H., & Fanani, M. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Tipe C. *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*, 3(2), 39-45. https://doi.org/10.37148/comphijournal.v3i2.100

Panjaitan, R. F., Sitio, S. S. P., Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di RSU Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat,* 1(2),1-6.

Parantri, N. A., Prayogo, N. D. A., & Mulyanti, N. D. (2023). Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *JURNAL RISET RUMPUN ILMU KESEHATAN*, *2*(1), 223–235. https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.1066

Rosari, M. (2022). Literatur Review: Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) dan Umum Terkait Pelayanan Kesehatan Rawat Inap. *PROFESSIONAL HEALTH JOURNAL*, *4*(1), 72-87. https://doi.org/10.54832/phj.v4i1.285

Sari, I. P., Rambe, S. M. ., Wahyuni, Y. ., & Gurning, F. P,. (2022). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Rumah Sakit Murni Teguh Di Kota Medan. *Humantech : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(9), 1185–1191. https://doi.org/10.32670/ht.v1i9.1966

Setiawan D. M., Fauziah, F., Edriani, M., & P Gurning, F. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*(2), 12869–12873. https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4456Simalango, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 2(1), 71–78. https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.227

Sonia, P. ., Ramadhani, A. C. ., Gurning, F. P. ., & Putra, S. . (2022). Analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Puskesmas: kajian literature. *Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, *1*(5), 260–267. https://doi.org/10.55904/nautical.v1i5.298

Taufik R. (2024). Pengaruh Tarif Rawat Inap dan Standar Pelayanan Minimal terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Siloam Purwakarta. *Media Bina Ilmiah, 18 (6), 1367-1374*

Watak, C. L., Dotulong, F. X., & Lengkong, G. (2023). Pelayanan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Watson Journal Of Nursing*, 1(2), 74–78. Diambil dari https://www.e-journal.stikesgunungmaria.ac.id/index.php/wjn/article/view/33

Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, Efrina. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. Enfermeria Clinica. 31(5), S745-S750. https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006

Yuliono, A., Arum, K. K., & Rahmansyah, I. (2024). Literature Review Review: Faktor Penyebab Lamanya Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *8*(1), 11556–11561. https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.14115

Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)
Vol. 4, No. 4, November 2024, Hal. 2193-2204
https://jurnal-id.com/index.php/jupin
DOI: https://doi.org/10.54082/jupin.821
p-ISSN: 2808-148X
e-ISSN: 2808-1366

Halaman Ini Dikosongkan