

Persepsi Pasien Umum terhadap Biaya Perawatan di RS Hikmah Citra Medika Sengkang

A Nur Azizah^{1*}, Idarwati Mustafa¹, Eka Wulansari¹, Iswi Ramadhani B²

¹Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalatung, Wajo

²Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalatung, Wajo

*e-mail korespondensi: andinurazizah382@gmail.com

Keywords:

Healthcare Costs;
Cost Information;
Comfort;
Quality Of Service;
Patient Perception

ABSTRACT

Patient perception of healthcare costs in hospitals is a key factor influencing patient satisfaction. Hospitals that can provide clear cost information and quality medical services are more likely to gain patients' trust, which in turn contributes to higher patient satisfaction with the costs they incur. This study aims to explore the general patient perception of healthcare costs at RS Hikmah Citra Medika Sengkang. The study used a qualitative approach with a phenomenological design. Data were collected through in-depth interviews with 10 inpatients during March-April 2025. Participants were selected through purposive sampling, and data analysis was conducted using the Colaizzi method. The results show that cost transparency, the quality of healthcare services, and comfort during treatment are the main factors influencing patient perceptions of the costs they pay. Patients feel more comfortable when they receive transparent cost information before treatment, which allows them to financially prepare. Additionally, the quality of medical services provided by healthcare professionals and hospital facilities also plays a significant role in shaping positive perceptions of costs. The safety and comfort during treatment, related to the hospital's facilities and atmosphere, also affect patient satisfaction with the costs incurred. This study concludes that cost transparency and high-quality service are crucial for building patient trust and improving satisfaction with the incurred healthcare costs. Hospitals need to continue enhancing information transparency and service quality to maintain positive patient perceptions of healthcare costs.

Kata Kunci:

Biaya Perawatan;
Informasi Biaya;
Kenyamanan;
Kualitas Pelayanan;
Persepsi Pasien

ABSTRAK

Persepsi pasien terhadap biaya perawatan di rumah sakit merupakan salah satu aspek yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Rumah sakit yang mampu memberikan informasi biaya yang jelas dan pelayanan medis berkualitas akan lebih mudah memperoleh kepercayaan pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien terhadap biaya yang mereka bayarkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien umum terhadap biaya perawatan di RS Hikmah Citra Medika Sengkang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 10 pasien yang dirawat inap pada bulan Maret-April 2025. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposive sampling dan analisis data dilakukan menggunakan metode Colaizzi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi biaya, kualitas pelayanan kesehatan, dan kenyamanan selama perawatan adalah faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap biaya yang mereka bayar. Pasien merasa lebih nyaman ketika mereka mendapatkan informasi biaya yang transparan sebelum perawatan, yang memungkinkan mereka untuk mempersiapkan diri secara finansial. Selain itu, kualitas pelayanan medis yang diberikan oleh tenaga medis dan fasilitas rumah sakit juga berperan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap biaya. Keamanan dan kenyamanan selama perawatan, yang terkait dengan fasilitas dan suasana rumah sakit, turut memengaruhi kepuasan pasien terhadap biaya yang dikeluarkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transparansi biaya dan kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien, serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap biaya perawatan yang dikenakan. Rumah sakit perlu terus meningkatkan keterbukaan informasi dan kualitas layanan untuk mempertahankan persepsi positif pasien terhadap biaya perawatan.

Submitted: 25-05-2025;

Accepted: 27-06-2025;

Published: 30-06-2025



*This is an open access article under the
CC-BY-SA license*

PENDAHULUAN

Persepsi pasien terhadap biaya perawatan di rumah sakit merupakan salah satu aspek kritis yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian tentang persepsi pasien sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan, mengingat pasien sering kali dihadapkan pada biaya yang tidak terduga selama perawatan mereka. Dalam penelitian ini, RS Hikmah Citra Medika akan menjadi fokus utama untuk memahami bagaimana pasien memandang biaya perawatan yang mereka alami.

Beberapa studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan medis secara langsung mempengaruhi persepsi dan kepuasan pasien. Misalnya, Prithari et al. menekankan bahwa pelayanan yang berkualitas tinggi di klinik gigi di Bali mampu menciptakan kepuasan pasien di antara ekspatriat, yang juga relevan bagi pasien di rumah sakit umum (Prithari et al., 2018). Hal

ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, yang bisa menjadi salah satu faktor dalam membentuk persepsi terhadap biaya yang dikeluarkan.

Selain itu, analisis biaya dalam konteks perawatan kesehatan sangat relevan. Muslimah et al. mengeksplorasi perbandingan antara biaya aktual dan tarif yang ditetapkan untuk perawatan stroke di sebuah rumah sakit, menyoroti pentingnya transparansi biaya dalam memahami beban finansial bagi pasien (Muslimah et al., 2017). Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien mungkin lebih mampu menilai apakah biaya yang mereka bayarkan sebanding dengan pelayanan yang mereka terima, dan ini berkontribusi signifikan terhadap persepsi mereka.

Investasi dalam perawatan kesehatan tidak hanya terbatas pada biaya tarif tetapi juga mencakup pengalaman keseluruhan pasien selama perawatan. Konten biaya dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian oleh Setia et al. menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan (Setia et al., 2018). Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu fokus pada memberikan layanan yang berkualitas tinggi untuk meningkatkan persepsi positif pasien terhadap biaya.

Mengacu pada penelitian-penelitian tersebut, penting untuk mengetahui lebih lanjut tentang Persepsi Pasien Umum terhadap Biaya Perawatan di RS Hikmah Citra Medika.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi. Metode Colaizzi digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan 10 pasien yang telah dirawat di RS Hikmah Citra Medika. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposive sampling, dengan kriteria pasien yang telah menerima perawatan rawat inap pada bulan Maret-April 2025. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan durasi antara 30 hingga 45 menit per responden. Proses analisis data mengikuti tujuh langkah metode Colaizzi, yang dimulai dengan membaca transkrip, mengekstraksi pernyataan penting, merumuskan makna, mengelompokkan makna ke dalam tema, dan menyusun deskripsi menyeluruh.

HASIL

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan 10 responden, beberapa tema utama yang ditemukan antara lain:

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden

No	Nama (Inisial)	Jenis Kelamin	Umur
1	Ny. IAH	P	43 tahun
2	Ny. N	P	62 tahun
3	Tn. AYIM	L	23 tahun
4	Tn. SS	L	36 tahun
5	Tn. AO	L	68 tahun

6	Ny.M	P	66 tahun
7	Ny. NB	P	77 tahun
8	Ny. W	P	31 tahun
9	Ny. R	P	40 tahun
10	Ny. S	p	55 tahun

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh menunjukkan bahwa mayoritas pasien adalah perempuan, dengan delapan dari sepuluh responden berjenis kelamin perempuan dan dua responden laki-laki. Rentang usia responden sangat bervariasi, dimulai dari yang termuda, yaitu 23 tahun, hingga yang tertua berusia 77 tahun. Sebagian besar pasien berada dalam kelompok usia dewasa dan lanjut usia, dengan tiga pasien berusia di atas 60 tahun. Sementara itu, lima pasien berada dalam rentang usia 30 hingga 60 tahun.

Persepsi Pasien Umum terhadap Biaya Perawatan



Gambar 1. Mind mapping thematic Persepsi Pasien Umum terhadap Biaya Perawatan

1. Tema 1: Keterbukaan Informasi Biaya

Pasien mengapresiasi transparansi yang diberikan oleh rumah sakit dalam memberikan informasi mengenai biaya perawatan. Mereka merasa lebih nyaman karena dapat mempersiapkan biaya yang dibutuhkan sebelum menerima perawatan.

Tabel 2. Keterbukaan Informasi Biaya

Koding Terbuka (Open Coding)	Koding Aksial (Axial Coding)	Subtema	Tema
Transparansi biaya	Pasien merasa nyaman	Keterbukaan dalam pemberian informasi biaya	Keterbukaan Informasi Biaya
Keterbukaan informasi biaya	Pasien lebih siap	Perasaan nyaman pasien	
Informasi biaya sebelum perawatan	Pasien merasa lebih terinformasi	Persiapan biaya oleh pasien	

2. Tema 2: Kualitas Pelayanan Kesehatan

Persepsi positif terhadap biaya juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis yang mereka terima. Pasien merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh tenaga medis serta fasilitas yang tersedia.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Koding Terbuka (Open Coding)	Koding Aksial (Axial Coding)	Subtema	Tema
Persepsi positif	Pengaruh biaya	Pengaruh biaya terhadap persepsi	Kualitas Pelayanan Kesehatan
Kualitas pelayanan medis	Kualitas pelayanan	Kualitas tenaga medis	
Tenaga medis	Kualitas tenaga medis	Fasilitas rumah sakit	
Fasilitas yang tersedia	Fasilitas rumah sakit	Kepuasan pasien terkait biaya	
Puas	Kepuasan pasien	Pelayanan medis sebagai faktor utama	

3. Tema 3: Keamanan dan Kenyamanan

Pasien menilai bahwa biaya perawatan yang dikeluarkan sesuai dengan kenyamanan yang mereka rasakan selama menjalani perawatan. Fasilitas yang baik dan suasana yang nyaman menjadi salah satu alasan utama kepuasan mereka.

Tabel 4. Keamanan dan Kenyamanan

Koding Terbuka (Open Coding)	Koding Aksial (Axial Coding)	Subtema	Tema
Keamanan	Pengaruh biaya terhadap kenyamanan	Keamanan dalam perawatan	Keamanan dan Kenyamanan
Kenyamanan	Kenyamanan sebagai faktor utama	Pengaruh biaya terhadap kenyamanan	
Biaya perawatan	Kualitas fasilitas	Fasilitas yang mempengaruhi kenyamanan	
Fasilitas	Kepuasan pasien terhadap biaya	Suasana rumah sakit	
Suasana nyaman	Persepsi terhadap keamanan	Kepuasan pasien terkait kenyamanan	
Kepuasan pasien	Kepuasan pasien terhadap kenyamanan	Kepuasan pasien terkait biaya perawatan	

PEMBAHASAN

Persepsi Pasien Umum terhadap Biaya Perawatan di RS Hikmah Citra Medika Sengkang

1. Tema 1: Keterbukaan Informasi Biaya

Keterbukaan informasi biaya di rumah sakit adalah aspek penting yang sangat dihargai oleh pasien, karena menyediakan transparansi yang memungkinkan mereka untuk mempersiapkan biaya perawatan sebelum menerima layanan medis. Penelitian telah menunjukkan bahwa transparansi biaya dapat meningkatkan kepuasan pasien dan membantu mereka mendapatkan perawatan yang lebih baik. Hal ini didukung oleh temuan Wang et al., yang menyoroti variasi substansial dalam harga antara rumah sakit yang mengungkapkan biaya, meskipun akses dan penggunaan data tersebut oleh pasien masih menjadi tantangan (Wang et al., 2021). Harga yang transparan dapat berfungsi sebagai alat bagi pasien untuk melakukan perbandingan dan membuat keputusan yang lebih baik terkait layanan kesehatan yang mereka pilih.

Haque et al. mengemukakan bahwa adanya peraturan yang meningkatkan transparansi biaya sangat penting, meskipun data yang tersedia masih memiliki batasan terkait akurasi dan aksesibilitas (Haque et al., 2021). Penelitian juga menunjukkan bahwa ketika biaya perawatan dihitung secara transparan, pasien cenderung berpindah ke penyedia yang lebih murah, sebagaimana dilaporkan oleh Wu et al. dalam studi yang menunjukkan bahwa transparansi harga untuk prosedur pencitraan seperti MRI meningkatkan penggunaan penyedia yang lebih ekonomis dan memicu kompetisi di antara penyedia layanan kesehatan (Wu et al., 2014). Hal ini menegaskan pentingnya informasi biaya yang jelas dalam mendukung keputusan pasien di sektor kesehatan.

Berbagai upaya untuk meningkatkan keterbukaan biaya juga telah diinisiasi di tingkat kebijakan, termasuk kebijakan yang diusulkan oleh pemerintah AS untuk meningkatkan transparansi harga dan kualitas dalam perawatan kesehatan. Dalam hal ini, Popovich dan Frias menekankan bahwa meskipun kebijakan ini berpotensi meningkatkan kesejahteraan konsumen, terdapat tantangan terkait implementasi nyata dan aksesibilitas informasi harga (Popovich & Frias, 2023). Terdapat bukti yang menunjukkan bahwa perlunya data yang transparan dan tepat untuk pengambilan keputusan yang berbasis nilai sangat diperlukan untuk memaksimalkan efisiensi dan mengurangi biaya (Mandrik et al., 2015).

Pada akhirnya, meskipun ada kemajuan dalam transparansi harga, pengungkapan informasi biaya masih seringkali tidak mencerminkan total biaya perawatan dan dapat membingungkan pasien. Gul et al. menunjukkan bahwa undang-undang transparansi harga saat ini hanya sebagian mengatasi masalah pengungkapan biaya yang berkaitan dengan perawatan yang diberikan di luar rumah sakit (Gul et al., 2023). Dengan demikian, mendorong keterbukaan informasi biaya di rumah sakit tidak hanya akan memberikan kenyamanan bagi pasien, tetapi juga berpotensi mengubah dinamika pasar layanan kesehatan melalui kompetisi yang lebih sehat antara penyedia layanan.

2. Tema 2: Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor krusial dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima di fasilitas kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis serta fasilitas yang tersedia di rumah sakit atau pusat kesehatan. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Ningsih dan Suryani (2023) menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan layanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Bandung, yang mencerminkan pentingnya perhatian yang diberikan oleh tenaga medis dalam peningkatan kepuasan pasien (Ningsih & Suryani, 2023).

Penelitian oleh Baan menekankan bahwa ada hubungan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan, seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dan kepuasan pasien di RS Bahagia. Penelitian ini menunjukkan bahwa setiap elemen tersebut berkontribusi pada pengalaman positif pasien, dan munculnya keluhan dapat disebabkan oleh kurangnya salah satu aspek tersebut (Baan, 2020). Memperkuat hal ini, Oktiarto et al., juga menemukan bahwa penerapan sistem pendaftaran online berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong (Oktiarto et al., 2024).

Lestari mengemukakan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada dimensi respons yang memberi dampak langsung terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kubutambahan II (Lestari, 2021). Dalam konteks yang lebih luas, penelitian oleh Pipi et al., menegaskan bahwa faktor pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pasien BPJS, yang menunjukkan bahwa perhatian terhadap detail dalam pelayanan kesehatan dapat memperkuat persepsi positif terhadap biaya yang dikeluarkan pasien (Pipi et al., 2023).

Dari beberapa penelitian yang ada, jelas terlihat bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya mencakup perhatian medis yang memadai, tetapi juga pengelolaan yang baik, penggunaan teknologi yang memudahkan, dan pemahaman akan harapan pasien. Konsekuensi dari hal ini adalah peningkatan kepuasan pasien, yang dapat menjadikan pasien lebih loyal dan merasa puas terhadap biaya yang dikeluarkan untuk layanan kesehatan yang diterima. Oleh karena itu, pengembangan kualitas pelayanan yang berkelanjutan adalah kunci untuk memenuhi harapan pasien dan meningkatkan citra fasilitas kesehatan.

3. Tema 3: Keamanan dan Kenyamanan

Untuk membahas tema penelitian mengenai keamanan dan kenyamanan dalam konteks kepuasan pasien, penting untuk memahami bagaimana biaya perawatan yang dikeluarkan pasien berhubungan dengan rasa nyaman yang mereka rasakan selama menjalani perawatan. Hal ini sejalan dengan analisis yang menunjukkan bahwa fasilitas yang baik dan suasana yang nyaman merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien.

Penelitian oleh Oktiarto et al. mengidentifikasi bahwa ada hubungan signifikan antara sistem pendaftaran online dan kualitas pelayanan yang berkontribusi pada kepuasan pasien (Oktiarto et al., 2024). Dalam konteks ini, kenyamanan aksesibilitas menggunakan teknologi

modern dapat meningkatkan pengalaman pasien. Begitu pula, penelitian oleh Sujarwo dan Subekti menunjukkan bahwa penanganan pasien yang cepat, ketersediaan teknologi canggih, serta sikap ramah dari tenaga medis berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Sujarwo & Subekti, 2018). Ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang tinggi tidak hanya datang dari aspek fisik rumah sakit tetapi juga dari interaksi manusiawi selama pelayanan.

Martini et al. menekankan perlunya perawatan yang berkualitas untuk meningkatkan loyalitas pasien, yang berhubungan dengan bagaimana pasien merasakan kenyamanan selama proses pelayanan (Martini et al., 2023). Penelitian di Rumah Sakit Paru Jember, ditemukan bahwa pengalaman pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang tinggi, yang dapat dihubungkan dengan bagaimana pasien menilai biaya yang mereka bayar sebanding dengan kenyamanan yang mereka peroleh (Martini et al., 2023).

Imran dan Ramli menyatakan bahwa citra rumah sakit dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan juga berpengaruh untuk meningkatkan koneksi antara biaya yang dikeluarkan dan kualitas pengalaman yang dirasakan (Imran & Ramli, 2019). Ini menunjukkan bahwa ketika pasien merasa puas dengan kualitas layanan dan kenyamanan fasilitas, mereka cenderung lebih menerima biaya yang terkait dengan perawatan. Penelitian oleh Wulaisfan dan Fauziah juga menegaskan bahwa kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator dalam hubungannya dengan loyalitas pasien (Wulaisfan & Fauziah, 2019).

Sebagai bagian dari strategi pemasaran, pengelolaan pengalaman pasien sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mereka. Penelitian oleh Panggemanan et al. menyoroiti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien selama pandemi, menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan dalam operasional rumah sakit, pengalaman yang baik tetap dapat dicapai melalui pengelolaan yang tepat (Panggemanan et al., 2022). Oleh karena itu, keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari fasilitas fisik tetapi juga dari bagaimana seluruh sistem pelayanan dirancang untuk memberikan pengalaman positif kepada pasien.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di RS Hikmah Citra Medika memiliki persepsi positif terhadap biaya perawatan yang dikenakan. Keterbukaan informasi dan kualitas pelayanan medis menjadi faktor utama dalam membangun persepsi positif tersebut. Rumah sakit perlu terus menjaga transparansi biaya dan kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan pasien. Selain itu, penting bagi rumah sakit untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam hal pelayanan dan biaya agar dapat memenuhi harapan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penelitian ini. Terima kasih kepada manajemen RS Hikmah Citra Medika Sengkang yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pasien yang bersedia

menjadi responden dan memberikan informasi yang sangat berharga mengenai persepsi mereka terhadap biaya perawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Gul, Z., Sharbaugh, D. R., Guercio, C. J., Pelzman, D., Jones, C. A., Hacker, E., Anyaeche, V. I., Bowers, L., Shah, A. M., Stencil, M. G., Yabes, J. G., Jacobs, B. L., & Davies, B. (2023). Large Variations in the Prices of Urologic Procedures at Academic Medical Centers 1 Year After Implementation of the Price Transparency Final Rule. *Jama Network Open*, 6(1), e2249581. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2022.49581>
- Haque, W., Ahmadzada, M., Allahrakha, H., Haque, E., & Hsiehchen, D. (2021). Transparency, Accessibility, and Variability of US Hospital Price Data. *Jama Network Open*, 4(5), e2110109. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2021.10109>
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*. <https://doi.org/10.25105/pakar.v0i0.4328>
- Lestari, L. M. S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kubutambahan II Desa Tamblang Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng Bali Tahun 2020. *Jiapi Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 2(1), 43–49. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v2i1.58>
- Mandrik, O., Knies, S., Kaló, Z., & Severens, J. L. (2015). Reviewing Transferability in Economic Evaluations Originating From Eastern Europe. *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, 31(6), 434–441. <https://doi.org/10.1017/s0266462315000677>
- Martini, N. N. P., Rochmah, A., & Susbiyani, A. (2023). Study Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 253–267. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v9i2.463>
- Muslimah, M., Andayani, T. M., Pinzon, R. T., & Endarti, D. (2017). Comparison of Real Costs Against the Price of INA-CBG's Ischemic Stroke in Bethesda Hospital. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 7(2), 105. <https://doi.org/10.22146/jmpf.30289>
- Ningsih, E. R. S., & Suryani, A. I. (2023). Tinjauan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 7185–7190. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.19535>

- Oktiarto, W., komara, E., & Veranita, M. (2024). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kasih Herlina Kota Sorong. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 2381–2388. <https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.440>
- Pangemanan, A. C., Rampengan, S. H., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado Pada Masa Pandemi Covid-19. *Intisari Sains Medis*, 13(1), 19–24. <https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1289>
- Pipi, S. S. Y., Syukur, S. B., & Pakaya, A. W. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 3(1), 155–164. <https://doi.org/10.55606/jrik.v3i1.1269>
- Popovich, D., & Frias, K. M. (2023). Examining Legislation and Trends in Healthcare Pricing: A Research Agenda for Consumer Well-being. *Journal of Consumer Affairs*, 57(3), 1453–1481. <https://doi.org/10.1111/joca.12551>
- Prithari, G. A., Setiawan, I., & Kuswoyo, C. (2018). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Ekspatriat Klinik Gigi Bali International Dental Center Di Denpasar – Bali. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, 2(2), 80. <https://doi.org/10.24198/pjdrs.v1i1.22127>
- Setia, L., Muhyi, R., & Husaini, H. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru Tahun 2016. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(1), 9. <https://doi.org/10.20527/jbk.v3i1.4847>
- Sujarwo, M., & Subekti, S. (2018). Membangun Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Di Kota Tegal. *Benefit Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 74. <https://doi.org/10.23917/benefit.v3i1.6741>
- Wang, A. A., Xiao, R., Sethi, R. K., Rathi, V. K., & Scangas, G. A. (2021). Private Payer–Negotiated Prices for Outpatient Otolaryngologic Surgery. *Otolaryngology*, 167(2), 262–265. <https://doi.org/10.1177/01945998211049330>
- Wu, S., Sylwestrzak, G., Shah, C., & DeVries, A. (2014). Price Transparency for MRIs Increased Use of Less Costly Providers and Triggered Provider Competition. *Health Affairs*, 33(8), 1391–1398. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2014.0168>
- Wulaisfan, R., & Fauziah, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSUD Dewi Sartika Kendari. *Window of Health Jurnal Kesehatan*, 97–105. <https://doi.org/10.33096/woh.v2i2.577>