

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP DAMPAK PELAYANAN
BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS AIK MUAL KABUPATEN
LOMBOK TENGAH PADA TAHUN 2024**

*The Relationship Between Patient Satisfaction and The Impact of BPJS
Health Services at Aik Mual Public Health Center, Central Lombok Regency
in 2024*

Aufa Ardini¹, I Made Putu Sudiarta Hartawan², Lale Ajeng Khalifatun
Wardani³, Muhammad Habibullah Aminy⁴, Isti Dari Sofianti⁵, Syatriawan
Perdana Putra⁶, Slamet Mardiyanto Rahayu⁷, Fathurrahman⁸, Suhartati⁹,
Novi Sri Rahmi¹⁰, Januari Lesmana¹¹, Amirudin¹², Abdul Aziz
Fatriyawan¹³, Nurfaidah¹⁴, Muhammad Aditya Rachman¹⁵

^{1,2,5,6,9,10,11,12,13,14} Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Nusa
Tenggara Barat, Indonesia

^{3,4,7,8} Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

¹⁵ Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Nusa Tenggara Barat,
Indonesia

³ Email: laleajeng26@gmail.com

⁴ Email: habibamin22@gmail.com

⁷ Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

⁸ Email: fathurrahmanmaks@gmail.com

¹⁵ Email: adityarachman226@gmail.com

Abstract

Patient perceptions about the impact of BPJS health services with a good category of 89 people (89%) while the category is not good as many as 11 people (11%). Patient perceptions about patient satisfaction who feel satisfied as many as 95 people (95%) while those who feel dissatisfied as many as 5 people (5%). Based on the results of statistical tests obtained p value (Asymptotic Significance) Pearson Chi Square = 0.033 < α 0.05 (Significant) which means there is a significant relationship between patient satisfaction with the impact of BPJS health services at the Aik Mual Community Health Center, Central Lombok Regency. This means that the quality of environmental cleanliness factors will affect patient comfort, the better the quality of environmental cleanliness of the Community Health Center, the more comfortable the patient feels.

Keywords: Patient Satisfaction, BPJS Services, Community Health Centers

Abstrak

Persepsi pasien tentang dampak pelayanan BPJS kesehatan dengan kategori baik sebanyak 89 orang (89%) sedangkan kategori tidak baik sebanyak 11 orang (11%). Persepsi pasien tentang kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 95 orang (95%)

sedangkan yang merasa tidak puas sebanyak 5 orang (5%). Berdasarkan hasil uji statistik di peroleh nilai p (Asymptotic Significance) Pearson Chi Square = $0,033 < \alpha 0,05$ (Signifikan) yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien terhadap dampak pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Aik Mual Kabupaten Lombok Tengah. Artinya faktor kualitas kebersihan lingkungan akan mempengaruhi kenyamanan pasien, semakin baik kualitas kebersihan lingkungan Puskesmas maka semakin nyaman pula yang dirasakan pasien.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Pelayanan BPJS, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Pelayanan BPJS kesehatan yang banyak dikeluhkan adalah pelayanan menyangkut prinsip portabilitas belum optimal, regionalisasi rujukan yang menggunakan alur berjenjang menyebabkan peserta terhambat untuk mengakses pelayanan kesehatan, kriteria gawat darurat, pembagian kelas perawatan yang berdampak pada diskriminasi pelayanan karena tarif yang dibayar berbeda, dan persoalan pengadaan obat-obatan (Ady, 2016).

Puskesmas merupakan salah satu tempat layanan kesehatan milik pemerintah yang terakreditasi, berfungsi sebagai penggerak dan pemberdayaan masyarakat untuk hidup sehat, meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas baik pasien BPJS (Badan Pelayanan Jaminan Sosial) dan non BPJS, dengan membuat evaluasi dibidang kesehatan dan menyampaikan hasil pelaksanaan kegiatan pembangunan kesehatan (Kurniady & Marini, 2023). Puskesmas Cikarang sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan. Puskesmas melakukan upaya kesehatan dengan mengedepankan usaha promotif dan preventif, untuk itu upaya kesehatan dikelompokkan menjadi Upaya Kesehatan Wajib dan Upaya Kesehatan Pengembangan Kurniady & Marini (2023).

Kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatangan kesehatan rumah sakit. (Yanti dkk., 2022).

Puji Pertiwi Ilahi (2016) meneliti tentang kepuasan pasien penggunaan BPJS kesehatan menyatakan bahwa pasien penggunaan layanan BPJS kesehatan di satu Puskesmas di Daerah Lotim masih dirasakan kurang disosialisasikan dengan baik, dimana masih banyaknya peserta BPJS kesehatan, termasuk tentang mekanisme, pengguna layanan BPJS kesehatan, termasuk tentang biaya rawat inap maupun pembelian obat-obatan yang tidak keseluruhan ditanggung oleh BPJS khusus untuk pasien BPJS kesehatan di satu Puskesmas di Daerah Lotim dengan nilai $P =$

0,000 (Puji Pertiwi Ilahi , 2016)

Dari hasil penelitian terdahulu yang di lakukan di Puskesmas Nagrak melalui wawancara, di dapatkan hasil bahwa pasien pengguna BPJS mengatakan terkadang mereka harus berulang kali ke puskesmas jika obat sudah habis namun sakitnya belum hilang. Pada Pasien non BPJS peneliti menemukan beberapa pandangan terkait BPJS, tiga dari lima mengatakan lebih baik membayar karena sulit mengurus BPJS dan dua dari lima mengatakan jika menggunakan BPJS takut tidak dilayani dengan maksimal.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa "setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik. (Suaib dkk,2015)

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan mutunya (Almomani, Al-Ghdabi and Hamdan, 2020). Dengan adanya program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dari pemerintah, masyarakat dapat lebih mudah memanfaatkan layanan untuk menanggung biaya rawat inap dan membeli obat-obatan yang belum sepenuhnya ditanggung oleh BPJS Kesehatan (Darmawan et al., 2022).

Mengenai Kepuasan pasien dan kualitas perawatan rumah sakit menunjukkan bahwa faktor-faktor yang relevan untuk kepuasan pasien: keduanya bergantung pada rawat jalan tempat perawatan diberikan dan penilaian tentang kualitas perawatan. Faktor penting lainnya dalam menentukan kepuasan yang lebih tinggi adalah ketersediaan tempat parkir, kebersihan bangunan, dan penilaian terhadap dokter, yang terakhir mendukung kemungkinan untuk merasa sangat puas ketika harapan pada kompetensi dan profesionalisme dokter dikonfirmasi. "Rincian kontak", yaitu, indikasi orang yang harus dihubungi jika diperlukan, memperkuat pengalaman positif pasien secara keseluruhan. Penelitian ini memperkaya literatur yang ada tentang kepuasan pasien dan ditujukan untuk memikirkan kembali organisasi bantuan kesehatan yang ditawarkan di Poliklinik Universitas, menguraikan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, dengan tujuan untuk menjamin kepuasan pasien tertinggi (Alibrandi dkk., 2023).

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor petugas sebagai pemberi pelayanan. Setiap Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit harus dapat memahami cara untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pasiennya.

Apabila pasien puas, secara tidak langsung rumah sakit dapat mengalami peningkatan profitabilitas. Hal ini disebabkan karena pasien yang puas cenderung loyal dan melakukan promosi positif ke orang lain secara sukarela, sedangkan pasien loyal akan meningkatkan keuntungan bagi rumah sakit. Oleh sebab itu, kepuasan pasien merupakan aset penting bagi rumah sakit (Angraeni et al., 2019). Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan kepuasan pasien terhadap dampak pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Aikmual Tahun 2024.

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Sugiyono (2017), penelitian asosiatif mengajukan pertanyaan mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dan Non BPJS sejumlah 50 orang mulai dari usia 17-25 Tahun di Puskesmas Aik Muall. Alat pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yakni dengan menggunakan kuesioner dan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang akan digunakan untuk mengumpulkan data, dimana peneliti akan mendapatkan informasi secara langsung dari narasumber untuk mendapatkan data dan informasi mengenai Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Dampak Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Aik Muall.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan bentuk respon atau tingkat perasaan pasien yang di dapatkan setelah pasien menerima jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas yaitu dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan pasien itu sendiri. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya apabila sesuai dengan harapan, pasien akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pasien akan sangat puas. Kepuasan yang terjadi pada pasien karena harapan-harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi. Kepuasan merupakan gambaran harapan pasien yang terpenuhi dalam menggunakan jasa Puskesmas. Harapan pasien yang dimaksud, pasien berharap mendapatkan pelayanan yang baik seperti tersedianya fasilitas yang memadai, mendapatkan pelayanan dengan cepat tanpa harus menunggu lama, maupun diperlakukan dengan ramah dan sopan oleh petugas. Menurut Parasuraman (2001) dalam Nursalam (2016) konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan kehandalan (*reliability*).

Hasil penelitian yang di lakukan oleh Tuzzahra (2024) menyatakan bahwa Pasien memiliki harapan positif pada kelima dimensi. Namun, hanya dimensi

assurance pada pelayanan yang diterima, yang pasien nilai sesuai dengan harapan. Pelayanan yang diterima pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* belum sesuai dengan harapan pasien, dikarenakan waktu tunggu obat cukup lama, oknum perawat kurang ramah, ketidakpastian jam visite, dan fasilitas kurang memadai. Ketidaksesuaian antara pelayanan dengan harapan menciptakan diskonfirmasi negatif yang mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan.

Hasil uji statistik diperoleh nilai p (Asymptotic Significance) Pearson Chi Square = $0,033 < \alpha 0,05$ (Signifikan). Ini berarti terdapat hubungan antara dampak pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Aik Mual Kabupaten Lombok Tengah. Maka dapat disimpulkan dampak kualitas pelayanan BPJS kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima pasien.

Kepercayaan pasien akan semakin tinggi apabila pasien mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan tersebut, hal ini berarti apabila jasa atau layanan diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya apabila jasa atau layanan yang diterima tidak sesuai dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan buruk. Jadi kepuasan pasien dapat tercipta apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku. Sehingga dampak kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hatimah (2023) yang menyatakan bahwa ada kesamaan di dalam hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang diperkuat oleh hasil pengujian yang menunjukkan bahwa hal didukung uji t yang menghasilkan $t_{hitung} 11,288 > t_{tabel} 0,202$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang diperoleh dari pengolahan data melalui aplikasi SPSS 26.

Hasil penelitian ini selaras juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihaloho (2022) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan berdasarkan hasil Uji statistik menunjukkan hasil p -value $0,004$. Hal ini berarti ada antara hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 dengan keeratan korelasi $r = 0,354$, oleh karena itu kualitas pelayanan kesehatan perlu diperhatikan dan diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Aik Mual Kabupaten Lombok Tengah yaitu pada kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, beberapa responden pelayanan yang diberikan tergolong lama dan rumit. Menurut

asumsi peneliti hal ini dapat terjadi karena pelayanan BPJS kesehatan memerlukan beberapa syarat dan prosedur yang harus di penuhi.

Sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Ampu (2020) yang menyatakan bahwa hasil analisis yang diperoleh p valuenya 0,002 artinya ada hubungan antara responsive dengan kepuasan pasien terhadap BPJS kesehatan. Responsiveness (daya tanggap) meliputi sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

KESIMPULAN

Persepsi pasien tentang dampak pelayanan BPJS kesehatan dengan kategori baik sebanyak 89 orang (89%) sedangkan kategori tidak baik sebanyak 11 orang (11%). Persepsi pasien tentang kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 95 orang (95%) sedangkan yang merasa tidak puas sebanyak 5 orang (5%). Berdasarkan hasil uji statistik di peroleh nilai p (Asymptotic Significance) Pearson Chi Square = 0,033 < α 0,05 (Signifikan) yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien terhadap dampak pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Aik Mual Kabupaten Lombok Tengah. Artinya faktor kualitas kebersihan lingkungan akan mempengaruhi kenyamanan pasien, semakin baik kualitas kebersihan lingkungan Puskesmas maka semakin nyaman pula yang dirasakan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ady. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Afifah, W., & Paruntu, DN (2015). *Perlindungan Hukum Hak Kesehatan Warga Negara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Mimbar Keadilan*.
- Alibrandi, dkk. (2023). *Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan*.
- Ampu, M. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanæ (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2 (05), 167-174.
- Andaleeb, SS (2001). *Persepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien*.
- Anggoro, E. (2016). Hubungan Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023.
- Angraeni. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi.

- Arikunto. (2016). Tingkat Kepuasan Members Fitness Terhadap Pelayanan Di Tempat Kebugaran Balai Kesehatan Olahraga Dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (Bkor-Pippm) Kabupaten Lumajang.
- Damanik, R. K. (2020). Pengembangan Desain System Informasi Manajemen Keperawatan. Ahlimedia Book.
- Dewi, S. C. (2017). Pengembangan Dokumentasi Keperawatan Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan Firdaus*.
- Fitrina, E. Y., Farida, S., & Santoso, A. P. A. (2022). Implementasi Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 Di Puskesmas Padang Tikar, Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kubu Raya. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6 (3).
- Hatimah, H. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Malunda Kabupaten Majene. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kotler & Keller (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien.
- Kurniady, E. P., & Marini, I. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Puskesmas Cikarang Tahun 2023.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medik.
- Puspita, A., Firdaus, M. A., & Rinda, R. T. (2020). Pengaruh Karakteristik Individuan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3 (1), 1-10.
- Putri. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas. Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah. *Tesis*. Makassar: Program Pascasarjana, Universitas Hasanuddin.
- Ratanto. (2023). Sistem Dokumentasi Asuhan Keperawatan Dalam Upaya Peningkatan Mutu Manajemen Keperawatan.
- Rehatalanit, Marshia, dan Atik Nurwahyuni. (2021). Analisis Input dalam Proses Penyelenggaraan UKM UKP pada Puskesmas X Kota Semarang. *Jurnal Medika Utama*.
- Riyadi, R. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat.
- Riyanto. (2010). Metode Pengumpulan Data Yang Menghendaki Komunikasi Langsung Antara Penyelidik Dengan Subyek Atau Responden.
- Rizaldi, Fahmi, Bambang Suryono. (2015). Pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan CV Teguh Karya Utama Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 4 (10).
- Salesman, F. A. R. Tualeka, & M. D. Bolilera. (2018). The Controversy of Views About Health Service Quality Between Health Provider and Patients with BPJS Insurance: A Case Study in Mamami Hospital–Kupang. *Global*

Journal of Health Science, 10 (9), 18-24.

- Sastroasmoro, Nasir, Wahyuni. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan. *Disertasi*. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Siholoho, F.M. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Ilmu sosial & Kedokteran*, 52 (9), 1359-1370.
- Suaib, Nur Intan. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Univesitas Hasanudin.
- Sugiyono. (2007). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening di Libreria Eatery Surabaya.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Pengaruh Komisaris Independen, Komite Audit, Kualitas Audit Dan Karakteristik Perusahaan Terhadap Tax Avoidance.
- Tarmansyah Iman, Arif. (2017). Konsep Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Bangkinang. *Jurnal Ners*, 3 (2), 84-96.
- Tuzzahra, H.A. (2024). Analisis Ketidakpuasan Pasien Pengguna Layanan Jaminan Layanan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Kesehatan di RS DR. AK Gani Kota Palembang. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Yanti, Desi, and Wardiati Fahrissal Akbar. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. *Journal of Health and Medical Science*.
- Yunizar, A., & Nasution, N. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Bpjs Di Desa Pargarutan Tonga Kecamatan Angkola Timur Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 5 (1), 61-70.