

MUTU PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA

Nadia Hendra Pratama¹, Adinda Gusti Irawan², Salsabila Prayatna³, Meilisa Luthfiah⁴, Fitriani Pramita Gurning⁵

Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2,3,4,5}

*Corresponding Author : adindagustiirawan.agi.@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan rumah sakit sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan. Kepuasan pelayanan kesehatan dari sudut, *reliability*, *tangible responsiveness*, *assurance* serta *empathy* berkaitan pada kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Medan, Sumatera Utara. Tujuan penelitian ini yaitu untuk Mengetahui kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan nasional. Artikel ini merupakan literature review terhadap *research article* yang terdapat pada database google scholar dan Science Direct dengan kata kunci kepuasan pelayanan Kesehatan, JKN, Kualitas, Fasilitas, Mutu pelayanan. Kriteria artikel yang dipilih adalah artikel yang terbit antara tahun 2018- 2023 baik jurnal nasional maupun internasional. Kajian literatur dilakukan dengan membandingkan metode penelitian, cara pengolahan dan hasil yang diperoleh dari setiap artikel. Adapun fasilitas kesehatan pelayanan kesehatan tingkat pertama pada kabupaten/kota diambil 1 dokter praktek swasta 1 puskesmas dan 1 klinik Pratama dan di tambahkan 1 fasilitas kesehatan tingkat I milik TNI dan 1 fasilitas kesehatan tingkat I milik Polri. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan berkaitan terhadap kepuasan layanan kesehatan yang diberi dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama terhadap pasien yang memakai BPJS Kesehatan terhadap tingkat keterkaitan yang kuat. Kemudian dalam keterkaitan kualitas pelayanan pada sudut *assurance* keterkaitannya sangat kuat. Kesimpulan penelitian ini yaitu Mutu pelayanan kesehatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional.

Kata kunci : kepuasan pelayanan Kesehatan; JKN; Kualitas; Fasilitas; Mutu pelayanan

ABSTRACT

The quality of hospital services is very important because it affects patient satisfaction. Good quality health services can lead to a sense of satisfaction in every patient. Low customer satisfaction will have an impact on decreasing the number of patient visits which will affect the profitability of health facilities. Health service satisfaction from the point of view of reliability, tangible responsiveness, assurance and empathy is related to the satisfaction of BPJS Health participants in Medan, North Sumatra. The purpose of this study is to determine the quality of health services with patient satisfaction using the National Health Insurance. This article is a literature review of research articles found in the Google Scholar and Science Direct databases with the keywords health service satisfaction, JKN, quality, facilities, service quality. The criteria for the selected articles are articles published between 2018-2023 in both national and international journals. Literature review was carried out by comparing research methods, processing methods and results obtained from each article. As for first-level health care facilities in districts/cities, 1 private practicing doctor, 1 puskesmas and 1 Primary clinic are added, and 1 level I health facility belonging to the TNI and 1 level I health facility belonging to the National Police are added. The results show that the quality of health services is related to satisfaction. health services provided from first-level health care facilities to patients using BPJS Kesehatan to a strong degree of linkage. Then in terms of service quality from the assurance angle, the relationship is very strong. The conclusion of this study is that the quality of health services has a significant relationship with patient satisfaction participating in national health insurance.

Keywords : health service satisfaction; JKN; Quality; Facility; Service quality

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keadaan dari tubuh, jiwa, serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Organisasi Kesehatan Dunia mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya. Dengan jaminan kesehatan tersebut semua penduduk di negara yang mengembangkan jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan kesehatan (WHO,2010). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. (Nursalam,2011).

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Pelayanan kesehatan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diberikan secara berjenjang, efektif dan efisien dengan menerapkan prinsip kendali mutu dan kendali biaya. Pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan tingkat kedua hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat kedua atau tingkat pertama, kecuali pada keadaan gawat darurat, kekhususan permasalahan kesehatan pasien, pertimbangan geografis dan pertimbangan ketersediaan fasilitas (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, 2014).

Peraturan tentang kepersertaan JKN diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2014 yang menjelaskan terkait pengelompokan dan penetapan peserta jaminan peserta. Berdasarkan jenis kepersertaan dikelompokkan menjadi 2 yaitu peserta penerima bantuan iuran (PBI) dan peserta bukan penerima iuran (Non PBI). aspek kompetensi teknis, efektifitas pelayanan dan hubungan antar manusia, kelangsungan pelayanan dan efisiensi pasien merasa cukup puas namun dari aspek kenyamanan pasien merasa belum puas Menurut Kotler (2016) Kepuasan adalah tingkat perasaan individu yang membandingkan antara hasil kinerja dengan harapan, yang artinya kualitas dimulai dari harapan (kebutuhan) individu yang berakhir pada persepsi individu tersebut. Kesehatan yang ada di Medan, Sumatera utara hingga April 2018 yaitu 2.887.615 orang atau dipersenkan sebesar 84% dari total semua penduduk yaitu sebanyak 3.457.491 jiwa. Kemudian target dari BPJS Kesehatan adalah kepuasan penduduk sampai 95%, tetapi hingga tahun 2018 kepuasan penduduk hanya sebesar 85%. Peneliti sebelumnya mengatakan jika kualitas pelayanan kesehatan terhadap peserta JKN berada pada level 65-80%. Kesehatan Tingkat Pertama sesuai dari hasil observasi dipuskesmas, klinik pratama dan dokter keluarga di Medan, Sumatera utara kebanyakan kepuasannya masih sebesar 70%. Diharapkan kepada petugas kesehatan agar tetap meningkatkan mutu pelayanan agar tercapainya kepuasan pasien ketika kunjungan berobat. Pasien JKN yang menggunakan pelayanan kesehatan di FKTP berharap fasilitas kesehatan bisa memberi pelayanan dengan baik dan berkualitas terhadap mereka. Kesehatan Nasional. (Ulumiyah,2018)

METODE

Penelitian ini merupakan literature review terhadap research article yang terdapat pada database google scholar dan Science Direct dengan kata kunci kepuasan pelayanan Kesehatan, JKN, Kualitas, Fasilitas, Mutu pelayanan. Kriteria artikel yang dipilih adalah artikel yang terbit

antara tahun 2018- 2023 baik jurnal nasional maupun internasional. Kajian literatur dilakukan dengan membandingkan metode penelitian, cara pengolahan dan hasil yang diperoleh dari setiap artikel. Jenis metode yang di pakai dalam penulisan artikel ini adalah systematic review lebih tepatnya jenis systematic review mixed methods yaitu metode pencarian dan evaluasi literature. Dimana di dalam metode ini penulis melakukan mengumpulkan data yang selanjutnya dianalisis data-data dari penelitian-penelitian dari berbagai jurnal tersebut. Adapun tujuan dari metode ini adalah untuk melakukan identifikasi yang telah di lakukan sebelumnya di lihat dari penelitian-penelitian yang berhubungan dengan judul yang bersangkutan yaitu "Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama" baik dari jurnal nasional maupun internasional. Artikel ini merupakan literature review terhadap research article yang terdapat pada database google scholar dan Science Direct dengan kata kunci kepuasan pelayanan Kesehatan, JKN, Kualitas, Fasilitas, Mutu pelayanan. Kriteria artikel yang dipilih adalah artikel yang terbit antara tahun 2018- 2023 baik jurnal nasional maupun internasional. Kajian literatur dilakukan dengan membandingkan metode penelitian, cara pengolahan dan hasil yang diperoleh dari setiap artikel. Jenis metode yang di pakai dalam penulisan artikel ini adalah systematic review lebih tepatnya jenis systematic review mixed methods yaitu metode pencarian dan evaluasi literature. Dimana di dalam metode ini penulis melakukan mengumpulkan data yang selanjutnya dianalisis data-data dari penelitian-penelitian dari berbagai jurnal tersebut. Adapun tujuan dari metode ini adalah untuk melakukan identifikasi yang telah di lakukan sebelumnya di lihat dari penelitian-penelitian yang berhubungan dengan judul yang bersangkutan yaitu "Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama" baik dari jurnal nasional maupun internasional.

HASIL

FKTP Provinsi Sumatera Utara Tahun 2018 .Pada kualitas pelayanan yang diberi terhadap pasien JKN yang menggunakan pelayanan kesehatan pada FKTP Provinsi Sumatera Utara sudah sangat baik.

Nasional yang menggunakan pelayanan kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Merujuk dari 5 dimensi tangible, reliability assurance, empathy responsiveness, jadi kepuasan pelayanan pada dimensi assurance masih belum bisa memuaskan para peserta. Namun secara keseluruhan pasien JKN mengatakan puas terhadap pelayanan yang ada di FKTP Provinsi Sumatera Utara.

Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien .Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna ASKES sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakkadada Kabupaten Tana Toraja 2013.

Menurut Pohan, S. Imbolo (2003) dalam Aida (2017) menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien, sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih. Menurut Kolter (2007) dalam Asmuji (2017), mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kualitas pelayanan oleh dimensi tangible (bukti fisik) berkaitan terhadap kepuasan pasien JKN pada fasilitas kesehatan ditingkat yang pertama. Adapun penilaian kualitas pelayanan kesehatan pada sudut tangible (bukti fisik) mencakup dengan adanya ruang rawat jalan yang nyaman dan tertata rapi. Kemudian fasilitas pelayanan kesehatan sudah mempunyai alat medis yang sudah lengkap berdasarkan kriteria pelayanan kesehatan tingkat pertama diantaranya adalah dokter praktik swasta, klinik pratama dan puskesmas. Kemudian selain dari itu bisa kita lihat dari penampilan perawat maupun dokternya yang rapid bersih.

Pada hasil analisis ini sama dengan hasil penelitian Arifin (2013) yaitu penelitiannya yang memiliki judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Penggunaan ASKES Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Tangible (bukti fisik) oleh hasil penelitian pasien jika bukti langsung bahwa pelayanannya sudah baik ialah kondisi ruang rawat yang nyaman dan bersih kemudian di dukung adanya fasilitas pendukung di ruang rawat seperti toilet, kenyamanan ruang rawat dan penampilan para petugas kesehatan yang bersih dan rapi. Dan hasil penelitian pasien jika bukti langsung pelayanan kesehatan berkaitan terhadap kepuasan pasien pengguna ASKES sosial terhadap pelayanan perawatan dan penginapan.

Kemudian kualitas pelayanan reliability (kehandalan) berkaitan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan yang di berikan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama terhadap peserta pengguna BPJS Kesehatan pada tingkat keterkaitan yang cukup kuat. Adapun kualitas pelayanan kesehatan pada tingkat pertama yang terdiri atas klinik pratama, dokter praktik swasta dan puskesmas dinilai lewat kehandalan tenaga pendaftaran didalam menerapkan tahapan penerimaan pasien yang dilaksanakan dengan cepat dan tidak bertele-tele. Kedatangan dokter yang lebih tepat waktu, kecepatan, kesigapan dan kesiapan dokter pada saat memberi pelayanan pada pasien. Penilaian kepada perawat untuk kesiapannya dalam melayani pasien juga harus dilaksanakan penilaian. Persepsi pasien yang baik untuk pelayanan kesehatan yang diberi untuk meningkatkan kepuasan pasien JKN yang menggunakan pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Provinsi Sumatera Utara. Jika ketepatan waktu pelayanan di tingkat perawatan kesehatan primer bisa memiliki dampak positif terhadap persepsi kualitas pelayanan yang diberi pada pasien.

Pada kualitas responsiveness (ketanggapan) berkaitan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan yang di berikan pada fasilitas pelayanan kesehatan di tingkat pertama terhadap klien pengguna BPJS Kesehatan terhadap tingkat keterkaitan yang kuat. Kualitas Responsiveness (ketanggapan) fasilitas pelayanan kesehatan dilaksanakan untuk penilaian terhadap dokter yang selalu bertanya keluhan dari klien atau pasien, memberi kesempatan pada pasien agar bertanya dan juga memberikan keterangan mengenai penyakit yang diberikan terhadap pasien. Untuk penilaian kepada perawat yang memiliki sikap sopan dan ramah, serta memperhatikan segala apa yang dibutuhkan pasien dan apa keluhan pasien dan juga keluarganya.

Kemudian untuk kualitas assurance (jaminan) berkaitan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan yang di berikan dari fasilitas pelayanan kesehatan untuk tingkat pertama terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan pada tingkat keterkaitan yang begitu kuat (Mernawati, 2016). Dan pada pelayanan kesehatan yang dinilai pada sudut assurance (jaminan) merupakan ketersediaan dokter pada fasilitas kesehatan pada saat dibutuhkan oleh klien atau pasien, kemudian sikap dokter yang selalu memberi rasa nyaman dan aman. Selain dari itu juga adanya perawat yang terdidik dan juga mampu dalam melayani pasien dengan baik. dan yang terpenting ialah kepercayaan dari pasien bahwa perawat dan dokter bisa selalu menjaga kerahasiaan dari klien atau pasien. Di penelitian ini, sebesar 20% responden merasa tidak puas dengan ketersediaan dokter pada fasilitas kesehatan. Dengan Hal ini karena dokter yang tidak datang tepat pada waktu yang ditetapkan, dan ada juga dokter yang masih praktik di tempat yang lain. Untuk pelayanan kesehatan oleh sudut assurance ini memiliki tingkat keterkaitan yang begitu kuat dalam memberikan kepuasan terhadap pasien klien program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menggunakan layanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan ditingkat pertama Provinsi Sumatera Utara.

PEMBAHASAN

Pada penelitian yang dilaksanakan oleh Hemadeh (2018), dkk di Lebanon jika persepsi komunikasi pasien provider, penyedia layanan kesehatan kompetensi, serta kualitas pendidikan

kesehatan adalah prediktor terkuat terhadap kepuasan. Kepuasan seorang pasien terhadap layanan kesehatan primer di Lebanon cukup tinggi. Kajian yang dilaksanakan oleh Papanikolaou (2014), menggambarkan jika pasien memiliki kesenjangan di semua dimensi yang dihitung dengan SERVQUAL. Kesenjangan paling besar terdeteksi pada empati. Penelitian menunjukkan jika ada perbedaan yang ada pada usia, tingkat pendidikan dan jenis kelamin. Penelitian terpisah terpisah dari yang diharapkan dan persepsi mengatakan jika kesenjangan tersebut merupakan akibat adanya perbedaan pada persepsi pasien disbanding dengan harapan. Untuk tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang ada pada pusat Primary Health Care (PHC) di Majmaah tinggi. Pendapatan, jenis kelamin, dan status perkawinan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang ada pada pusat PHC, akan tetapi pasien yang memiliki pendidikan rendah lebih puas dibandingkan dengan yang pendidikannya tinggi. Untuk kebersihan, kompetensi staf dan rasa hormat serta tanggung jawab yang baik adalah pendorong atas tingkat kepuasan pasien yang tinggi (Mohamed, 2015).

Pada kualitas pelayanan oleh dimensi empathy (perhatian) berkaitan terhadap kepuasan layanan kesehatan yang diberi dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama terhadap pasien yang memakai BPJS Kesehatan pada tingkat keterkaitan yang cukup kuat. Kemudian kualitas empathy (perhatian) layanan kesehatan yang dilaksanakan penilaian mencakup dokter untuk selalu memberikan rasa ketenangan pada pasien karena penyakit yang ada pada pasien. Kemudian perawat bersedia memberikan waktu agar mau berkomunikasi terhadap pasien. Dan waktu dalam berkonsultasi keluarga pasien dengan dokter dan dokter bersedia menghibur dan memberi dorongan serta mendoakan pasien agar bisa cepat sembuh.

Menurut SERVQUAL teori kepuasan mencakup: (1) Tangibles (wujud nyata) adalah fasilitas, sarana informasi, petugas, penampilan fisik, peralatan. (2) Reliability (kehandalan) adalah kemampuan dalam menunjukkan layanan yang dijanjikan secara cepat dan akurat. (3) Responsiveness (kepedulian) adalah kemampuan dalam menolong konsumen serta meningkatkan ketepatan pelayanan (4) Assurance (jaminan) adalah kompetensi yang harus ada sehingga membuat bebas risiko atau bahaya, dan rasa aman kepastian yang mencakup sikap-prilaku pengetahuan. (5) Empathy (perhatian) adalah sikap serta kemampuan dalam memberikan perhatian penuh, kemudahan kontak, berkomunikasi secara baik (Hastuti, 2014)

KESIMPULAN

Pada kualitas pelayanan yang diberi terhadap pasien JKN yang menggunakan pelayanan kesehatan pada FKTP Provinsi Sumatera Utara sudah sangat baik. Merujuk dari 5 dimensi tangible, reliability assurance, empathy responsiveness, jadi kepuasan pelayanan pada dimensi assurance masih belum bisa memuaskan para peserta. Namun secara keseluruhan pasien JKN mengatakan puas terhadap pelayanan yang ada di FKTP Provinsi Sumatera Utara. Menurut Pohan, S. Imbolo (2003) dalam Aida (2017) menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien, sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih.

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT , karenanya penulis bisa menyelesaikan Jurnal tersebut dan Terimakasih banyak buat ibu Fitriani pramita Gurning S.KM M.Kes sebagai dosen pengampu yang membimbing Mata kuliah Jaminan sosial dan asuransi kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambat, P., Pangemanan, M., Mamujaja, P., (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Intalasi Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakir Umum Daerah Biak Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua 2020. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Unima*, 1 (4).
- Astutik, E. E. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158-163.
- Arifin, M. H., & Suprayitno, S. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (Bsr)*, 2(2), 1234-1239.
- Batubara, D. S., Siregar, Z, L, A ., Sitorus, R, A., 2023. Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 2023. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2 (1).
- Darmawangsa, I. G. A. I. L., & Sanica, I. G. (2021). Penggunaan Digitalisasi Program Bpjs Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0. *Bali Health Journal*, 5(2), 93-103.
- Dewi, N. N. D. S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Tanggungan Bpjs Di Klinik Bhayangkara Polda Bali. *Jurnal Medika: Karya Ilmiah Kesehatan*, 5(2).
- Hadi, N., Ibrahim., Nurhasanah., 2020. Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Pelayanan Di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh 2020. *Idea Nursing Journal*, Xi (3).
- Handiny, F., Fitri, F., & Oresti, S. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas X Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 29-36.
- Hidayat, A., Mubaroq, M. H., & Caesar, D. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonosalam I Kabupaten Demak. *Prosiding Hefa (Health Events For All)*, 4.
- Lidiana, E. H. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jkn Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. In *Prosiding University Research Colloquium* (Pp. 122-125).
- Lubis, A. S., Sabrina, D., Ginting, N. G. B., Hutajulu, S. A., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Perkembangan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan Pada Tahun 2022. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(9), 1235-1248.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., & Ginting, T. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13-20.
- Manorek, L., Tucunan, A. A., & Ratag, B. T. (2020). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 9(2).
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130-136.
- Pertiwi, N. K. F. R., & Prasetya, M. A. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Di Faskes Tingkat Pertama Poli Gigi Puskesmas Iv Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*, 3(2), 64-69.

- Sudiari, M. (2022). Pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Pada Pasien Peserta Bpjs Kesehatan: First Level Health Facilities Selection In Bpjs Kesehatan Participants. *Bali Medika Jurnal*, 9(1), 99-106.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149-155.
- Virdayanti, V. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tipe Kota Palu.
- Wahyudi, W. (2022). Gambaran Pengetahuan Dan Upaya Swamedikasi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Uin Sumatera Utara Medan. *Jurnal Penelitian Farmasi & Herbal*, 5(1), 99-106.
- Wahyudi, W., & Kaban, V. E. (2023). A Simple Comparative Analysis On Self-Medication Knowledge And Effort Of Health And Non-Health Students In Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *Contagion: Scientific Periodical Journal Of Public Health And Coastal Health*, 5(1), 216-224.
- Yuanda, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021 (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).