Jurnal Mahasiswa Ilmu Farmasi dan Kesehatan
Vol.2, No.4, Oktober 2024
e-ISSN: 2987-2901; p-ISSN: 2987-2898, Hal 36-44
DOI: https://doi.org/10.59841/jumkes.v2i4.1671
Available Online at : https://jurnal.stikes-ibnusina.ac.id/index.php/jumkes

Analisis Tingkat Kepahaman Sistem Rujukan Berjenjang Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo

Primanda Budi Utami [1*], Muhlizardy [2]
[1,2] Universitas 'Aisyiyah Surakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Ki Hajar Dewantara No. 10, Jawa, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah (57146)
Korespondensi penulis: primanda.students@aiska-university.ac.id

Abstract*. Background**; In Indonesia, the referral system is organized in a tiered form, which functions as part of the system and relates to each other. Satisfaction is a very important indicator in measuring health services in hospitals. The problem that often occurs in a tiered referral system that affects patient satisfaction is that patients do not understand the tiered referral system. The objectives of the research; Analyzing the level of understanding of the tiered referral system on BPJS patient satisfaction at RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Regency. Methods; This type of research is quantitative with descriptive research design. Result; The level of understanding of the tiered referral system with BPJS patient satisfaction obtained that 4 respondents had a low level of understanding felt less and quite satisfied. A total of 41 respondents had a moderate level of understanding although there were still respondents who felt less satisfied and satisfied, but most respondents who had a moderate level of understanding felt quite satisfied. A total of 10 respondents had a high level of understanding and were satisfied. Summary; There is a significant relationship between the level of understanding of the tiered referral system and BPJS patient satisfaction at Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Sukoharjo Regency.*

Keywords*: BPJS, Understanding, Satisfaction, Tiered Referral System*

Abstrak. Latar Belakang; Di Indonesia, sistem rujukan diatur dalam bentuk berjenjang, yang berfungsi sebagai bagian dari sistem dan berhubungan satu sama lain. Kepuasan merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam mengukur pelayanan kesehatan di rumah sakit. Masalah yang sering terjadi pada sistem rujukan berjenjang yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah adanya ketidakpahaman pasien tentang sistem rujukan berjenjang. Tujuan; Menganalisis tingkat kepahaman sistem rujukan berjenjang terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Metode; Jenis penelitian ini kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif. Hasil; Tingkat kepahaman sistem rujukan berjenjang dengan kepuasan pasien BPJS diperoleh bahwa 4 responden memiliki tingkat kepahaman rendah merasa kurang dan cukup puas. Sebanyak 41 responden memiliki tingkat kepahaman sedang meskipun masih terdapat responden yang merasa kurang puas dan puas, namun sebagian besar responden yang memiliki tingkat kepahaman sedang merasa cukup puas. Sebanyak 10 responden memiliki tingkat kepahaman yang tinggi merasa cukup dan puas. Kesimpulan; Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepahaman sistem rujukan berjenjang terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo.

Kata Kunci : BPJS, Kepahaman, Kepuasan, Sistem Rujukan Berjenjang

1. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Maka dari itu perlu adanya jaminan pelayanan kesehatan dengan pengendalian biaya dan mutu, karena setiap manusia baik kaya maupun miskin, hidup di negara maju maupun berkembang selalu dihadapkan pada risiko yang dapat mengancam kehidupan mereka setiap saat. Salah satu kebijakan yang berlaku di bidang kesehatan adalah sistem rujukan berjenjang. Di Indonesia, sistem rujukan diatur dalam bentuk berjenjang dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, kedua, dan ketiga, yang di mana dalam pelaksanaannya tidak berdiri sendiri-sendiri tetapi berada dalam suatu sistem dan saling berhubungan. Proses rujukan ini akan

Received: Juli 01, 2024; Revised: Juli 20, 2024; Accepted: Agustus 06, 2024; Online Available: August 07, 2024;

berjalan dengan baik dan masyarakat akan segera tertangani dengan cepat apabila seluruh faktor pendukung terpenuhi. (Mariani et al., 2023).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS) Kesehatan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib. Sejak dilaksanakan sistem JKN pada tahun 2014, banyak perubahan yang terjadi dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. JKN dilaksanakan secara berjenjang artinya didasarkan pada sistem rujukan pelayanan kesehatan, yaitu pemberian pelayanan kesehatan yang bersifat timbal balik secara vertikal maupun horizontal (Setiawati and Nurrizka, 2019).

Menurut data dari databoks (2023), menurut laporan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), jumlah fasilitas kesehatan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang tersebar di seluruh Indonesia sebanyak 27.659 unit hingga Januari 2023. Data Badan Pusat Statistik (2023) menunjukkan sebanyak 72,38% penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan pada 2023, persentasenya meningkat 2,76 poin persen dari kepemilikan jaminan kesehatan yang sebesar 69,62% pada tahun 2022. Menurut jenisnya, jaminan kesehatan yang paling banyak dimiliki masyarakat adalah BPJS Kesehatan, yakni 66,44%.

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan hasil pelayanan yang diberikan dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya bahkan lebih dari apa yang diharapkannya (Vanchapo dan Magrifoh, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Saputri & Muchsam, 2021) didapatkan hasil bahwa ada ketidakpahaman pasien terhadap sistem rujukan berjenjang yang terjadi karena kurangnya promosi kesehatan oleh petugas kesehatan kepada pasien peserta JKN, baik berupa pamflet ataupun pemaparan dari petugas. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Ardiyansyah et al., 2022) juga menjelaskan bahwa pemahaman masyarakat tentang sistem rujukan berjenjang masih rendah.

Masalah yang sering terjadi pada saat ini yang berkaitan dengan masalah sistem rujukan berjenjang yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah adanya ketidakpahaman pasien tentang sistem rujukan berjenjang tersebut. Sehingga seringkali ditemui pasien yang meminta surat rujukan atas permintaan sendiri karena pelayanan di klinik kurang efektif (Khairunnisa, 2023). Permasalahan ini dapat terjadi karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang ketentuan umum bahwa pasien harus memperoleh pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama tempat peserta terdaftar. Persoalan lainya yang berhubungan dengan sistem rujukan berjenjang di era JKN ini adalah adanya kenyataan masih tingginya jumlah kasus

penyakit yang seharusnya dapat ditangani di layanan primer tetapi dirujuk ke fasilitas pelayanan sekunder (Nurhayani, 2020).

Berdasarkan data awal yang diperoleh, salah satu rumah sakit tipe B yang juga menjadi rujukan bagi pasien BPJS dari fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Rumah sakit ini menjadi rumah sakit tipe B sejak tahun 2009 dan bekerjasama dengan BPJS sejak tahun 2014. Berdasarkan wawancara terhadap beberapa pasien BPJS yang juga merupakan pasien rujukan dari faskes pertama di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo, sebagian besar pasien sudah cukup paham dan merasa cukup puas dengan adanya sistem rujukan berjenjang karena prosedur mudah diikuti dan petugas selalu membantu apabila pasien mengalami kesulitan mengenai prosedur sistem rujukan berjenjang ini, walaupun ada beberapa pasien yang masih belum paham dan merasa belum puas dengan adanya sistem rujukan berjenjang bagi pasien BPJS ini dengan alasan memakan waktu yang lebih lama karena lebih banyak prosedur yang harus dilalui.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepahaman sistem rujukan berjenjang terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo.

2. KAJIAN TEORITIS

a. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup layak. BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia (Solechan, 2019).

b. Sistem Rujukan Berjenjang

Sistem rujukan pelayanan kesehatan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal yang wajib dilaksanakan oleh peserta jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan sosial, dan seluruh fasilitas kesehatan (Kemenkes RI, 2023).

c. Kepahaman Pasien

Menurut Benjamin S Bloom pemahaman *(comprehension)* adalah sebuah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu tersebut diketahui atau diingat. Secara umum pemahaman yang dipahami oleh para pasien dalam melaksanakan rujukan berjenjang dibagi menjadi dua ketegori yaitu paham dan tidak paham. Menurut

Anderson dalam revisi Bloom mengungkapkan bahwa yang termasuk dalam pemahaman ini meliputi seluruh indikator, yaitu *interpreting* (interpretasi), *exemplifying* (memberikan contoh), *classification* (klasifikasi), *infering* (menyimpulkan), dan *exlpaining* (menjelaskan). (Saputri dan Muchsam, 2021).

d. Kepuasan Pasien

Pohan (2007) dalam (Nuviana et al., 2018) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Menurut (Rizal dan Jalpi, 2018), karakteristik individu dan pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, jarak. Kotler menjelaskan lima determinan kualitas jasa terdiri dari; berwujud *(tangible),* keandalan *(reliability),* ketanggapan *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* dan empati *(emphaty).*

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif. Sampel terdiri dari pasien BPJS yang dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo yang berjumlah 55 orang, yang ditentukan dengan teknik *sampling insidental.* Data primer diperoleh melalui kuesioner. Analisa data dilakukan menggunakan tendensi sentral untuk mengatahui karakteristik responden, dan hubungan antara kepahaman dengan kepuasan pasien dianalisis menggunakan uji statistik *chi-square.* Pengujian validitas yang digunakan adalah analisis product moment, dan pengujian reliabilitas menggunakan nilai *alpha* dengan hasil bahwa semua item pernyataan valid dan reliabel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo pada bulan Juni-Juli 2024 dengan jumlah responden sebanyak 55 responden.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1	**Jenis Kelamin**		
	Pria	18	32,7
	Wanita	37	67,3
2	**Usia**		
	<20 Tahun	13	23,6
	21-30 Tahun	7	12,7
	31-50 Tahun	26	47,3
	>50 Tahun	9	16,4
3	**Pendidikan**		
	SD Sederajat	4	7,3
	SMP Sederajat	7	12,7
	SMA/SMK Sederajat	17	30,9
	Diploma (D1, D2, D3, D4)	14	25,5
	Sarjana (S1, S2, S3)	13	23,6
	Lainnya	0	0
4	**Pekerjaan**		
	Pegawai Negeri / Swasta	13	23,6
	Pengusaha / Wirausaha	6	10,9
	Karyawan	9	16,4
	Ibu Rumah Tangga	11	20,0
	Pelajar / Mahasiswa	14	25,5
	Lainnya	2	3,6
	Jumlah	**55**	**100**

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden adalah wanita yaitu sebanyak 37 orang (67,3%). Pengguna sistem rujukan berjenjang mayoritas berusia 31-50 tahun dengan jumlah 26 orang (47,3%), dengan tingkat pendidikan SMA/SMK Sederajat sebanyak 17 orang (30,9%), dan mayoritas responden adalah pelajar / mahasiswa dengan jumlah 14 orang (25,5%).

b. Kepahaman Sistem Rujukan Berjenjang

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepahaman Sistem Rujukan Berjenjang

Kepahaman	Frekuensi	Persentase (%)
Rendah	4	4
Sedang	41	41
Tinggi	10	10
Jumlah	**55**	**100**

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepahaman sedang dengan jumlah responden 41 orang (41%), sedangkan responden dengan tingkat kepahaman tinggi sebanyak 10 orang (10%) dan responden dengan tingkat kepahaman rendah sebanyak 4 orang (4%).

Kepahaman sistem rujukan berjenjang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, karena koordinasi yang lemah antar instansi dan unit terkait dapat menyebabkan masalah dalam implementasi sistem rujukan berjenjang. Kurangnya pemaparan atau promosi kesehatan dari petugas kesehatan juga dapat menyebabkan pasien tidak memahami sistem rujukan berjenjang. Pasien yang tidak memahami sistem rujukan akan cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan (Trisnawati dan Afrita, 2024).

c. Kepuasan Pasien BPJS

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS

Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Puas	5	5
Cukup Puas	40	40
Puas	10	10
Jumlah	**55**	**100**

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa cukup puas terhadap penerapan sistem rujukan berjenjang bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo dengan frekuensi sebanyak 40 orang (40%), sedangkan pasien yang merasa puas sebanyak 10 orang (10%), dan kurang puas sebanyak 5 orang (5%).

Sistem rujukan berjenjang memiliki beberapa dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Zuhri et al., 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Trisnawati dan Afrita, 2024 menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan sistem rujukan berjenjang karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kompetensi rumah sakit. Pasien merasa nyaman karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

d. Analisa Bivariat Hubungan Kepahaman Sistem Rujukan Berjenjang dengan Kepuasan Pasien BPJS

Tabel 4. Distribusi Hubungan Kepahaman dengan Kepuasan

	Kepuasan				
Kepahaman	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	**Total**	***P-Value***
Rendah	2	2	0	4	0,000
Sedang	3	36	2	41	
Tinggi	0	2	8	10	
Total	5	40	10	**55**	

Tabel 4 menunjukkan hasil analisa bivariat antara tingkat kepahaman sistem rujukan berjenjang dengan kepuasan pasien BPJS diperoleh bahwa terdapat 4 responden yang memiliki tingkat kepahaman rendah merasa kurang puas dan cukup puas. Mayoritas responden memiliki tingkat kepahaman sedang sebanyak 41 responden meskipun masih terdapat responden yang merasa kurang puas dan puas, namun sebagian besar responden yang memiliki tingkat kepahaman sedang merasa cukup puas. Sedangkan sebanyak 10 responden memiliki tingkat kepahaman yang tinggi merasa cukup puas dan puas terhadap pelayanan di rumah sakit.

Pemahaman yang baik tentang sistem rujukan berjenjang dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Pasien yang memahami sistem rujukan berjenjang dengan baik cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi karena mereka merasa lebih nyaman dan terinformasi. Namun, masih ada beberapa kendala dalam penerapannya (Salsabila et al., 2022).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisa data dan pembahasan mengenai analisis tingkat kepahaman sistem rujukan berjenjang terhadap kepuasan pasien, dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah wanita yang berusia 31-50 tahun, pendidikan terakhir adalah SMA/SMK Sederajat, dan mayoritas responden adalah pelajar/mahasiswa. Sebagian besar responden sudah memiliki tingkat pemahaman sedang dan merasa cukup puas dengan adanya sistem rujukan berjenjang. Berdasarkan hasil penelitian dan olah data juga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepahaman sistem rujukan berjenjang terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan hasil olah data diketahui bahwa besarnya nilai p-value yang didapatkan pada uji chi-square sebesar 0,000. Karena nilai p-value < α (0,000 < 0,05)

maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara tingkat kepahaman sistem rujukan berjenjang terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo.

Dalam proses pelaksanaan penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, seperti adanya keterbatan waktu penelitian, tenaga, dan kemampuan peneliti dan kemampuan responden yang masih kurang dalam memahami pernyataan pada kuesioner. Penelitian ini juga hanya melakukan pengkajian terhadap hubungan sistem rujukan berjenjang terhadap kepuasan pasien sehingga perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut untuk meneliti pengaruh faktor lain yang belum dikaji terhadap kepuasan pasien. Maka dari itu saran yang dapat diberikan antara lain; bagi rumah sakit diharapkan dapat memberikan pendidikan dan pelatihan kepada petugas kesehatan tentang sistem rujukan berjenjang agar dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan pemahaman pasien serta dapat melakukan survei pemahaman pasien mengenai sistem rujukan berjenjang dan selanjutnya dapat dilakukan sosialisai kepada pasien; bagi universitas diharapkan dapat melakukan konsultasi hasil penelitian dengan ahli kesehatan dan stakeholder untuk meastikan bahwa hasil penelitian relevan dan dapat diimplementasikan dalam praktik pembelajaran; bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan kajian lebih lanjut dan lebih mendalam dan diharapkan dapat mengumpulkan data lebih luas dari berbagai sumber, seperti petugas kesehatan dan dokumen pelayanan kesehatan, serta menggunakan triangulasi data untuk memastikan keakuratan hasil penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Universitas ‘Aisyiyah Surakarta sebagai tempat peneliti menempuh pendidikan dan Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo yang telah memfasilitasi dalam pengambilan data.

DAFTAR REFERENSI

Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Ardiyansyah, Saputra, I., & Wijaya, D. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Rujukan

Berjenjang Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Lunyuk Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Kapita Selekta Administrasi Publik*, *3*(1), 132–138.

Khairunnisa, D. O. (2023). *Analisis Tingginya Angka Rujukan Di Klinik Kabara Kota Bandar Lampung Tahun 2022*. *3*, 7539–7554.

Nurhayani. (2020). Kesehatan Di Puskesmas Mamasa , Puskesmas Malabo. *Nurhayani*, *2020 Tentang Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Masama*, *7*(2), 15–22.

Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD. Puskesmas Lempake. *Ejournal Ilmu …*, *6*(4), 1621–1634. https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/08/JURNAL JAMAL-1 (08-21-18-12-20-56).pdf

Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, *4*(1), 1. https://doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553

Salsabila, C., Hidayani, K. R., Subagio, Y. P., & Gurning, F. P. (2022). Gambaran Pelaksanaan Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan di Indonesia. *Glosains: Jurnal Sains Global Indonesia*, *3*(2), 42–48. https://doi.org/10.36418/glosains.v3i2.87

Saputri, D. E., & Muchsam, Y. (2021). Analisis Pemahaman Pasien Terhadap Sistem Rujukan Berjenjang Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Jurnal Nasional Indonesia*, *1*. http://fusion.rifainstitute.com/index.php/fusion/article/view/60

Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, *2*(4), 686–696. https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696

Trisnawati, M., & Afrita, I. (2024). Dampak Sistem Rujukan Berjenjang dan Solusi Pemecahannya Bagi pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Pekanbaru. *Journal Of Social Science Research*, *4*, 7854–7864.

Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).

Zuhri, M. A., Saleh, A., Tahir, T., Yunus Kanang, S. W., Isriani, N., & Kasmawati. (2022). Pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Pemerintah Di Pelayanan Kesehatan: Tinajauan Literatur. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, *8*(1), 51–60. https://doi.org/10.33023/jikep.v8i1.817