NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS GAMPING II SLEMAN

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S1)

Oleh

INDAH RAHAYU

KM.18.00591

PEMINATAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
WIRA HUSADA YOGYAKARTA

2022

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS GAMPING II SLEMAN

Disusun oleh:

Indah Rahayu

KM.18.00591

Telah dipertahankan dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 15 Juli 2022

Susunan Dewan Penguji:

Pembimbing Utama/Penguji I

Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes.

Pembimbing Pendamping/Penguji II

Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.

Naskah publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, 11 Agustus 2022

Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KESEHATAN MASYARAKAT WIRA HUSADA YOGYAKARTA

Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS GAMPING II SLEMAN

Indah Rahayu[1], Tedy Candra Lesmana[2], Dewi Ariyani Wulandari[2]

INTISARI

Latar Belakang: Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.Semakin meningkat tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan pasien. Mutu pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pasien oleh karena itu semakin baik mutu maka akan semakin puas pasien.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui bagaimana hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman.

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden diambil dengan teknik *Accidental Purposive Sampling*. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat. Uji statistik yang digunakan dalam analisis ini adalah Uji *Spearman Rank*.

Hasil: Mutu pelayanan kesehatan yang diterima dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 44% pada kategori baik dan 56% kategori kurang baik. Kepuasan yang dirasakan responden setelah mendapatkan pelayanan diketahui sebanyak 43% puas dan 57% kurang puas. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien berdasarkan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,654.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang kuat antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman.

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

[1]Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta
[2]Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta
[2]Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

RELATIONSHIP OF QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH SATISFACTION OF OUTPATIENTS PARTICIPATING IN BPJS HEALTH AT THE GAMPING II PUBLIC HEALTH CENTER, SLEMAN

Indah Rahayu[1], Tedy Candra Lesmana[2],Dewi Ariyani Wulandari[2]

ABSTRACT

Background: Increasing public awareness about health results in demands to improve health services. The increasing public demand for the quality of health services. The services function needs to be improved to provide patient satisfaction service quality is closely related to patient satisfaction. Therefore the better the quality. The more satisfied patient will be.
Research Objectives: To know how the quality of health services is related to patient satisfaction of BPJS health participants at the Gamping II Sleman Health Center.
Research Methods: This type of research is quantitative analytical descriptive research with a *cross sectional* approach. The sample of this research is 100 respondents was taken using the *Accidental Purposive Sampling* technique. The analysis used is univariate and bivariate analysis. The statistical testused in this analysis is the *Spearman Rank* Test.
Result: The quality of health services received from 100 respondents showed that as many as 44% were in the good category and 56% in the bad category. The satisfaction felt by respondents after getting the service was known to be 43% satisfied and 57% dissatisfied. There is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction based on *the correlation coefficient* value of 0.654.
Conclusion: There is a strong relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients of BPJS health participants at the Gamping II Sleman Health Center.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS health, Health Center*

[1] Students of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta
[2] Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta
[2] Lecturer of Public Health Study Program (S1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

LATAR BELAKANG

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Semakin meningkat tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan pasien (Poke & Lesmana, 2020). Mutu pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pasien oleh karena itu semakin baik mutu maka akan semakin puas pasien. *Service quality* adalah pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, ketanggapan, keyakinan atau jaminan, perhatian, dan tampilan fisik atau berwujud (Matondang et al., 2019).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan dengan cara membandingkan apa yang diperoleh dengan dirasakan. Ada 5 dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud (Handayani, 2016). Dampak dari mutu sendiri sangat besar dimana apabila lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berdampak positif atau baik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Sedangkan dampak dari kepuasan yaitu apabila kepuasan sudah baik maka puskesmas perlu mempertahankan agar pasien tetap percaya dengan pelayanan yang diterima dan lebih memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan (Rahayu et al., 2021).

Data kunjungan rawat jalan berdasarkan Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman tahun 2020 di beberapa puskesmas menunjukkan hasil bahwa kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping II berada pada urutan ketiga kunjungan terbanyak dengan total sebanyak 51.143 kunjungan pada tahun 2020. Data perbandingan jumlah pasien umum dan BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping II selama sebelas bulan pada tahun 2021 menunjukkan bahwa jumlah pasien bulan Januari-November tahun 2021 sebanyak 13.822 untuk pasien umum dan 16.086 untuk pasien BPJS kesehatan. Sehingga jumlah pasien BPJS Kesehatan lebih banyak dibandingkan pasien umum.

Menurut standar yang telah telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 dalam mencapai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu diatas 95%. Sehingga pelayanan kesehatan Puskesmas harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan tetapi pada kenyataannya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman sebesar 82,24% dan belum mencapai standar yaitu diatas 95%.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan 10 pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping II, 6 pasien menyatakan bahwa waktu tunggu pemeriksaan yang lama, panas dan sempitnya ruang tunggu, lamanya waktu tunggu di apotek atau pelayanan obat, kurang ramahnya dokter saat memberikan pelayanan, kurang ramahnya petugas dibagian pendaftaran, sehingga merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu saat melakukan wawancara dengan perawat mengatakan bahwa puskesmas selama pandemi *Covid-19* terpaksa membatasi jumlah kunjungan pasien setiap harinya sebanyak 50 pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gamping II Sleman pada bulan Februari sampai Juli 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS kesehatan yang pernah berkunjung di Puskesmas Gamping II Sleman pada tanggal 15 Februari sampai 18 Maret 2022. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Purposive Sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 100 orang responden. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas (mutu pelayanan kesehatan) dan variabel terikat (kepuasan pasien peserta bpjs kesehatan). Alat ukut yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Berdasarkan uji valid dan reliabilitas semua pernyataan kuesioner dinyatakan valid dan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
- Perempuan	68	68
- Laki-laki	32	32
Umur		
- 21-28	21	21
- 29-35	13	13
- 36-42	12	12
- 43-49	11	11
- 50-56	23	23
- 57-63	15	15
- 64-70	5	5
Pendidikan		
- Tamat SD	25	25
- Tamat SMP/SLTP	14	14
- Tamat SMA/SLTA	43	43
- Tamat D1-D2-D3	3	3
- Tamat S1	13	13
- Tidak sekolah	2	2
Pekerjaan		
- Formal	28	28
- Informal	70	70
- Mahasiswa	2	2
Total	**100**	**100**

Sumber: Data Primer, 2022

Karakteristik responden berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden terbanyak menurut jenis kelamin perempuan sebanyak 68%. Responden terbanyak menurut umur terdapat pada rentang umur 50-56 tahun sebanyak 23%. Responden terbanyak menurut pendidikan SMA/SLTA sebanyak 43%. Pekerjaan responden terbanyak pada jenis pekerjaan informal sebanyak 70%.

Analisis Univariat

a. Analisis mutu pelayanan kesehatan

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan

Kategori mutu pelayanan kesehatan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	44	44
Kurang Baik	56	56
Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2022

Mutu pelayanan kesehatan seperti yang tersaji pada tabel 4.2 menjelaskan bahwa dari 100 responden 44 menyatakan mutu pelayanan kesehatan kategori baik sebesar 44% dan 56 responden menyatakan kurang baik dengan persentase sebesar 56%.

b. Analisis kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien

Kategori kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	43	43
Kurang puas	57	57
Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2022

Kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan seperti yang tersaji pada tabel 4.3 menjelaskan bahwa dari 100 responden yang menyatakan puas dengan persentase sebesar 43% dan menyatakan kurang puas dengan persentase sebesar 57%.

Analisa Bivariat

Tabel 4.4
Tabulasi Silang Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan

		Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan						
		Puas		Kurang Puas		Total		*Pvalue*
		n	%	n	%	n	%	
Mutu Pelayanan Kesehatan	Baik	35	18,9	9	25,1	44	44	0,000
	Kurang Baik	8	24,1	48	31,9	56	56	
	Total	43	43	57	57	100	100	

Sumber: *Data Primer, 2022*

Diketahui 35 responden (18,9%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan. Sedangkan dari 48 responden (31,9%) mutu pelayanan kurang baik sehingga kurang puas dalam pelayanan kesehatan.

Hasil analisis statistik menggunakan *Uji Spearmen Rank* dari kedua variabel diperoleh p *value* 0,000. P value < 0,05 maka H0 ditolak artinya terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskemas Gamping II Sleman dengan nilai koefisiensi kolerasi r= 0,654 artinya bahwa terdapat hubungan yang kuat antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan, semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh puskesmas menurut responden maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan.

PEMBAHASAN

1. Mutu pelayanan kesehatan

   Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman berdasarkan penelitian terhadap responden dalam kategori baik sebanyak 44% dan 56% menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan dalam kategori kurang baik. Mutu pelayananan kesehatan terdiri dari

lima dimensi yaitu daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kehandalan. Daya tanggap merupakan keinginan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, sebanyak 15% responden kurang setuju bahwa petugas apoteker mencari obat dengan cepat. Jaminan merupakan keterampilan, kesopanan, kemampuan dan sikap yang dapat dipercaya, sebanyak 56% responden menyatakan setuju bahwa pasien merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Empati merupakan kemudahan menjalin komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien, sebanyak 7% responden menyatakan kurang setuju bahwa apoteker berupaya agar pasien tidak menunggu lama. Bukti fisik merupakan perlengkapan untuk melakukan tindakan pelayanan, sebanyak 54% responden menyatakan setuju bahwa ruang tunggu bersih. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat, sebanyak 61% responden menyatakan setuju bahwa petugas pendaftaran memberikan pelayanan cepat, serta 3% kurang setuju bahwa informasi dokter sangat jelas. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Andriani, 2017), yang menyatakan bahwa mutu merupakan standar yang harus dicapai dengan memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin agar pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Puskesmas Gamping II berada dilokasi perkotaan dan sudah terakreditas utama. Berdasarkan hal tersebut diharapkan dalam memberikan pelayanan kesehatan harus yang bermutu. Tetapi hal tersebut bertentangan dengan hasil penelitian dimana masih banyaknya responden yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan dalam kategori kurang baik sebanyak 56%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irmawati & Nurhannis, 2019), yang menyatakan bahwa puskesmas yang berada dilingkungan perkotaan dan terakreditas baik belum tentu memberikan pelayanan yang bermutu.

2. Kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan

Kepuasan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman dalam penelitian ini pada kategori puas sebanyak 43% dan 57% responden kurang puas. Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain emosional, kinerja, pelayanan dan komunikasi. Sebanyak 49% responden menyatakan setuju bahwa pasien senang dengan cara penjelasan dokter, namun masih ada 7% responden yang menyatakan setuju bahwa pasien tidak puas dengan aturan minum obat yang dijelaskan oleh petugas. Beberapa responden kepuasannya masih dalam kategori tidak puas sebesar 57%, hal tersebut dikarenakan responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan yang berjenis kelamin laki-laki dengan total 68 responden sehingga lebih banyak memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Hasil penelitian tingkat pendidikan paling banyak pasien yang memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Gamping II sebanyak 43% adalah pendidikan SMA. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang mencerminkan tingkat intelektualitas dari seseorang, seseorang yang memiliki pendidikan tinggi akan memiliki pemikiran yang lebih dalam mengolah informasi sehingga dapat mempengaruhi pengetahuannya dalam menentukan atau memilih layanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rumengan et al., 2015), yang menyatakan bahwa pendidikan lebih mendominasi dalam hal pemanfaatan pelayanan adalah pendidikan SMA. Berdasarkan penelitian (Dewi et al., 2020), menyimpulkan bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan pasien.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian responden 43% menyatakan puas dan 57% menyatakan kurang puas. Hasil analisis

statistik menggunakan *Uji Spearmen Rank* dari kedua variabel diperoleh p *value* 0,000 dan dengan nilai koefisiensi kolerasi r= 0,654. Sehingga ada hubungan yang kuat antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan, menggambarkan bahwa mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan rasa puas kepada pasien setelah mendapatkan pelayanan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arifin & Suprayitno, 2021), menyimpulkan adanya hubungan bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Segiri Samarinda tahun 2020. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi et al., 2020), tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali, bahwa mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan kepada pasien pasien. Hal ini didukung oleh mutu pelayanan kesehatan yang baik seperti ruang tunggu bersih, petugas pendaftaran yang tidak membedakan status pasien, perawat yang memahami keluhan pasien, serta ruang pemeriksaan yang bersih.

KESIMPULAN

Mayoritas responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan kurang baik (56%) dan menyatakan baik (44%). Selain itu, responden yang kurang puas terhadap mutu pelayanan kesehatan (57%) dan puas dengan mutu pelayanan kesehatan (43%). Serta ada hubungan yang kuat antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping II Sleman.

SARAN

1. Bagi pengelola mutu di Puskesmas Gamping II Sleman agar lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang

meliputi fasilitas, pelayanan yang berfokus kepada pasien, serta pembenahan SOP agar pelayanan berjalan dengan lancar.

2. Pengelola STIKES Wira Husada agar bisa menjadi tambahan kepustakaan tentang penelitian kesehatan khususnya penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan.
3. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel yang sama tetapi menggunakan pendekatan kualitatif sehingga dapat menjadi bahan pembanding serta memperkaya hasil penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kepala Puskesmas Gamping II Sleman yang telah memberikan waktu dan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian pada pasien peserta BPJS kesehatan yang berkunjung ke Puskesmas Gamping II Sleman.

DAFTAR PUSTAKA

Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, *2*(1), 45. https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461

Arifin, M. H., & Suprayitno. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda*. *2*(2), 1234–1239. https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/download/1968/827/

Dewi, N. N. D. S., Prihandhani, I. S., & Pradiptha, I. D. G. A. F. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali. *Jurnal Medika : Karya Ilmiah Kesehatan*, *5*(2). https://doi.org/10.35728/jmkik.v5i2.104

Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, *14*(1), 42. https://doi.org/10.26576/profesi.135

Irmawati, S., & Nurhannis, H. S. M. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, *5*, 188–197.

Matondang, M. R., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, *2*(4), 276. https://doi.org/10.32832/pro.v2i4.2240

Poke, V. Y. C. D., & Lesmana, T. C. (2020). Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Banguntapan 3 Bantul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *13*(1), 253–260. https://doi.org/10.47317/jkm.v13i1.241

Rahayu, A., Anwary, A. Z., & Dhewi, S. (2021). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021*. 2–9. http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8011/1/ARTIKEL.pdf

Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu Suplemen*, 88–100. https://doi.org/10.1016/j.psychres.2014.11.019