

PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS PBI DAN NON-PBI PADA LAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD OTANAHA KOTA GORONTALO

Friska Gobel ^{1*}, Merlin Abd.Rahman ², Rismunandar Katili ³

^{1,2,3}Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Stikes Bakti Nusantara Gorontalo

Email: friskagobel17@gmail.com^{1*}, merlinabd.rahman@gmail.com², katilirismunandar@gmail.com³

Abstract

Recipients of Indonesian Nasional Health Insurance (BPJS Kesehatan) Contribution Assistance (PBI) represent low-income populations who receive subsidized health insurance premiums from the government, while non-PBI BPJS participants pay premiums independently or through their employers. Based on outpatient visit data from RSUD (Regional General Hospital) Otanaha in Gorontalo City, the majority of patients are PBI participants, accompanied by common complaints such as long queues, physician unavailability, and limited waiting room facilities. These conditions raise the question of whether there is a significant difference in patient satisfaction levels between PBI and NON-PBI BPJS participants. This study aims to analyze differences in patient satisfaction across three service dimensions: tangibles, reliability, and empathy. A quantitative comparative approach with a cross-sectional design was employed. The sample consisted of 238 respondents, 119 PBI and 119 Non-PBI participants selected using purposive sampling. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using the Mann-Whitney U test. The findings indicate a significant difference in satisfaction levels between the two groups ($p < 0.05$). Non-PBI patients generally reported higher satisfaction, particularly in the dimensions of physical facilities and the reliability of registration services. These findings highlight the need for evaluation and improvement of outpatient registration services at RSUD Otanaha to ensure equitable and non-discriminatory service delivery regardless of BPJS membership status. It is recommended that the hospital improve its physical infrastructure, staff competency, and consistently implement service standards for all patients.

Keyword: Patient Satisfaction, BPJS PBI, BPJS Non_PBI, Registration Services, RSUD Otanaha

Abstrak

Peserta BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (PBI) merupakan kelompok masyarakat berpenghasilan rendah yang mendapat subsidi iuran dari pemerintah, sedangkan peserta BPJS Non-PBI membayar iuran mandiri atau melalui pemberi kerja. Berdasarkan data kunjungan rawat jalan di RSUD Otanaha Kota Gorontalo, mayoritas pasien berasal dari peserta BPJS PBI, disertai keluhan terkait antrean panjang, ketidakhadiran dokter, dan fasilitas ruang tunggu yang terbatas. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan apakah terdapat perbedaan signifikan tingkat kepuasan pasien antara peserta BPJS PBI dan Non-PBI. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan tingkat kepuasan pasien berdasarkan tiga dimensi pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), dan kepedulian (empathy). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 238 responden, terdiri atas 119 peserta BPJS PBI dan 119 peserta BPJS Non-PBI, yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan uji Mann-Whitney U. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan signifikan tingkat kepuasan antara kedua kelompok ($p < 0,05$). Pasien Non-PBI umumnya menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi, terutama pada dimensi bukti fisik dan keandalan pelayanan pendaftaran. Temuan ini mengindikasikan perlunya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Otanaha agar pelayanan lebih merata dan adil tanpa membedakan status kepesertaan BPJS. Disarankan rumah sakit meningkatkan fasilitas fisik, kompetensi petugas, serta implementasi standar pelayanan yang konsisten bagi seluruh pasien..

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS PBI, BPJS Non-PBI, Layanan Pendaftaran, RSUD Otanaha

1. Pendahuluan

Gangguan Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, seperti rumah sakit, menjadi prioritas dalam sistem jaminan sosial nasional. Dalam konteks ini, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah

sakit, khususnya pada titik awal pelayanan seperti bagian pendaftaran rawat jalan. Ketepatan, kecepatan, dan kenyamanan dalam proses pendaftaran menentukan persepsi awal pasien terhadap layanan rumah sakit secara menyeluruh [1].

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan membedakan jenis peserta menjadi beberapa segmen, termasuk Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non-PBI. Peserta PBI adalah masyarakat miskin dan tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah, sedangkan peserta Non-PBI adalah peserta yang membayar secara mandiri, melalui pemberi kerja, atau pensiunan [2]. Perbedaan karakteristik sosial, ekonomi, dan ekspektasi dari kedua kelompok ini mempengaruhi persepsi mereka terhadap mutu layanan rumah sakit [3].

Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas medis, tetapi juga oleh aspek administratif dan non-medis, salah satunya adalah layanan pendaftaran rawat jalan. Dalam penelitian ini, analisis kepuasan pasien difokuskan pada proses pendaftaran karena menjadi gerbang utama dalam pelayanan rumah sakit. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, terdapat lima dimensi utama dalam mengukur kepuasan pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini terangkum dalam model SERVQUAL yang telah banyak digunakan untuk mengevaluasi layanan kesehatan di berbagai negara [4].

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan di RSUD Otanaha Kota Gorontalo menunjukkan adanya perbedaan persepsi antara pasien BPJS PBI dan Non-PBI terhadap proses pelayanan pendaftaran. Beberapa pasien PBI mengeluhkan antrean panjang, kurangnya petugas informasi, dan keterbatasan pemahaman terhadap sistem antrean elektronik. Sementara itu, pasien Non-PBI cenderung memiliki harapan lebih tinggi terhadap kecepatan dan kenyamanan layanan [5].

Perbedaan latar belakang sosial dan tingkat literasi kesehatan menyebabkan perbedaan dalam menilai pelayanan yang diterima. Pasien PBI cenderung menerima pelayanan seadanya karena keterbatasan informasi dan akses terhadap hak-hak pelayanan. Sebaliknya, pasien Non-PBI lebih kritis terhadap kualitas dan efisiensi layanan karena mereka merasa berkontribusi langsung dalam pembiayaan pelayanan kesehatan [6]. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk memahami dinamika persepsi ini dan melakukan penyesuaian pelayanan agar menciptakan keadilan akses layanan dan peningkatan kepuasan secara menyeluruh.

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS PBI dan Non-PBI pada layanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Otanaha Kota Gorontalo dengan pendekatan kuantitatif dan instrumen pengukuran SERVQUAL. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi pelayanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap karakteristik masing-masing kelompok peserta JKN..

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif yang bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan BPJS Non-PBI pada layanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Otanaha Kota Gorontalo. Metode ini dipilih karena sesuai dengan fokus penelitian yang ingin melihat perbedaan persepsi kepuasan antara dua kelompok pasien terhadap dimensi mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian dilaksanakan di RSUD Otanaha, berlokasi di Jl. Rambutan No. 413, Kelurahan Buladu, Kecamatan Kota Barat, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung sejak bulan Juni 2025 hingga penelitian selesai.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan peserta BPJS PBI dan Non-PBI yang melakukan kunjungan berobat selama bulan April 2025, dengan jumlah total sebanyak 715 pasien. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria: pasien berusia minimal 17 tahun, melakukan kunjungan pada poli penyakit dalam, poli jantung, atau rehabilitasi medik, dan menyelesaikan proses pendaftaran secara langsung di loket rumah sakit. Berdasarkan rumus Yamane, jumlah sampel yang diperoleh adalah 238 responden, yang terdiri dari 119 pasien BPJS PBI dan 119 pasien BPJS Non-PBI.

Sumber data penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang diisi langsung oleh pasien, sementara data sekunder

diperoleh dari bagian rekam medis rumah sakit berupa data kunjungan dan profil pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pengolahan data dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan yaitu *editing*, *coding*, *entry data*, *cleaning*, dan tabulasi. Data dianalisis menggunakan program SPSS melalui dua tahapan, yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden serta distribusi tingkat kepuasan pasien pada masing-masing dimensi pelayanan. Selanjutnya, analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS PBI dan Non-PBI. Sebelum dilakukan uji bivariat, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal, sehingga uji statistik yang digunakan adalah uji non-parametrik Mann-Whitney U untuk membandingkan dua kelompok independen. Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai $p \leq 0,05$ maka terdapat perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: jika nilai $p \leq 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS PBI dan Non-PBI. Sebaliknya, jika $p > 0,05$, maka H_a ditolak, yang berarti tidak terdapat perbedaan signifikan..

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta BPJS PBI dan NON-PBI Aspek Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS PBI dan NON-PBI terhadap Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

<i>Tangible</i>	BPJS PBI		NON-PBI		TOTAL	
	n	%	n	%	N	%
Sangat Tidak Puas	2	2%	0	0%	2	1%
Tidak Puas	47	39%	11	9%	58	24%
Kurang Puas	32	27%	10	8%	42	18%
Puas	35	29%	67	56%	102	43%
Sangat Puas	3	3%	31	26%	34	14%
Total	119	100%	119	100%	238	100%

Berdasarkan distribusi tingkat kepuasan pada dimensi tangible (Tabel 1), mayoritas pasien BPJS PBI berada pada kategori tidak puas (39%) dan kurang puas (27%). Sebaliknya, pada kelompok pasien Non-PBI sebagian besar berada pada kategori puas (56%) dan sangat puas (26%). Hasil analisis bivariat menggunakan uji Mann-Whitney U menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat perbedaan signifikan tingkat kepuasan antara kedua kelompok pasien.

Dalam model SERVQUAL, dimensi tangible mencakup penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personel pelayanan [4]. Pasien Non-PBI cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan karena mereka berkontribusi secara langsung dalam pembiayaan layanan kesehatan. Secara teoritis, ekspektasi yang lebih tinggi dapat menyebabkan tingkat kepuasan yang lebih rendah apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Namun, dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pasien Non-PBI justru lebih tinggi dibandingkan pasien PBI, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh kelompok Non-PBI dinilai telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka [6]. Sebaliknya, pasien PBI yang berasal dari kelompok masyarakat miskin dan rentan, lebih sering mengalami

keterbatasan informasi dan akses layanan yang layak, sehingga persepsi mereka terhadap kondisi fisik rumah sakit juga lebih rendah.

Hasil ini sejalan dengan studi oleh Wahyuni et al. (2021), yang menemukan bahwa persepsi terhadap kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan keteraturan antrian sangat memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan [11]. Dalam konteks RSUD Otanaha, penempatan loket, ketersediaan kursi, dan kebersihan ruang tunggu menjadi indikator utama penilaian tangible.

Perlu evaluasi ulang terhadap aspek fisik layanan yang cenderung bersifat kasat mata dan langsung memengaruhi pengalaman pasien pada tahap pertama interaksi dengan rumah sakit. Pelayanan yang kurang setara dalam aspek fisik berpotensi menimbulkan ketimpangan persepsi mutu layanan antar segmen pasien.

3.2. Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta BPJS PBI dan NON-PBI Aspek Pelayanan Keandalan (*Reliability*)

Tabel 2. Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS PBI dan NON-PBI pada Dimensi *Reliability*

	Jenis Pasien	N	Mean Rank	Sum Of Rangs	Asymp. Sig (2-tailed)
<i>Reliability</i>	BPJS PBI	119	88.87	10575.50	.000
	BPJS NON-PBI	119	150.13	17865.50	

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS PBI dan NON-PBI terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

<i>Reliability</i>	BPJS PBI		NON-PBI		TOTAL	
	n	%	n	%	N	%
Sangat Tidak Puas	2	2%	0	0%	2	1%
Tidak Puas	13	11%	0	0%	13	5%
Kurang Puas	55	46%	30	25%	85	36%
Puas	32	27%	38	32%	70	28%
Sangat Puas	17	14%	51	43%	68	30%
Total	119	100%	119	100%	238	100%

Data menunjukkan bahwa 46% pasien PBI merasa kurang puas terhadap aspek keandalan, sementara pada kelompok NON-PBI sebanyak 43% merasa sangat puas. Hasil uji Mann-Whitney U Test juga menunjukkan perbedaan signifikan ($p = 0,000$). Keandalan merupakan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten [4]. Dalam konteks ini, indikator keandalan mencakup ketepatan waktu layanan, akurasi informasi, dan konsistensi prosedur. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien NON-PBI lebih sering mengalami pelayanan yang andal, sesuai ekspektasi mereka sebagai pembayar langsung.

Studi oleh Ningsih et al. (2020) menemukan bahwa keandalan pelayanan menjadi faktor utama penentu kepuasan, terutama dalam pelayanan administratif seperti pendaftaran rumah sakit [12]. Kurangnya kepuasan pasien PBI dapat disebabkan oleh minimnya pemahaman prosedur, keterlambatan layanan, dan kualitas interaksi petugas. Temuan ini penting bagi rumah sakit dalam menyusun SOP dan jadwal layanan yang fleksibel dan akurat, serta mendorong peningkatan komunikasi efektif antara petugas dan pasien dari seluruh segmen.

3.3. Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta BPJS PBI dan NON-PBI Aspek Pelayanan Empati (*Empathy*)

Tabel 4. Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS PBI dan NON-PBI pada Dimensi *Empathy*

	Jenis Pasien	N	Mean Rank	Sum Of Rangks	Asymp. Sig (2-tailed)
<i>Empathy</i>	BPJS PBI	119	95.26	11336.00	.000
	BPJS NON-PBI	119	143.74	17105.00	

Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS PBI dan NON-PBI terhadap Aspek Empati (*Empathy*)

<i>Empathy</i>	BPJS PBI		NON-PBI		TOTAL	
	n	%	n	%	N	%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%	0	0%
Tidak Puas	2	2%	1	1%	3	1%
Kurang Puas	41	34%	14	12%	55	23%
Puas	59	50%	57	48%	116	49%
Sangat Puas	17	14%	47	39%	64	27%
Total	119	100%	119	100%	238	100%

Hasil menunjukkan bahwa 50% pasien PBI merasa puas dan 34% kurang puas, sedangkan 48% pasien NON-PBI merasa sangat puas. Nilai p dari uji Mann-Whitney sebesar 0,000 menandakan adanya perbedaan yang signifikan secara statistik. Empati mencakup perhatian dan kepedulian individu petugas terhadap pasien, termasuk cara menyapa, mendengarkan keluhan, serta komunikasi yang menghargai pasien [4]. Pasien NON-PBI, yang umumnya memiliki pendidikan dan kesadaran kesehatan lebih tinggi, lebih peka terhadap perlakuan interpersonal dari petugas.

Penelitian dari Putri et al. (2023) di RSUD Surakarta menunjukkan bahwa dimensi empati berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS, terutama dalam interaksi pendaftaran dan pengambilan rekam medis [13]. Rendahnya skor pada kelompok PBI kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan dalam komunikasi dua arah dan kurangnya pelatihan petugas dalam menghadapi pasien dari latar belakang beragam.

Peningkatan kualitas komunikasi interpersonal serta pelatihan empati untuk petugas administrasi menjadi kunci strategis untuk menciptakan kesetaraan pelayanan dan persepsi yang lebih adil terhadap kualitas rumah sakit.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perbandingan kepuasan pasien peserta BPJS PBI dan NON-PBI terhadap layanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Otanaha Kota Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan pada ketiga dimensi pelayanan yang dianalisis, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), dan empathy (empati). Pada dimensi tangible, pasien NON-PBI menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien PBI, terutama pada aspek kenyamanan ruang tunggu, kerapian petugas, dan kelengkapan fasilitas fisik, dengan nilai Asymp. Sig. = 0,000 yang menandakan perbedaan signifikan. Hal yang sama juga terlihat pada dimensi reliability, di mana pasien NON-PBI lebih puas terhadap ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, dan konsistensi jadwal operasional, sementara pasien PBI masih mengalami hambatan. Pada dimensi empathy, pasien NON-PBI kembali menunjukkan kepuasan lebih tinggi, khususnya pada aspek keramahan petugas, kesediaan mendengarkan keluhan, dan sikap tidak diskriminatif, sedangkan pasien PBI menilai empati

petugas belum merata. Temuan ini menunjukkan bahwa status kepesertaan JKN berkorelasi dengan persepsi kualitas pelayanan, serta mengindikasikan masih adanya ketimpangan persepsi mutu layanan antar kelompok peserta BPJS.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar manajemen RSUD Otanaha Kota Gorontalo melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan pendaftaran secara berkala, terutama pada aspek fasilitas fisik, keandalan pelayanan, dan komunikasi petugas. Pelatihan bagi petugas frontliner dalam memberikan pelayanan yang setara dan empatik perlu diperkuat guna meminimalkan kesenjangan persepsi antar kelompok pasien. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi dalam pengembangan pembelajaran di bidang manajemen mutu layanan kesehatan, serta menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dengan cakupan dimensi yang lebih luas seperti assurance dan responsiveness, maupun pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman pasien secara lebih mendalam.

Daftar Pustaka

- [1] Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2022). *Laporan Nasional Data dan Informasi Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- [2] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: Kemenkes RI.
- [3] Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- [4] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [5] Supriyanto, S., & Ernawati, D. (2015). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Mitra Cendikia Press.
- [6] Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., & Budi, I. (2018). Patient satisfaction in the healthcare service: A literature review. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 11(2), 255–268. <https://doi.org/10.3926/jiem.2506>
- [7] Prasetyo, B., & Jannah, M. (2021). Analisis kepuasan pasien peserta BPJS PBI dan Non PBI di Rumah Sakit Daerah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 103–110. <https://doi.org/10.33560/jaki.v9i2.1223>
- [8] Arifin, S., & Mutmainah, L. (2020). Dimensi pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 55–62.
- [9] Kurniawan, H. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(3), 189–197. <https://doi.org/10.14710/jkm.11.3.189-197>
- [10] Siregar, N., & Wulandari, E. (2019). Pengaruh pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5(1), 45–53.
- [11] Maharani, Y., & Santoso, A. (2020). Perbandingan tingkat kepuasan pasien JKN berdasarkan jenis kepesertaan di RSUD. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 4(2), 88–96.
- [12] Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- [13] Hidayat, A. A. (2019). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- [14] Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [15] Rizky, M. A., & Hamidah, S. (2021). Persepsi peserta PBI terhadap mutu pelayanan rawat jalan. *Jurnal Riset Pelayanan Kesehatan*, 7(1), 72–80. <https://doi.org/10.22219/jrpk.v7i1.1239>