

Analisis Pemanfaatan Puskesmas oleh Peserta BPJS di Puskesmas Sukaraya Kabupaten Ogan Komering Ulu

*Analysis of Health Center Utilization by BPJS Participants at the Sukaraya Health Center, Ogan
Komering Ulu Regency*

¹Pebi Suci Prihatin, ²Arie Wahyudi, ³Heriziana

^{1,2,3}STIK Bina Husada, Palembang, Indonesia

Email: pebisuciprihatinoku@gmail.com

Submisi: 2 Februari 2022; Penerimaan: 2 Juli 2022; Publikasi: 31 Agustus 2022

Abstrak

Keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat suatu negara. Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama. Tujuan penelitian ini adalah melihat faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Uji statistik menggunakan uji *Chi Square*. Analisis multivariat didalam penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan umur ($p=0,815$) *tangibles* ($p=0,567$) dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021. Ada hubungan jenis kelamin ($p=0,005$; OR=2,415), *reliability* ($p=0,027$; OR=2,303), *responsiveness* ($p=0,000$; OR=4,770), *assurance* ($p=0,045$; OR=1,888) dan *emphaty* ($p=0,000$; OR=8,737) dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021). Variabel yang paling dominan adalah jenis kelamin ($p=0,035$; OR=2,261). Saran bagi Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU agar dapat memperhatikan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty*. Untuk peningkatan pelayanan dan kinerja lebih baik lagi, peneliti menyarankan untuk menekankan empati ke pasien. Jenis kelamin merupakan faktor yang paling penting diperhatikan.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan

Abstract

The existence of health service facilities affects the health status of the people of a country. The level of patient satisfaction is considered as a very important dimension, quality and is one of the main indicators. The purpose of this study was to look at the factors associated with patient satisfaction. This study uses a quantitative method with a cross sectional approach. Statistical test using Chi Square test. Multivariate analysis in this study used multiple logistic regression analysis. In this study, it can be concluded that there is no relationship between age ($p=0.815$) *tangibles* ($p=0.567$) with satisfaction at the Sekar Jaya Health Center, OKU Regency in 2021. There is a relationship between sex ($p=0.005$; OR = 2.415), *reliability* ($p=0.027$; OR = 2,303), *responsiveness* ($p=0.000$; OR = 4.770), *assurance* ($p=0.045$; OR = 1.888) and *empathy* ($p=0.000$; OR = 8.737) with satisfaction at the Sekar Jaya Health Center, OKU Regency in 2021). The most dominant variable was gender ($p=0.035$; OR=2.261). Suggestions for especially the Sekar Jaya Health Center in OKU Regency to pay attention to *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* and *empathy*. To improve service and better performance, researchers suggest emphasizing empathy for patients. Gender is the most important factor to consider.

Keywords: Service Quality, Satisfaction

Pendahuluan

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar Peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Perpres No.82, 2018). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (BPJS Kesehatan, 2015). Peserta Program BPJS berjumlah 221.580.743 jiwa. Peserta BPJS bertambah rata-rata 12-14 juta jiwa per tahunnya. Sementara itu di titik layanan, kunjungan ke FKTP rata-rata mencapai sekitar 400.000 kunjungan per hari, sedangkan kunjungan ke rumah sakit sekitar 26.000-27.000 kunjungan per hari pada tahun 2019 (BPJS Kesehatan, 2019). Peningkatan rumah sakit swasta, layanan pengobatan alternatif, klinik kebugaran dan kecantikan, serta layanan kesehatan berbasis swasta sangat mewarnai pelayanan kesehatan sekaligus mengubah perilaku warga dalam mendapatkan layanan kesehatan sesuai dengan harapan (Djunawan, 2018). Puskesmas memiliki peran yang sangat besar sebagai penyedia pelayanan kesehatan kepada peserta JKN. Jika pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai. (Zakiah, 2018).

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah faktor konsumen baik dari segi usia, pendidikan, pekerjaan, ketersediaan tenaga kesehatan, jarak ke lokasi pelayanan, perilaku petugas, dan persepsi sakit dapat mempengaruhi pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Pada penelitian lain, perilaku petugas juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh pasien rawat inap di puskesmas. Selanjutnya, lokasi puskesmas yang jauh dan akses jalan menuju puskesmas yang buruk dapat mempengaruhi minat untuk

memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas (Irawan & Ainy, 2018).

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar Peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar Iuran Jaminan Kesehatan atau Iuran Jaminan Kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah faktor konsumen baik dari segi usia, pendidikan, pekerjaan, ketersediaan tenaga kesehatan, jarak ke lokasi pelayanan, perilaku petugas, dan persepsi sakit dapat mempengaruhi pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini masyarakat di wilayah Kerja UPTD Puskesmas Sukaraya pada bulan Januari-Maret 2021 yang berjumlah 7409 KK.. Sampel berjumlah 380 KK dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Variabel pemanfaatan BPJS dikategorikan tidak jika tidak memanfaatkan dalam enam bulan terakhir, dan pernah jika memanfaatkan dalam enam bulan terakhir. Umur dikategorikan muda jika umur ibu < 35 , dan tua jika umur ibu ≥ 35 . Jenis kelamin dikategorikan laki-laki dan perempuan. Pendidikan dikategorikan pendidikan rendah jika $< SMA$, dan pendidikan tinggi jika $\geq SMA$. Pekerjaan dikategorikan bekerja jika ibu memiliki kegiatan rutin untuk menghasilkan uang, dan tidak bekerja jika ibu tidak memiliki kegiatan rutin untuk menghasilkan uang. *Tangibles* dikategorikan kurang baik jika total skor < 16 , dan baik jika total skor ≥ 16 . *Reliability* dikategorikan kurang baik jika total skor < 23 , dan baik jika total skor ≥ 23 . *Responsiveness* dikategorikan kurang baik jika total skor < 21 , dan baik jika total skor ≥ 21 . *Assurance* dikategorikan kurang baik jika total skor < 16 , dan baik jika total skor ≥ 16 . *Emphaty* dikategorikan

kurang baik jika total skor < 16, dan baik jika total skor \geq 16. Uji statistik menggunakan uji *Chi Square* dengan tingkat kesalahan terbesar (*level significantcy*) $\alpha = 0,05$ atau 5% dan tingkat kepercayaan (*confidence level*) 95%. Analisis multivariat dalam penelitian ini

menggunakan analisis regresi logistik berganda.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian dilakukan di Puskesmas Sekar Jaya kabupaten OKU. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hubungan Umur, Jenis Kelamin, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Pemanfaatan PKM				Total		pV	OR
	Tidak		Memanfaatkan		n	%		
	n	%	n	%				
Umur								
a. Muda	41	38,0	67	62,0	108	100,0	0,044	1,668
b. Tua	73	26,8	199	73,2	272	100,0		
Jenis kelamin								
a. Laki-laki	43	26,9	117	73,1	160	100,0	0,339	-
b. Perempuan	70	32,0	149	68,0	219	100,0		
Pendidikan								
a. Rendah	9	53,8	20	46,2	29	100,0	1,000	-
b. Tinggi	105	46,2	246	53,8	351	100,0		
Pekerjaan								
a. Tidak bekerja	36	43,4	47	56,6	83	100,0	0,004	2,151
b. Bekerja	78	26,3	219	73,7	297	100,0		
<i>Tangibles</i>								
a. Kurang baik	57	37,3	96	62,7	153	100,0	0,016	1,771
b. Baik	57	25,1	170	74,9	170	100,0		
<i>Reliability</i>								
a. Kurang baik	56	29,9	131	70,1	187	100,0	1,000	-
b. Baik	58	30,1	135	69,9	193	100,0		
<i>Responsiveness</i>								
a. Kurang baik	57	37,3	96	62,7	153	100,0	0,016	1,771
b. Baik	57	25,1	170	74,9	227	100,0		
<i>Assurance</i>								
a. Kurang baik	53	40,8	77	59,2	130	100,0	0,001	2,133
b. Baik	61	24,4	189	75,6	250	100,0		
<i>Emphaty</i>								
a. Kurang baik	30	25,9	86	74,1	116	100,0	0,296	-
b. Baik	84	31,8	180	68,2	264	100,0		

Hubungan Antara Umur Responden dengan Pemanfaatan PKM

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara umur responden dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang memanfaatkan diperoleh sebanyak 199 responden (73,2%) yang umurnya tua. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 0,044; artinya ada hubungan umur responden dengan Pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 1,668; artinya responden yang umurnya

tua mempunyai peluang 1,668 kali untuk memanfaatkan PKM.

Semakin bertambah umur seseorang, maka semakin bertambah kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan, menurut hasil penelitian Lotfi *et al* (2017) anggota berusia < 5 atau > 65 tahun cenderung lebih sering menggunakan layanan rawat jalan. Usia juga Berhubungan terhadap daya tangkap dan pola pikir seseorang, semakin bertambah usia akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik. Pada usia dewasa beberapa kemampuan intelektual

mengalami kemunduran sementara beberapa lainnya meningkat (Yuliana *et al.*, 2012).

Hubungan Antara Jenis Kelamin Responden dengan Kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara jenis kelamin responden dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang memanfaatkan diperoleh sebanyak 149 responden (68,0%) yang berjenis kelamin perempuan. Hasil uji statistik diperoleh nilai P -nya adalah 0,339; artinya tidak ada hubungan jenis kelamin responden dengan Pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021.

Jenis kelamin merupakan identitas yang dimiliki seseorang dan dikategorikan dalam jenis kelamin pria dan wanita (Siyoto & Abdul, 2015). Hasil penelitian Logen *et al* (2015) tentang faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh pemulung di TPA Tamangapa. Dari 72 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 responden (44,4%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan terdapat 40 responden (55,6%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sedangkan dari 6 responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 5 responden (83,3%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan dari 1 responden (16,7%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki dikarenakan wanita lebih banyak memiliki waktu di rumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja di luar rumah sebagai kepala keluarga, hal ini juga dilihat karena wanita memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit lebih tidak peduli sehingga wanita lebih memperhatikan kondisi kesehatan dengan pergi ke pelayanan kesehatan (Puskesmas) apabila sakit.

Hubungan Antara Pendidikan Responden dengan Kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara pendidikan responden dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang memanfaatkan diperoleh sebanyak 246 responden (53,8%) yang pendidikannya tinggi. Hasil uji statistik diperoleh nilai P -nya adalah 1,000; artinya tidak ada hubungan pendidikan responden dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021.

Pendidikan adalah upaya persuasi atau pembelajaran kepada masyarakat agar mau melakukan tindakan (praktik) untuk memelihara untuk mengatasi masalah-masalah dan untuk meningkatkan kesehatannya. Perubahan atau tindakan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang dihasilkan oleh pendidikan kesehatan ini didasarkan pada pengetahuan dan kesadarannya melalui proses pembelajaran (Notoatmodjo, 2011). Hasil dari penelitian Wardan dan Suharto (2017) tentang hubungan pendidikan dan pengetahuan peserta BPJS di Kelurahan Rowosari dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rowosari, menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan nilai $p=0,017 < \alpha(0,05)$. Dari hasil penelitian tersebut ditemukan pendidikan responden yang tidak sekolah hingga SMP tergolong dalam kategori tingkat pendidikan rendah sebanyak 71,6% dan juga masih ditemukan responden dengan buta huruf. Pendidikan dapat mempengaruhi daya intelektual seseorang dalam memutuskan suatu hal, termasuk pemanfaatan puskesmas. Pendidikan yang kurang menyebabkan daya intelektualnya masih terbatas sehingga perilakunya masih dipengaruhi oleh keadaan sekitarnya sedangkan seseorang dengan tingkat pendidikan lebih tinggi memiliki pandangan lebih luas tentang suatu hal dan lebih muda untuk menerima ide atau cara kehidupan baru.

Hubungan Antara Pekerjaan Responden dengan Kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara pekerjaan responden dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang memanfaatkan diperoleh sebanyak 219 responden (73,7%) yang bekerja. Hasil uji statistik diperoleh nilai P -nya adalah 0,004; artinya ada hubungan pekerjaan responden dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai $OR = 2,151$; artinya responden yang bekerja mempunyai peluang 2,151 kali untuk memanfaatkan PKM.

Berdasarkan penelitian Yuliana *et al* (2012) tentang hubungan karakteristik keluarga dan jenis penyakit terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil bahwa mayoritas pekerjaan di wilayah Kelurahan Tangkerang Labui adalah wiraswasta yaitu berjumlah 43 responden (34,1%). Pekerjaan berkaitan dengan kejadian sakit seseorang, dimana timbulnya penyakit dapat melalui beberapa jalan yakni adanya faktor-faktor lingkungan yang langsung dapat menimbulkan kesakitan, situasi pekerjaan yang penuh dengan stres dan ada tidaknya gerak badan di dalam pekerjaan. Kondisi ini memungkinkan orang yang sudah bekerja memiliki kecenderungan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan baik secara medis maupun non-medis.

Hubungan Antara *Tangibles* dengan Kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *tangibles* responden dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang memanfaatkan diperoleh sebanyak 170 responden (74,9%) yang *tangibles*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai P -nya adalah 0,000; artinya ada hubungan *tangibles* dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai

$OR = 1,771$; artinya responden yang *tangibles*-nya baik mempunyai peluang 1,771 kali untuk memanfaatkan PKM.

Hubungan Antara *Reliability* dengan Kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *reliability* responden dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang memanfaatkan PKM diperoleh sebanyak 135 responden (69,9%) yang *reliability*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai P -nya adalah 1,000; artinya tidak ada hubungan *reliability* dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021.

Hubungan Antara *Responsiveness* dengan Kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *responsiveness* responden dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang memanfaatkan PKM diperoleh sebanyak 170 responden (74,9%) yang *responsiveness*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai P -nya adalah 0,016; artinya ada hubungan *responsiveness* dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai $OR = 1,771$; artinya responden yang *responsiveness*-nya baik mempunyai peluang 1,771 kali untuk memanfaatkan PKM.

Hubungan Antara *Assurance* dengan Kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *assurance* responden dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang memanfaatkan PKM diperoleh sebanyak 189 responden (75,6%) yang *assurance*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai P -nya adalah 0,001; artinya ada hubungan *assurance* dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun

2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 2,133; artinya responden yang *assurance*-nya baik mempunyai peluang 2,133 kali untuk memanfaatkan PKM.

Hubungan Antara *Empathy* dengan Kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *emphaty* responden dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang memanfaatkan PKM diperoleh sebanyak 180 responden (68,2%) yang *emphaty*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 0,296; artinya tidak ada hubungan *emphaty* dengan Pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021.

Tabel 2. Faktor yang Paling Dominan dengan Kepuasan Pasien

No.	Variabel	pV	OR	B
1	Umur	0,026	1,767	0,569
2	Pekerjaan	0,004	2,173	0,776
3	<i>Responsiveness</i>	0,002	2,154	0,767
4	<i>Assurance</i>	0,000	3,171	1,154
5	<i>Empathy</i>	0,005	0,440	-0,822

Seleksi bivariat masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Variabel yang dapat masuk model multivariat adalah variabel yang pada analisis bivariatnya mempunyai nilai *p* (*p value*) < 0,25. Yang masuk ke dalam model adalah Umur, pekerjaan, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Hasil analisa multivariat dilakukan dengan menggunakan metode *backward LR*. Setelah dikontrol ada satu variabel independen yang bermakna/signifikan, karena nilai *p-value* lebih kecil dari alpha yaitu 0,05. Hasil analisa multivariat memperlihatkan bahwa variabel umur, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* merupakan variabel yang berhubungan dengan pemanfaatan PKM. Variabel *assurance* merupakan variabel yang paling dominan karena nilai *p-value* 0,000 (<0,05) dengan OR=3,171.

Kesimpulan dan Saran

Sebagian besar responden adalah berumur tua (71,6%), berjenis kelamin perempuan (57,9%), berpendidikan tinggi

(92,4%), bekerja (78,2%), jaraknya dekat (69,0%), *tangibles* yang baik (59,7%), *reliability* yang baik (50,8%), variabel *responsiveness* yang baik (59,7%), *assurance* yang baik (65,8%), *emphaty* yang baik (69,5%) dan memanfaatkan PKM (70,0%). Ada hubungan umur (*p*=0,041;OR=0,511), pekerjaan (*p*=0,004;OR=12,653), *tangibles* (*p*= 0,000;OR=1,771), *responsiveness* (*p*= 0,016; OR=1,771), dan *assurance* (*p*= 0,0001;OR=2,133) dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021. Tidak ada hubungan jenis kelamin (*p*= 0,339), pendidikan (*p*= 1,000), *reliability* (*p*= 1,000), dan *emphaty* (*p*= 0,296) dengan pemanfaatan PKM di Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU tahun 2021. Variabel yang paling dominan adalah *assurance* (*p*=0,000;OR=3,171.). Saran bagi khususnya temuan penelitian ini dapat digunakan oleh Puskesmas khususnya Wilayah Kerja Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU agar dapat meningkatkan terus memperhatikan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty*. Untuk peningkatan pelayanan dan kinerja lebih baik lagi, peneliti menyarankan untuk menekankan *assurance* ke pasien.

Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Kepala Puskesmas dan beserta tenaga kesehatan beserta staf Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU yang telah membantu dalam penulisan ini.

Referensi

- BPJS Kesehatan. (2015). *Panduan Praktis Pelayanan Kebidanan dan Neonatal*. 1–14. Retrieved from <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/c2145cecc7a821fe00e19d57e67bc950.pdf>
- BPJS Kesehatan. (2019). Pemanfaatan Data JKN untuk Perbaikan Sistem Kesehatan di Indonesia (Utilization of JKN Data for Improving Indonesian Health System). *Info BPJS Kesehatan*. Retrieved from <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/0775bd2f22814ddb26c71e02903c9226.pdf>

- Djunawan, A. (2018). Pengaruh jaminan kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan primer di perkotaan Indonesia: adilkah bagi masyarakat miskin? *Berita Kedokteran Masyarakat*, 5(12), 5. <https://doi.org/10.22146/bkm.37474>
- Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 189–197. <https://doi.org/10.26553/jikm.v9i3.311>
- Kemenkes RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*.
- Perpres No.82. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699.
- Pranata, L. (2019). Analysis of BPJS Patient Satisfaction Level of Health Services in Hospital X in Palembang City. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 4(1).
- Pranata, L., Fari, N. A. I., Kep, M., Nanda, C. C. S., Elvantin, M. H., Nainggolan, S. S., ... & Simatupang, B. R. (2021). Manajemen Keperawatan “Aplikasi Komunikasi Perawat & Kepuasan Kerja”. LPP Balai Insan Cendekia.
- Pranata, L., Fari, N. A. I., Kep, M., Antoni, I. W., Aprillia, P., Dinanti, R., ... & Elvira, E. (2021). MANAJEMEN KEPERAWATAN “Kualitas Pelayanan Keperawatan”. LPP Balai Insan Cendekia.
- Pranata, L., Hardika, B. D., Vanesia, Y., Pangihutan, Y. G., Agustina, S., Ningtyas, S. T. I., ... & Paramitha, A. (2021). Manajemen Keperawatan “Pengelolaan Metode Tim dan Latihan Manajemen Konflik. Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim.
- Rismaniar, Chairil Zaman, & Dian Anggreny. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 5(1), 194-201. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i1.404>
- Zakiah, R. (2018). Berbagai Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Ibu Hamil Dalam Pemanfaatan Kartu Bpjs. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 16(3), 17–23. <https://doi.org/10.33221/jikes.v16i3.34>