

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN

The Influence of Service Quality on Satisfaction with Online Registration of BPJS Health via JKN Mobile Application

^{1*}Nova Indriani, ¹Maiza Duana, ¹Fitriani, ¹Yulizar, ¹Ihsan Murdani

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar

ARTIKEL INFO

Article history

Received :01-05-2024

Revised: 03-06-2024

Accepted :02-07-2024

Keywords :

Service Quality

Satisfaction

Mobile JKN

Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan

Kepuasan

Mobile JKN

Correspondence :

Nova Indriani

Email:

nova.smansakul20521@gmail.com

ABSTRACT

Tremendous technical progress has defined the period of contemporary globalization. BPJS Kesehatan released a mobile application called JKN. The goal is that customers can quickly benefit from the service. The author conducted this study in order to understand and identify how to assess customer satisfaction and related service quality. BPJS Kesehatan online registrant via mobile JKN. The quantitative approach is the method taken in this study. Quantitative techniques are applied to deliberate data analysis after research instruments used for data collection challenge pre-existing assumptions. Based on research findings and data analysis, customer satisfaction of STNK JKN in South Aceh Regency is influenced by service quality. Based on the hypothesis test, it has shown that the calculated value ($5.941 > 1.98472$) or $\text{sig} < \alpha$ ($0.00 = 0.00$) is greater than the table inconclusion, client happiness is influenced by the quality of services provided, namely JKN car registration can be taken based on the findings of studies that have been conducted. This shows that customer satisfaction with JKN car registration is influenced by service quality variables, supporting the hypothesis. With an R^2 of 0.284, it can be concluded that 28.4% of the satisfaction variable is explained by the service quality variable

ABSTRAK

Kemajuan teknis yang luar biasa telah menentukan periode globalisasi kontemporer. BPJS Kesehatan merilis aplikasi mobile bernama JKN. Tujuannya adalah agar pelanggan dapat dengan cepat mendapatkan manfaat dari adanya pelayanan. Penulis melakukan penelitian ini bertujuan agar dapat memahami dan mengidentifikasi caranya menilai kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berhubungan. pendaftaran online BPJS Kesehatan melalui mobile JKN. Pendekatan kuantitatif menjadi metode yang ditempuh pada penelitian ini. Teknik kuantitatif diterapkan untuk analisis data yang disengaja setelah instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data menantang anggapan yang sudah ada sebelumnya. Berdasarkan temuan penelitian dan analisis data, kepuasan pelanggan STNK JKN di Kabupaten Aceh Selatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Berdasarkan uji hipotesis telah menunjukkan nilai thitung ($5,941 > 1,98472$) atau $\text{sig} < \alpha$ ($0,00 = 0,00$) lebih besar dari ttabel. Kesimpulannya, kebahagiaan klien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan yaitu registrasi mobil JKN dapat diambil berdasarkan temuan studi yang telah dilakukan. Ini menunjukkan hal itu merupakan kepuasan pelanggan terhadap registrasi mobil JKN dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, mendukung hipotesis. Dengan R^2 sebesar 0,284 maka dapat disimpulkan bahwa 28,4% variabel kepuasan dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknis yang luar biasa telah menentukan periode globalisasi kontemporer. Teknologi informasi (TI) adalah salah satu kemajuan teknis yang telah merambah banyak aspek kehidupan manusia. Sistem pelayanan administrasi pemerintahan juga tidak terkecuali dengan kemajuan teknologi ini. Hal tersebut bertujuan untuk

mempermudah pelayanan terhadap masyarakat di berbagai daerah di Indonesia. Melalui sistem yang mudah, cepat dan efisien itu diharapkan dapat menjadi pelayanan terbaik terhadap masyarakat sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi tertentu.

Kemajuan sistem informasi ini sebagaimana yang diterapkan oleh Aplikasi JKN Mobile dirilis oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini merupakan versi digital dari model bisnis yang dikembangkan BPJS Kesehatan sejak November 2017. Aplikasi ini berfungsi sebagai alat registrasi peserta, sehingga pengguna dapat melakukan registrasi dan modifikasi data peserta JKN guna meningkatkan pelayanan bagi pemegang asuransi kesehatan nasional. - Kartu JKN-KIS atau Kartu Indonesia Sehat.

JKN Mobile bertujuan agar peserta dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi tersebut dapat digunakan dimana pun dan kapanpun tanpa adanya batasan waktu (self service). Inovasi yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan diharapkan bisa mewujudkan kepuasan pengguna sebagai peserta JKN-KIS(1). Aplikasi ini dapat meminimalisir antrian peserta di kantor BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memiliki banyak manfaat seperti, mendaftar dan mengubah data kepesertaan, tersedianya informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi mengenai tagihan iuran, mendapatkan pelayanan kesehatan, dapat menyampaikan kritik dan saran serta dapat melakukan permintaan informasi terkait JKN-KIS (2). Perkembangan layanan BPJS Kesehatan diharapkan dapat memuaskan peserta yang juga anggota BPJS Kesehatan. Ketidaksesuaian antara hasil dan harapan adalah kepuasan (3).

Mencapai kesuksesan finansial yang berkelanjutan berarti memenuhi kebutuhan pelanggan Anda. Upaya untuk menutup atau setidaknya mengurangi kesenjangan adalah landasan kepuasan pelanggan. Kepuasan juga merupakan sebuah tingkat emosi yang dialami seseorang atau klien setelah menilai perbandingan antara kemampuan kerja untuk dapat menikmati hasilnya (layanan telah dirasakan dan telah didapat) dengan harapan mereka.(4)Faktor penting adalah kualitas layanan yang diberikan merupakan kebahagiaan pelanggan. Standar keunggulan yang diantisipasi dan kemampuan untuk mengaturnya untuk memuaskan kebutuhan klien dikenal sebagai kualitas layanan. Kebahagiaan pelanggan adalah komponen penting dari kemampuan bisnis untuk berkembang dan bahkan mengungguli pesaingnya.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan(5).Kualitas pelayanan dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relatif istimewa atau superior terhadap harapan pelanggan, berarti bahwa perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat (6).

Oleh karena itu, semakin baik kualitas produk atau jasa akan berperan penting untuk menarik konsumen yang berpeluang berkemungkinan besar pelanggan akan percaya dengan membutuhkan perusahaan (Loyalitas). Hal ini karena kepuasan pelanggan ialah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa(7).

Kepuasan adalah inti dari pencapaian profil dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan didasarkan pada upaya meniadakan atau setidaknya mengurangi kesenjangan(8,9). Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan untuk kerja yang diterimanya (10). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedang ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan (11).Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya.(12)

Namun demikian, dalam observasi awal terhadap pengguna pendaftaran Mobil JKN di wilayah Kabupaten Aceh Selatan belum menghasilkan tingkat kepuasan yang maksimal oleh masyarakat. Hal tersebut dikarenakan ketidakpahaman masyarakat terhadap sistem yang diterapkan, seperti fitur-fitur aplikasi dan cara penggunaan.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut, peneliti bersemangat untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai dampak pelayanan yang baik terhadap rasa puas peserta jalur online pada BPJS Kesehatan dengan pemanfaatan teknologi mobile JKN berupa aplikasi.

METODE

Metode ini menggunakan metode penelitian kuantitatif adalah metodologi penelitian berupa positivis dan digunakan sebagai sistematis agar dapat menemukan banyak populasi maupun gen tertentu, analisis data kuantitatif sebagai uji pandangan dan melengkapi data untuk instrumen penelitian(13)

Peserta JKN BPJS Kesehatan Mobil Kabupaten Aceh Selatan merupakan populasi penelitian sesuai dengan uraian di atas. Pada tahun 2022, akan ada 236.291 orang yang tinggal di sana.

Sedangkan karakteristik populasi diperkirakan dengan menggunakan sampel (14). Purposive sampling merupakan metode pengambilan sampel yang diterapkan. Sesuai dengan namanya, sampel dikumpulkan dengan tujuan tertentu. Pengambilan sampel dilakukan secara acak sesuai dengan nomor yang telah ditentukan. Jumlah populasi tersebut berjumlah 236.291 pada tahun 2022. Penelitian dilakukan terhadap 100 orang sampel penelitian yang merupakan peserta pengguna pendaftaran mobile JKN di Kabupaten Aceh Selatan.

Data kuantitatif adalah jenis informasi yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji dan dikonsultasikan terlebih dahulu sesuai dengan permasalahan dan indikator penelitian. Pengukuran dari jawaban responden dilakukan dengan menggunakan skala likert, yaitu suatu teknik penerapan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi tanggapan sebagai landasan pemahaman nilai, digunakan untuk melaksanakan nilai-nilai kuantitatif yang akan dihasilkan (15). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dalam kurun waktu satu bulan yaitu mulai 15 Desember 2023 hingga 15 Januari 2024 di Kabupaten Aceh Selatan.

Data kuantitatif adalah jenis informasi yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Skala Likert, suatu teknik penerapan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi tanggapan sebagai landasan pemahaman nilai, digunakan untuk melaksanakan nilai-nilai kuantitatif yang akan dihasilkan (15). Analisis penelitian ini dilakukan dengan uji validitas, serta pengujian hipotesis melalui uji t atau parsial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Responden

Penulis meneliti dan mengkaji bagaimana kepuasan pelanggan terhadap proses registrasi online BPJS Kesehatan menggunakan aplikasi Mobile JKN dipengaruhi oleh kualitas layanan. Seratus responden ditentukan guna data sampling dalam penelitian ini. Peserta penelitian Diurutkan berdasarkan usia, jenis kelamin, profesi, dan pencapaian pendidikan. Data responden akan ditampilkan pada tabel berikut untuk membantu memperjelas ciri-ciri responden yang dimaksud.

Tabel 1. Sebaran Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
	N	%
Umur		
<30 Tahun	21	20,8
31-40 tahun	30	29,7
41-50 tahun	39	38,6
>50 tahun	11	10,9
pendidikan		
SD	2	2,0
SMP	10	10,0
SMA	40	40,0
Perguruan tinggi	48	48,0
Jenis kelamin		
Laki – laki	46	46,0
Perempuan	54	54,0
pekerjaan		
< 1 Tahun	4	4,0
1 – 5 Tahun	3	3,0
6 – 10 Tahun	20	20,0
>10 Tahun	73	73,0

Berdasarkan Tabel 1. Melalui hasil data tertera diketahui dipahami bahwa dari 100 orang responden, 38 persennya berusia antara 41-50 tahun. Kemudian tingkat pendidikan yang paling banyak yaitu tamatan perguruan tinggi yaitu sebesar 48 persen atau 48 orang. Sementara itu karakteristik gen pria sebanyak 54% wanita dan 46 pria. Selanjutnya pada karakteristik pekerjaan responden, paling banyak pada poin lainnya dari pilihan yang disediakan yaitu jenis pekerjaan lainnya sebanyak 35 orang atau 35 persen, disusul wiraswasta 24 orang atau 24 persen.

Deskripsi Data Penelitian

Respon yang diberikan Kisaran skor respon setiap variabel akan mengidentifikasi responden yaitu sebagai berikut, berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan terhadap seratus responden dengan menggunakan kuesioner:

Tabel 2. Hasil Pandangan Responden Variabel X

No	Pertanyaan	Skor					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	X1	63	35	1	1	0	100
2	X2	57	36	4	3	0	100
3	X3	67	31	2	0	0	100
4	X4	59	32	6	3	0	100
5	X5	38	45	15	2	0	100

Tabel 3. Hasil pandangan Responden Variabel Y

No	Pertanyaan	Skor					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Y1	64	34	1	1	0	100
2	Y2	64	34	1	1	0	100
3	Y3	51	42	6	1	0	100
4	Y4	69	27	3	1	0	100
5	Y5	43	41	10	6	0	100

Mayoritas responden menyatakan setuju atau sangat setuju dengan ukuran kualitas layanan, seperti yang ditunjukkan oleh jawaban mereka pada Tabel 2 dan 3. Diketahui bahwa sangat penting untuk fokus pada variabel kualitas layanan.

Uji Validitas

Tabel 4. Uji Validasi Kualitas Pelayanan (X)

No	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	X.1	0,716	0.195	Valid
2	X.2	0,653	0.195	Valid
3	X.3	0,550	0.195	Valid
4	X.4	0,594	0.195	Valid
5	X.5	0,506	0.195	Valid

Sumber : Data SPSS V.25

Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan (Y)

No	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	X.1	0,695	0.195	Valid
2	X.2	0,677	0.195	Valid
3	X.3	0,448	0.195	Valid
4	X.4	0,622	0.195	Valid
5	X.5	0,547	0.195	Valid

Sumber : Data Primer Berdasarkan SPSS V.25

Hubungan antara setiap indikasi dan Hasil penting ditampilkan oleh jumlah banyak konstruk dalam tiap variabel, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas. Seluruh variabel pada item penelitian ini memiliki r tabel hitung > r tabel, seperti yang dapat diamati secara spesifik r tabel = 0,195 dicapai untuk n = 100 (N = 100-2) dengan taraf secara signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Karena hasil r masing-masing item lebih dari 0,1895, sehingga dinyatakan melalui kesimpulan bahwa tiap item pada variabel berkaitan terhadap kualitas layanan serta kepuasan layak digunakan sebagai instrumen penelitian atau sebagai hipotesis yang dapat diuji untuk mengukur variabel yang diteliti.

Pengujian Hipotesis

Tujuan uji t adalah untuk mengetahui apakah koefisien regresi parsial signifikan. T yang dihitung harus dibandingkan dengan t tabel di tingkat sebenarnya $\alpha = 0,05$ adalah cara uji t diuji. Uji t mempunyai pengaruh yang signifikan jika kemungkinan kesalahan berkurang ($\text{sig} < 0,05$) atau jika hasil thitung lebih besar dari ttabel ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$). Menggunakan tabel penelitian yang didasarkan pada:

$$\text{Tabel } t = (\alpha/2; n-k-1)$$

$$t \text{ tabel} = 100-2-1 ; 0,05/2$$

$$t \text{ tabel} = 100-2-1 ; 0,05/2$$

$$t \text{ tabel} = (97 ; 0,025)$$

Dengan demikian maka ttabel = Setelah diperiksa sebaran nilai ttabel diperoleh angka 0,025; 97 ditemukan nilai ttabel sebesar 1,98472. Berikut hasil yang telah dilakukan pengujian t masing-masing variabel:

Tabel 6. Hasil Pengujian t

Coefficients ^a	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.897	1.834		5,941	.000
Kualitas Pelayanan (X)	0,518	0,082	0,540	6.350	.000

Sumber : Data Primer SPSS V.25

Terlihat pada tabel sebelumnya, variabel kualitas pelayanan mempunyai Nilai thitung melebihi ttabel yaitu $5,941 > 1,98472$ atau $\text{sig} < \alpha$ ($0,00 = 0,00$) yang menjelaskan temuan pengujian variabel independen. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap registrasi mobil JKN dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, mendukung hipotesis.

Tabel koefisien ketergantungan berikut ini menggambarkan besar dampak daya kerja layanan ini terhadap nilai dan tingkat kepuasan konsumen registrasi mobil JKN:

Tabel 7. Korelasi Variabel (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.540 ^a	.292	.284	1.615	

a. Kualitas Pelayanan (Konstan) sebagai prediktornya

b. Variabel bawahan Kepuasan(dependent variabel)

Data Primer Menggunakan SPSS V.25 Sebagai Basis

Sumber : Data Primer Berdasarkan SPSS V.25

Berdasarkan tabel di atas, nilai R^2 sebesar 0,284 berarti kualitas adalah variabel dalam situasi ini pelayanan mampu memberikan kontribusi sebesar 28,4% terhadap penjelasan variabel kepuasan, dan sisanya sebesar 100% (atau 71,6%) adalah penyebab dan variabel lain.

PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis data, kepuasan pelanggan STNK JKN di Kabupaten Aceh Selatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan nilai thitung ($5,941 > 1,98472$) atau $\text{sig} < \alpha$ ($0,00 = 0,00$) lebih besar dari ttabel.

Data tersebut memperjelas bahwa penyedia layanan menghargai kepuasan pelanggan, khususnya yang berkaitan dengan pengguna registrasi otomatis JKN, karena hal ini akan menyebarkan kepuasan pelanggan kepada orang lain dan meningkatkan reputasi penyedia layanan. Aktualitas dan harapan digabungkan untuk menghasilkan kepuasan. Namun, yang memengaruhi kepuasan adalah apa yang diharapkan dari Anda dan cara masyarakat memandang Anda. Oleh karena itu, pengalaman sebelumnya, komentar dari anggota keluarga, serta jaminan dan data dari pengiklan dan bisnis pesaing, semuanya dapat memengaruhi ekspektasi masyarakat.

Memiliki berbagai kesamaan dengan penelitian Marwati Ismaya Syofa (2020) yang dilakukan di BPJS Kesehatan Debong Tengah Kota Tegal. Temuan penelitian menunjukkan korelasi yang kuat antara keduanya bukti fisik dengan kepuasan pendaftaran online. Berdasarkan hasil nilai thitung pada variabel bukti fisik sebesar $2,302 > t_{tabel} 1,697$ maka dari hasil analisis tersebut, menunjukkan bahwa ada dampak bukti nyata terhadap kepuasan pendaftaran. (16)

Selain itu juga temuan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ardianto (2023) terkait dampak kemampuan layanan terhadap tingkat Kepuasan pada Aplikasi Pendaftaran Online JKN Mobile Di Wilayah Kota Depok. Temuan studi ini menunjukkan bahwa layanan memiliki dampak besar dan positif terhadap kepuasan pengguna. Ha disetujui sedangkan H_0 ditolak berdasarkan data yang menunjukkan $0,000 < 0,05$, thitung $14,830 > t_{tabel} 1,98498$, dan nilai koefisien regresi sebesar $0,250$ (17).

Hal yang sama juga dari hasil penelitian Khotimah (2022) terkait dampak sistem yang berkualitas, kemampuan layanan, dan akurasi sumber informasi melalui mobile application JKN terhadap nilai kepuasan pengguna BPJS Kesehatan. Dalam penelitian ini, pelanggan yang puas akan tetap menggunakan penyedia layanan untuk jangka waktu yang lebih lama tanpa mempertimbangkan harga dan juga akan memberikan umpan balik yang positif. Badan-badan harus merancang dan menjalankan sistem untuk menarik lebih banyak peserta dan memiliki kapasitas untuk terus memberikan layanan guna menumbuhkan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap registrasi mobil JKN dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan pada temuan uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai thitung ($5,941 > 1,98472$) lebih besar dari t_{tabel} atau $sig. < \alpha$ ($0,00 = 0,00$). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap registrasi mobil JKN dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, mendukung hipotesis. Dengan R^2 sebesar $0,284$ maka dapat disimpulkan bahwa $28,4\%$ variabel kepuasan dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami berterima kasih kepada pembimbing artikel ilmiah atas bimbingan, sabar dan komitmen waktunya. Kami berterima kasih kepada BPJS Kesehatan Cabang Tapaktuan yang telah memberikan fasilitas dan data yang dibutuhkan para peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. Pun tidak lupa rasa cinta kasih saya yang tidak dapat terucap dengan kata kepada Ayah dan Ibu yang sangat saya cintai sebab selalu menyertakan dukungan, doa, dan semangatnya yang tak tergoyahkan dalam membantu penulis menyelesaikan tugas akhir kuliahnya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Herlinawati, Banowati L, Revilia D. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Heal Care J Kesehat*. 2021;10(1):78–84.
2. Wulanadary A, Sudarman S, Ikhsan I. Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn. *J Public Policy*. 2019;5(2):98.
3. Saptonoadi CFNA, Herlambang AD, Wijoyo SH. Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dan Model Delone and Mclean. *J Pengemb Teknol Inf dan Ilmu Komput Univ Brawijaya*. 2018;2(12):6386–90.
4. Butar-butar J, Simamora RH. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *J Ners Indones*. 2016;6(1):51–64.
5. Bayked EM, Toleha HN, Kebede SZ, Workneh BD, Kahissay MH. The impact of community-based health insurance on universal health coverage in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *Glob Health Action*. 2023;16(1):2189764.
6. Prabowo A. Determinan Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Mondelez Internasional Medan. *J Ekon Bisnis Manaj Prima*. 2023;4(2):83–97.
7. Bahrudin M, Zuhro S. Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS J Bisnis dan Manaj Islam*. 2016;3(1):1–17.
8. Anggraini Susanti, Amran Razak, Nurmiati Muchlis. The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Hospitalization at Home Makassar's Laburan Baji Regional General Hospital during the Covid-19 Pandemic. *An Idea Heal J*. 2021;1(3):118–25.

9. Jalal AR, Asrina A, Haeruddin. Hubungan kualitas interaksi (interaction quality) dengan kepuasan pasien umum di ruang rawat interna. *An Idea Heal J.* 2024;4(02):0–5.
10. Angelina FM. Pengaruh Kepemimpinan Ransformasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Hotel Zoom Jemur Sari Surabaya. *AGORQA.* 2018;6.
12. Batty M, Gibbs C, Ippolito B. Health insurance, medical debt, and financial well-being. *Health Econ.* 2022;31(5):689-728.
13. James N, Acharya Y. Increasing Health Insurance Enrollment in Low- and Middle-Income Countries: What Works, What Does Not, and Research Gaps: A Scoping Review. *Inquiry.* 2022;59:469580221090396.
14. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* 2nd ed. Sutopo, editor. Bandung: Alfabeta; 2019.
15. Erlina. *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen.* Edisi 2, C. Medan: USU Press; 2008.
16. Teguh M. *Metodelogi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi.* Jakarta: Raja. Grafindo Persada; 2005.
17. Marwati IS, Sari YP, Kartika D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN. 2019;3(1):15–21.
18. Supriyadi, Ahmad Nalhadi, Abu Rizaal. Identifikasi Bahaya dan Penilaian Risiko K3 Pada Tindakan Perawatan dan Perbaikan Menggunakan Metode HIRARC pada PT. X. *Semin Nas Ris Terap [Internet].* 2015;(July):281–6. Available from: <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/senasset/article/view/474>