



HUBUNGAN HANDLING COMPLAINT (PENANGANAN KELUHAN) DENGAN LOYALITAS PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM SITI HAJAR SIDOARJO TAHUN 2024

Risna Zubaidah, Eliya Rohmah, Indhy Jazilla Tiyodanto

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arrahma Mandiri Indonesia Pasuruan

Article info	ABSTRACT
<p>Corresponding Author:</p> <p>Risna Zubaidah Risnazubaidah13@gmail.com m STIKES Arrahma Mandiri Indonesia Pasuruan</p>	<p>Penyedia layanan kesehatan harus lebih fokus pada kepuasan pasien untuk menjaga loyalitas pasien dan menarik pasien baru. Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh banyak hal yang akhirnya akan menimbulkan complaint. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan handling complaint dengan loyalitas pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo tahun 2024. Jenis penelitian kuantitatif dengan <i>Acidental sampling</i> memperoleh 40 responden dalam waktu 7 hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai penanganan keluhan berada pada kategori cukup (80%), sementara hanya sebagian kecil yang menilai kategori baik (20%). Loyalitas pasien juga menunjukkan hasil yang mayoritas berada pada kategori cukup (62,5%) dan selebihnya pada kategori baik (37,5%). Analisis korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara penanganan keluhan dan loyalitas pasien ($r = 0,009$, $p < 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik penanganan keluhan, semakin tinggi tingkat loyalitas pasien. Kesimpulannya adalah bahwa handling complaint dan loyalitas pasien di BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo memiliki hubungan yang cukup kuat.</p> <p>Kata Kunci : <i>Penanganan Keluhan, Loyalitas Pasien</i></p>
<p>This article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)</p>	

INTRODUCTION

Di era globalisasi, unsur terpenting dari rumah sakit dan fasilitas kesehatan adalah pelayanan prima. Penyedia layanan kesehatan harus lebih fokus pada kepuasan pasien untuk menjaga loyalitas pasien dan menarik pasien baru. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan keinginan pasien maka pasien akan merasa tidak puas dan berujung pada ketidaksetiaan terhadap rumah sakit tersebut. Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh banyak hal yang akhirnya akan menimbulkan complaint pada rumah sakit. (Bernard dan Savitz, 2009) dalam jurnal (Rahmah Muthia, 2018). Peningkatan jumlah keluhan pasien di dunia, pada National Health Service (NHS) juga ditemukan di United Kingdom (UK) pada tahun 2015 sampai 2016 terdapat 198.739 keluhan dan tahun 2016 sampai 2017 meningkat 9.676 (4,9%) menjadi 208.415

keluhan. Pada Hospital and Community Health Service (HCHS) total laporan komplain tertulis adalah 117.836 pada 2016-2017. Jumlah ini meningkat 1.656 (1,4%) dari tahun sebelumnya yaitu 116.180. Pada pelayanan kesehatan dasar di Inggris jumlah laporan komplain tertulis pada 2016-2017 adalah 90.579, meningkat 8.020 (9,7%) dibanding tahun sebelumnya yaitu 82.559. Komplain juga meningkat pada kategori pengobatan klinis, perilaku pemberi pelayanan dan komunikasi pada tahun 2015-2016 hingga 2016-2017. (Annual Complaint Report of NHS, 2017).

Berdasarkan Workforce and Facilities, NHS Digital tahun 2017, terjadi peningkatan keluhan dari bulan Oktober 2015 hingga Maret 2017 di United Kingdom (UK). Keluhan tertinggi terjadi pada Desember 2016 yaitu 39,6% dan terendah terjadi pada November 2015 yaitu 9,55%. Laporan PAC (Patient Advisory Committees) di Swedia juga menerima sekitar 30.000 keluhan setiap tahunnya. Dalam empat tahun terakhir jumlahnya meningkat 17%. Meskipun terjadi peningkatan, keluhan tersebut kurang dari satu per seribu kunjungan pasien (Wessel et al, 2012). Di Indonesia terjadi keluhan pasien atas kasus pembatalan operasi di RSUD Soekardjo, dimana rumah sakit ini mengalami kekosongan obat termasuk di antaranya anestesi untuk operasi, akibat tunggakan hutang ke distributor obat, sehingga pasien tersebut harus pindah untuk operasi ke rumah sakit swasta. Kasus keluhan lain di RSUP Dr. Kariadi juga mengalami peningkatan pada tahun 2008 terdapat 29 keluhan, tahun 2009 terdapat 26 keluhan dan meningkat pada tahun 2010 menjadi 42 keluhan (Gita Pratiwi, 2017).

Survey Citizen Report Card (2010) mengenai pelayanan publik di bidang kesehatan terhadap 738 pasien di 23 rumah sakit menemukan 9 point permasalahan, salah satunya adalah 65,4% pasien mengeluhkan sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik, dan jarang tersenyum. Berdasarkan penelitian Andri Irawan et al (2016) diketahui bahwa faktor penghambat manajemen komplain di RSUD Merauke disebabkan oleh masalah sumber daya manusia. Keterampilan para petugas rumah sakit dalam menangani komplain masih sangat minim, sehingga tiap ada pasien yang melakukan komplain secara langsung ke petugas. Rumah sakit merespon (kepala bidang pelayanan atau direktur) yang harus memberikan penjelasan hingga pasien tersebut mengerti dan dapat menerima solusi yang diberikan oleh pihak RSUD (Andri Irawan et al, 2016).

Survey terhadap 10 rumah sakit pemerintah di Kabupaten/Kota Sumatera Barat (2012) tentang pelayanan publik menemukan permasalahan utama menyangkut aspek core business, secara umum menunjukkan hampir seluruh rumah sakit memiliki gap dalam dimensi keterbukaan/accountability yang menunjukkan manajemen RS dalam menangani keluhan masih terdapat diskriminasi. (Rizanda Machmud, et al, 2012). Ketidakpuasan dan kekecewaan pasien terhadap proses pengaduan berasal dari harapan mereka yang tidak sepenuhnya terpenuhi. Penanganan keluhan yang adil tidak hanya penting untuk memulihkan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan dan memperbaiki komitmen pasien terhadap layanan kesehatan dan memperbaiki komitmen pasien terhadap penyedia layanan kesehatan dan organisasi kesehatan. Meskipun segala upaya untuk memulihkan kepuasan pasien melalui manajemen keluhan tidak hanya merupakan masalah etis namun juga memiliki manfaat praktis, pengetahuan tentang komponen utama ketidakpuasan dapat sangat

mempengaruhi keberhasilan pendekatan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. (Suryandartiwi, 2020).

Dengan demikian, citra buruk rumah sakit dengan mudahnya berkembang dan akan merugikan rumah sakit yang berakibat pasien tidak akan kembali memanfaatkan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut dan akan berpindah ke rumah sakit yang lain karena merasa keluhannya tidak ditanggapi dengan baik. Penelitian tentang handling complaint atau penanganan keluhan ini dilakukan di bagian humas RSI Siti Hajar Sidoarjo yang merupakan salah satu instansi swasta yang bergerak dalam sektor pelayanan kesehatan. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh cara petugas menanggapi berbagai macam keluhan pasien secara langsung maupun melalui media sosial. Peneliti sudah menjumpai beberapa pasien salah satunya pasien BPJS yang mengeluh tentang ketidakramahan petugas dalam menangani pasien di bagian pendaftaran dan keterlambatan petugas farmasi dalam menyiapkan obat. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSI Siti Hajar Sidoarjo pada hari Selasa tanggal 08 Januari 2024, peneliti telah melakukan wawancara kepada 5 pasien atau responden yang mengajukan keluhan. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa masih banyak pegawai bagian pendaftaran yang pelayanannya kurang ramah dan ketidakramahan perawat dalam menangani pasien. Hasil wawancara ini diperkuat oleh data sekunder, dimana pada tahun 2024 terdapat data rekapan pasien yang menyampaikan keluhan secara online selama bulan Juni, Juli, dan Agustus sebanyak 150 pasien.

METHOD

Metode penelitian ini adalah analitik korelasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi dan sampel adalah pasien rawat jalan BPJS yang mengeluh dan didapatkan 40 responden dengan Teknik accidental sampling. Instrumen penelitian dengan kuesioner menggunakan metode wawancara. Uji statistic menggunakan Spearman Rank.

RESULT AND DISCUSSION

Finding

Hasil penelitian menunjukkan responden lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 23 responden (57,5%), responden dominan berusia 26-35 tahun yang berjumlah 18 responden (45,0%), penanganan keluhan cukup sebanyak 25 pasien dengan persentase 62,5%, dan loyalitasnya baik sebanyak 17 pasien dengan persentase 42,5%. Hasil uji statistic spearman rank menunjukkan nilai signifikan variabel handling complaint dan loyalitas pasien sebesar 0,009 yang artinya nilai signifikan $< 0,05$ yang dapat disimpulkan bahwa kedua variabel memiliki korelasi dengan nilai keeratan hubungan 0,407 yang artinya bahwa tingkat nilai koefisien korelasinya diantara 0,26 – 0,50 yang berarti dapat disimpulkan bahwa kedua variabel yakni handling complaint dan loyalitas memiliki hubungan yang cukup kuat.

Discussion

1. Handling Complain

Tabel 1 . Distribusi Frekuensi Handling Complain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	7	17.5	17.5	17.5
	Cukup	25	62.5	62.5	80.0
	Baik	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo yang tergolong dalam kategori penanganan keluhan cukup sebanyak 25 pasien (62,5%) yang artinya bahwa pasien terbanyak telah dalam penanganan keluhan yang cukup.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSI Siti Hajar Sidoarjo menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai penanganan keluhan berada pada kategori cukup (80%), sementara hanya sebagian kecil yang menilai kategori baik (20%). Ini mengindikasikan bahwa meskipun penanganan keluhan di RSI Siti Hajar Sidoarjo cukup baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan guna mencapai kategori yang lebih tinggi.

Menurut Kaihatu (2015) dalam Rahma Mutia (2018), komplain merupakan reaksi awal yang ditunjukkan konsumen sebelum tuntutan diajukan kepada perusahaan. Dalam hal ini konsumen memberikan kesempatan pada perusahaan untuk memperbaiki barang ataupun jasa yang diberikan, dimana konsumen masih bisa merasa puas atas respon yang diberikan atas komplain tersebut.

Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun dengan sampel sebanyak 72 responden dan didapatkan hasil nilai sig/p value = 0,000 < = 0,05 yang berarti bahwa ada hubungan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan di instalasi rawat inap RSI Siti Aisyah Madiun dengan keeratan korelasi kuat (0,605).

Menurut pendapat peneliti, perbaikan dalam menangani keluhan atas ketidakpuasan pasien sangat penting dilakukan. Dengan adanya hal tersebut pasien akan merasa diperhatikan oleh pihak rumah sakit, sehingga rasa kekecewaan terhadap pelayanan yang diterimanya akan berubah menjadi rasa puas karena keluhannya ditangani dengan baik.

2. Loyalitas Pasien

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	8	20.0	20.0	20.0
	Cukup	17	42.5	42.5	62.5
	Baik	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo yang tergolong dalam kategori loyalitasnya baik sebanyak 17 pasien (42,5%) yang artinya bahwa pasien terbanyak yang telah memiliki loyalitas yang cukup.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSI Siti Hajar Sidoarjo menunjukkan bahwa loyalitas pasien berada pada kategori cukup (62,5%) dan selebihnya pada kategori baik (37,5%). Hasil ini memperlihatkan bahwa tingkat loyalitas pasien terhadap RSI Siti Hajar cukup baik, namun masih ada peluang untuk meningkatkan kepuasan pasien yang dapat berdampak pada peningkatan loyalitas ke tingkat yang lebih tinggi.

Menurut Oliver 1996 dalam Hurriyati (2015) loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa secara konsisten dimasa yang akan datang.

Menurut pendapat peneliti, pasien yang loyal akan kembali jika membutuhkan pelayanan kesehatan. Mereka juga akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain dan akan tetap memilih rumah sakit tersebut jika membutuhkan pelayanan kesehatan. Hal ini dilakukan karena mereka merasa puas atas pelayanan yang diterimanya sehingga muncul sikap loyalitas dari pasien tersebut.

3. Hubungan Handling Complaint (PenangananKeluhan) dengan Loyalitas Pasin BPJS Rawat Jalan di RSI Siti Hajar Sidoarjo Tahun 2024

Tabel 3. Hasil Uji Statistik Spearman Rank

			HandlingCompl aint	LoyalitasPasie n
Spearman's rho	HandlingComplaint	Correlation Coefficient	1.000	.407**
		Sig. (2-tailed)	.	.009
	LoyalitasPasien	N	40	40
		Correlation Coefficient	.407**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.009	.
		N	40	40

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel handling complaint dan loyalitas pasien sebesar 0,009 yang artinya nilai signifikan < 0,05 yang dapat disimpulkan bahwa kedua variabel memiliki korelasi. Dan nilai koefisien korelasi keduanya ialah sebesar 0,407 yang artinya bahwa tingkat nilai koefisien korelasinya diantara 0,26 – 0,50 yang berarti dapat disimpulkan bahwa kedua variabel yakni handling complaint dan loyalitas memiliki hubungan yang cukup kuat. Sehingga dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara handling complaint terhadap loyalitas pasien di BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.

Analisis bivariat menggunakan uji Spearman Rank mengungkapkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara handling complaint dan loyalitas pasien dengan koefisien korelasi sebesar 0,407. Ini berarti bahwa penanganan keluhan yang lebih baik akan sejalan dengan peningkatan loyalitas pasien. Korelasi positif ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam kualitas penanganan keluhan akan berdampak langsung pada peningkatan loyalitas pasien. Sebaliknya, penurunan kualitas penanganan keluhan akan berakibat pada penurunan loyalitas pasien.

Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa penanganan keluhan yang efektif merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa handling complaint yang baik merupakan determinan utama dalam mempertahankan loyalitas pasien di fasilitas kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Safitri et al., 2023) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penanganan keluhan (complaint handling) dengan loyalitas pasien. Penelitian ini, yang dipublikasikan dalam Jurnal Kesehatan Masyarakat Volume 11, Nomor 5, September 2023, mengungkapkan bahwa aspek-aspek seperti visibilitas, aksesibilitas, responsivitas, dan keadilan dalam penanganan keluhan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat loyalitas pasien di RSUD Petala Bumi, Provinsi Riau. Hasil ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, sehingga mendukung temuan dalam penelitian ini mengenai pentingnya penanganan keluhan dalam menciptakan loyalitas pasien yang lebih tinggi.

CONCLUSION

40 sampel pasien yang menyatakan kategori cukup yaitu sebanyak 32 pasien dengan persentase 80%. 40 sampel pasien yang menyatakan kategori cukup yaitu sebanyak 25 pasien dengan persentase 62,5%. Nilai signifikan variabel handling complaint dan loyalitas pasien sebesar 0,009 yang artinya nilai signifikan $< 0,05$ yang dapat disimpulkan bahwa kedua variabel memiliki korelasi yang signifikan. nilai koefisien korelasi keduanya ialah sebesar 0,407 yang artinya bahwa tingkat nilai koefisien korelasinya diantara 0,26 – 0,50 yang berarti dapat disimpulkan bahwa kedua variabel yakni handling complaint dan loyalitas memiliki hubungan yang cukup kuat. Sehingga dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara handling complaint terhadap loyalitas pasien di BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.

BIBLIOGRAPHY

- Ariadi, H. (2024). Hubungan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Banjarmasin. *JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(1), 1-14.
- Fajri, C., Amelya, A., & Suworo, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 369-373.
- Heriansyah, M. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pasien di Rsud Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun).
- Ircham, M. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Bidang Kesehatan, Kebidanan, Kedokteran. Revisi 202. Fitramaya.
- Kemdikbud, B. Y. (2020). Pengaruh Complaint Handling terhadap Patient Loyalty melalui Satisfaction Complaint Handling. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 1(1).
- Kurniawan, Y., Tj, H. W., & Fushen, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan

- Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 6(1), 74-85.
- Kusumastuti, I., ita Kurniawati, N., Satria, D. L., & Wicaksono, D. (2019). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada Sp Aluminium di Yogyakarta. *Jurnal Rekomendasi (Riset Ekonomi Manajemen)*, 3(1), 43-53.
- Larasati, T., Tj, H. W., & Wahyoedi, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien pada Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1856-1867.
- Laside, I. K. D., Andaki, J. A., & Wasak, M. P. (2020). Persepsi Konsumen Terhadap Layanan SPDN (Solar Packed Dealer Nelayan) Di Desa Borgo Satu Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara. *Akulturas: Jurnal Ilmiah Agrobisnis Perikanan*, 8(1), 7-12.
- Musu, K. L., Suryawati, C., & Warsono, H. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 7-15.
- Novianti, T. D., & Ekoputro, W. (2024). Strategi Customer Relations dalam Penanganan Handling Complian Terkait Media Customer Care di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo. *Sintesa*, 3(01), 178-196.
- Nurhamidah, M. (2022). Pengaruh Complaint Handling Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Ex Bni Syariah Dan Ex Bri Syariah (Master's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta).
- Nurjannah, N., & Bachtiar, L. (2019). Sistem Informasi Layanan Pengaduan Konsumen di Sampit Berbasis Web. *Jurnal Penelitian Dosen FIKOM (UNDA)*, 10(1).
- Rofiq, A. A., & Pujiyanto, W. E. (2024). Organizational L Justice and Complaint Handling to Job Satisfaction: Mediation Effect on Objectif Well-Being. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 2497-2510.
- Safitri, Y. A. A., Tonis, M., & Suryandartiwi, W. (2023). Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap Rsud Petala Bumi Provinsi Riau. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(5).
- Sahasika, I., Istiani, H. G., & Rokhmiati, E. (2024). Hubungan Pola Makan Dan Riwayat Asi Eksklusif Dengan Angka Kejadian Stunting Pada Anak Balita Di Kelurahan Duren Mekar Bojongsari Kota Depok Tahun 2023. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum dan Farmasi (JRIKUF)*, 2(2), 20-37.
- Suryandartiwi, W. (2020). Pengaruh Complaint Handling terhadap Patient Loyalty Melalui Satisfaction Complaint Handling di Rumah Sakit Penyelenggara Bpjs Yogyakarta. *Journal of Hospital Administration and Management (JHAM)*, 1(1), 25-37.
- Tazkiya, F. H., PW, I. A. D., & Damayanti, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Bpjs di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02).
- Wahyudi, T. (2024). Pengaruh Managament Complaint terhadap Loyalitas di Moderasi dengan Kepuasan di RSUD Haji Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis Modern*, 6(1).

- Wahyudi, T., & Lestari, A. (2022). Gambaran Manajemen Complain di RSUP Dr. Tadjuddin Chaild Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 5(1), 123-127.
- Yeni, R. I. (2022). Pengaruh E-Commerce, Social Media dan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Pengambilan Keputusan Berwirausaha:(Studi Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Riau). *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 664-675.