

Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Bpjs Di Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat Majalaya

Khoerunnisa Azzahra

Universitas Teknologi Digital khoerunnisa10120093@digitechuniversity.ac.id

Aris Rinaldi

Universitas Teknologi Digital arisrinaldi@diditechuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan_Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan klinik pada pasien BPJS di Di Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat Majalaya. Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pasien BPJS Kesehatan merupakan persoalan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pasien.

Motode_Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Hal ini karena pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Temuan_Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa keseluruhan pasien BPJS dan kerluarga pasien merasa bahwa pelayanan yang ada di Klinik sudah cukup baik meskipun masih ada keluhan dari sebagian pasien.

Implikasi_Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan referensi terkait dengan kepuasan pasien dan ilmu yang terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan. Bagi masyarakat dapat memberikan masukan demi tercapainya pelayanan Kesehatan pasien BPJS yang baik

Originalitas_Analisis data dilakukan dengan menggunakan observasi serta wawancara kepada pasien di Klinik mengenai kepuasan pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS. Serta menggunakan jurnal ilmiah dan artikel.

Tipe Penelitian_Studi Empiris

Kata Kunci : kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, Klinik Sahara

I. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan landasan terpenting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat. Seiring berjalannya waktu, Program Jaminan Kesehatan Nasional Indonesia telah menjadi alat penting untuk memberikan akses yang setara terhadap layanan kesehatan di seluruh lapisan masyarakat. Dalam konteks ini, menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan medis yang diberikan BPJS Kesehatan menjadi aspek penting untuk menjamin efektivitas dan efisiensi program ini. Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila pemberi pelayanan mampu memenuhi kebutuhan pasien. Penerapan kebijakan keselamatan pasien diharapkan dapat memenuhi kebutuhan keselamatan pasien dan mencegah kejadian buruk, kepuasan pasien merupakan aspek penting dalam mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang dirawat inap mendapat beberapa pelayanan, antara lain pelayanan medis, pelayanan keperawatan, pelayanan fasilitas kesehatan, lingkungan sekitar pasien, dan pelayanan administrasi.

Agar informasi mengenai program BPJS Kesehatan dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, pemerintah dan pihak-pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan serta

mengoptimalkan sosialisasi kepada seluruh masyarakat. Salah satu langkah untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat khususnya bagi peserta BPJS Kesehatan adalah sosialisasi program. Dilihat dari masih banyak pengguna BPJS Kesehatan yang belum mengerti sepenuhnya mengenai program BPJS Kesehatan serta masih terdapat beberapa masyarakat yang belum memiliki BPJS Kesehatan atau menjadi peserta BPJS Kesehatan. Perubahan tarif iuran dan juga sistem pembayaran BPJS Kesehatan untuk peserta mandiri dari pembayaran menggunakan nomor peserta pribadi yang sekarang menggunakan sistem *virtual account* (VA) keluarga, seharusnya dengan adanya BPJS Kesehatan ini memberikan kemudahan pada masyarakat mendapatkan jaminan kesehatan bukan untuk memberatkan masyarakat dengan iuran yang ditetapkan. Peserta berharap pemerintah memberikan kemudahan dan memberikan keringanan kepada peserta BPJS Kesehatan yang mengalami kondisi seperti ini. (Pertiwi, 2016)

Berdasarkan uraian diatas, serta untuk memberikan arahan dan memperjelas tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan membahas lebih dalam untuk dijadikan penelitian dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN BPJS DI KLINIK PRATAMA SAHARA NUR RAHAMAT MAJALAYA“ Penelitian ini bertujuan untuk memahami pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS, pelayanan kesehatan tersebut merupakan penyelenggaraan pembangunan dibidang kesehatan yang menitik beratkan pada upaya kesehatan yang harus dilakukan secara terpadu dan berkelanjutan untuk mencapai hasil yang optimal, selain itu juga harus dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan yang dilaksanakan bersama antara pemerintah dan masyarakat.

II. Kajian Teori

Kepuasan

Menurut Kotler dalam jurnal (Fimbay, 2021) Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktivitas dan kesenangan terhadap suatu produk dengan harapan. menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Pasien

Menurut (Anggraini, 2019) Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan. Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati dirumah sakit.

Pelayanan

Menurut (Dayanto & Ismanto, 2020) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Lupiyoadi & Hamdani, 2016) Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Salah satu aspek utama yang membuat pasien loyal terhadap pelayanan rumah sakit kualitas layanan yang baik dari pihak rumah sakit untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya. Ada dua faktor yg mempengaruhi kualitas layanan: layanan yg diharapkan dan layanan yg dirasakan. Kualitas didasarkan pada kebutuhan pelanggan dan kebutuhan untuk memperhitungkan persepsi pelanggan. Singkatnya, gambar berkualitas tinggi didasarkan pada perspektif dan persepsi pelanggan, bukan

perspektif dan persepsi penyedia layanan. Kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service quality* yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti langsung)

Tangible yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, misalnya fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, tempat parkir), perlengkapan, peralatan yang digunakan serta para pegawainya. Maka dari itu dalam perusahaan jasa kesehatan *tangible* ini meliputi dimensi fasilitas fisik kesehatan, alat, kondisi petugas kesehatan serta kondisi sarana dan jasa yang diberikan.

2. *Realibility* (kehandalan)

Realibility yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pada pelanggan. Yang menjadi cakupan hal ini adalah ketepatan atau kecepatan, ketersediaan dalam membantu pasien, waktu waktu yang diluangkan untuk pasien, penyampaian informasi dan kecepatan dalam menanggapi keluhan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas atau tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama tanpa adanya kejelasan dan memberikan penyelesaian terhadap masalah pelanggan dengan cepat sesuai apa yang dijanjikan.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Emphaty* (perhatian)

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus yaitu bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya berusaha memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, sertammemiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pengertian BPJS

Menurut (Rs Melati, 2024) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah merupakan suatu badan dari pemerintah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dibentuk pemerintah untuk memberikan Jaminan Kesehatan untuk Masyarakat dan seluruh warga negara Indonesia nantinya secara bertahap. Inilah yang dimaksud dengan pengertian definisi bpjs kesehatan. BPJS Kesehatan akan menjadi solusi kesehatan bagi masyarakat karena berbagai manfaat dan fasilitasnya. Manfaat yang didapat oleh peserta BPJS kesehatan mencakup pelayanan pencegahan dan pengobatan termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis.

III. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Hal ini karena pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan ilmiah yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan objek penelitian di Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat Majalaya dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS.

IV. Hasil Dan Pembahasan

1. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*)

Dimensi bukti fisik (*tangibility*) di klinik Pratama Sahara Nur Rahmat pada penelitian ini meliputi indikator yang berkaitan dengan kebersihan ruang pemeriksaan, tempat tidur, ruang tunggu, toilet, tempat sampah, dan penampilan petugas. Berdasarkan hasil wawancara terhadap pasien dan keluarganya di klinik mengenai dimensi bukti fisik, mereka menjawab bahwa tingkat kenyamanan mereka sangat baik. Jika dilihat dari keindahan dan kenyamanan bangunan, seluruh responden baik pasien maupun keluarganya menyatakan bersih dan nyaman. Ruang periksa pasien dan ruang tunggu sering dibersihkan setiap hari oleh staf kebersihan klinik. Terkait toilet, beberapa pasien mengeluhkan rasa tidak nyaman, bahkan ada yang mengatakan cukup nyaman.

Tempat sampah ini tidak ada keluhannya dan seluruh petugas kesehatan di klinik menilainya indah, ramah, sopan dan bersahabat serta sangat mementingkan kenyamanan dan keselamatan pasien mengingat keluhan yang diterima. Ruang yang sangat nyaman memudahkan perawatan pasien. Selain itu, klinik ini juga dilengkapi dengan fasilitas dan peralatan yang dapat digunakan oleh pasien dan keluarganya, seperti ruang tunggu dan mushola. Hasilnya, pasien dan keluarganya merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

2. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Terdapat indikator pada dimensi (*Reliability*) Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat dalam penelitian ini. Indikator aspek ini adalah pernyataan tentang ketepatan dan ketelitian pengobatan, jadwal dokter, sikap profesional dalam menangani setiap pasien dalam pemberian obat. Berdasarkan penelitian, kepuasan pasien pada aspek keandalan diawali dari ketepatan dan ketelitian pemberian pelayanan. Menurut pasien dan keluarganya, tidak ada keluhan terkait hal ini. Profesionalisme berarti kemampuan untuk memegang teguh atau memahami tugas dan tanggung jawab pekerjaan, serta kemampuan untuk fokus sejalan dengan tujuan dan sasaran organisasi. Sikap profesional ini juga mencakup penjadwalan kunjungan dokter yang benar dan penjadwalan pengobatan pasien. Terdapat beberapa keluhan terkait lambatnya kedatangan dokter untuk memeriksa pasien Sikap tidak disiplin terhadap tugas dan tanggung jawab mendatangkan kepuasan bagi penerima manfaat. Namun dalam wawancara, banyak responden yang mengaku puas dengan pengobatan dan pemeriksaan yang diberikan oleh para dokter yang sangat profesional dan selalu menyemangati pasien untuk sembuh.

3. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat pada penelitian ini mempunyai indikator yang berkaitan dengan aspek tersebut yaitu pernyataan terkait sikap petugas pada saat menangani proses pendaftaran menunjukkan sikap yang baik, menandakan tidak perlu menunggu lama . Proses registrasi tidak memperbolehkan pasien mengantri dalam jangka waktu lama demi menjaga kepuasan pasien. Namun temuan berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan waktu pendaftaran yang sangat lama dan harus menunggu lama untuk mendaftar. Meski hanya sedikit pasien yang mengeluh, keadaan dan kondisi mereka mungkin berbeda saat itu. Staf medis Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat siap merespon keluhan pasien dengan cepat dan tepat. Staf di Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat merespon dengan baik dan tidak ada keluhan dari pasien maupun keluarganya.

4. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurances*)

Terdapat indikator dimensi asuransi (*Assurances*) di Klinik Sahara Nur Rahmat Pratama dalam penelitian ini. Indikator aspek keamanan ini adalah rasa percaya atau kepastian pasien dan

integritas pengobatan. Berdasarkan hasil wawancara kepuasan pasien pada dimensi ini, seluruh pasien dan keluarganya mempunyai rasa percaya dan aman terhadap klinik. Berdasarkan keterangan pasien, obat-obatan dan peralatan di rumah sakit tersedia dengan baik. Sebab, tidak ada keluhan dari pasien maupun keluarganya. Menjelaskan prosedur administrasi BPJS kepada pasien akan membantu mereka memperoleh informasi yang lebih komprehensif. Segala kepercayaan pasien tidak bisa diambil dari beban pasien. pasien berharap mendapat pelayanan yang memuaskan dengan membayar premi asuransi kesehatan. Berdasarkan keterangan pasien BPJS di Klinik Pratama Sahara Noor Rahmat, tidak ada keluhan terkait pengobatan.

5. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Perhatian (*Emphaty*)

Dimensi perhatian (*Emphaty*) di Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat mempunyai indikator yang berkaitan dengan dimensi tersebut dalam penelitian ini. Indikator yang digunakan untuk mempertimbangkan aspek ini adalah lamanya pelayanan, petugas kepolisian mendengarkan dan membantu pengaduan, serta perhatian dan dukungan penyembuhan yang diberikan kepada pasien oleh tenaga kesehatan atau dokter yang sehat. Jam klinik kami yang tenang memungkinkan pasien menjalani tes dengan tenang. Ada banyak keluhan dari pasien bahwa konsultasi memakan waktu lama dan pasien serta kerabatnya harus menunggu. Pemberian dukungan dan bantuan terhadap kesembuhan pasien merupakan bagian dari aspek pelayanan dengan mempertimbangkan kepuasan pasien. Tidak ada keluhan terhadap pelayanan yang merupakan keterampilan tenaga medis dalam berkomunikasi dengan pasien dan membangun hubungan dekat dengan mereka, sehingga kepuasan pasien pun tinggi. Kejujuran staf dalam memberikan pelayanan, atau perhatian mereka dalam memahami emosi dan tingkat emosi pasien, mempengaruhi kepuasan pasien. Kita harus jujur dan jujur dalam memberikan pelayanan.

V. Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang terdapat pada bab IV, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangiability*) pada aspek kebersihan ruang periksa tempat tidur, ruang tunggu, wc, tempat sampah, penampilan petugas dikatakan baik karena tidak ada keluhan dari pasien dan keluarga pasien. Mungkin untuk kenyamanan dikatakan cukup karena adanya keluhan terhadap toilet yang merasa tidak nyaman untuk pasien.
2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada aspek ketanggapan dalam melayani keluhan pasien keramahan dan kesopanan dikatakan baik, karena tidak ditemukan keluhan terkait hal tersebut, dalam aspek ini merupakan pernyataan yang terdiri dari sikap petugas dalam melayani pada proses pendaftaran memiliki sikap yang baik serta tidak perlu menunggu waktu yang lama. Akan tetapi untuk pendaftar ada beberapa pasien yang mengeluh karena lama.
3. Dimensi Perhatian (*Emphaty*) pada aspek memberikan perhatian seperti dukungan kesembuhan dikatakan baik karena seluruh petugas dan dokter memberikan perhatian yang baik kepada pasien. Untuk segi waktu pelayanan dan membantu keluhan ditemukan beberapa keluhan dari pasien meski hanya sebagian kecil.
4. Dimensi Keandalan (*Reliability*) pada aspek ketelitian, sikap profesional tenaga kesehatan sudah baik. Akan tetapi ada beberapa pasien yang menyatakan kurang puas karena adanya kekeurangan dalam ketelitian pelayanan.
5. Dimensi Jaminan (*Assurance*) seluruh pasien merasa aman dan puas terhadap pelayanan di Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat, tidak ditemukan apapun terkait dengan dimensi ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diketahui bahwasanya pelayanan pada pasien BPJS di Klinik Sahara Nur Rahmat sudah dilakukan dengan baik. Oleh karena itu peneliti ingin

memberikan saran dengan harapan bisa menjadi sebuah referensi untuk lebih maksimal lagi dalam perkembangan dan peningkatan Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat.

1. Bagi BPJS Kesehatan

Pihak BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara perlu memberikan buku pedoman atau semacam buku polis asuransi kesehatan yang memuat hak dan kewajiban peserta, prosedur pelayanan, macam penyakit yang discover atau tidak discover BPJS Kesehatan dan lain-lain yang lebih memperjelas kepesertaan BPJS Kesehatan.

2. Bagi Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat

Bagi klinik untuk tetap meningkatkan kebersihan agar lebih nyaman lagi serta menjalin komunikasi yang baik baik dengan pasien maupun keluarga pasien. Semoga pegawai yang bertugas di bagian pendaftaran bertambah untuk membantu pendaftaran pasien secara cepat sehingga antrian tidak menunggu lama. Dan untuk kedepannya semoga dokter bisa tepat waktu dalam berjaga sehingga tidak adanya keterlambatan dalam memeriksa pasien.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih mengembangkan lagi penelitian yang sama dengan memperbanyak sumber dan referensi.

Daftar Pustaka

- Dayanto, & Ismanto, S. (t.thn.). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gustina, S., Hasnur, H., Abdullah, A., Aramica, B., & Nazhira, V. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Fasilitas Kesehatan Tiingkat Pertama (Fktp) Klinik Swasta Daya Dinamika Aceh Tahun 2022. *Seminar Nasional Kesehatan Masyarakat UPNVJ 2022*, 14.
- Irfan, M. (2007). *Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Dokter Keluarga Suradita*. Tangerang .
- iSeller. (2022, April 29). Diambil kembali dari isellercommerce: <https://www.isellercommerce.com/blog/pengertian-kepuasan-pelanggan>
- Komariah, S. (2015). Fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) Terhadap Jaminan Kesehatan Masyarakat Di Desa Kapur Kecamatan Sungai Raya. *Sociodev*, 5.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kumparan. (2021, September 21). Diambil kembali dari Kumparan.com: <https://kumparan.com/berita-update/mengetahui-persyaratan-pokok-pelayanan-kesehatan-21ERkvd3yUe/full>
- Lupiyoadi, R. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Diambil kembali dari <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/2123/8/BAB%20III.pdf>
- newsunair. (2022, January). Diambil kembali dari <https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id>
- Ningrum. (2023, Agustus 19). Diambil kembali dari Exabytes: <https://www.exabytes.co.id/blog/indikator-kepuasan-pelanggan/>
- Perdanakusuma, A. (2012). Pengaruh Komunikasi Efektif Perawat Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Wijayakusuma (Dkt) Purwokerto. 14.
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2016). Efektivitas Program Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang . *Neliti*.
- Pinem, G. Z. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Dalam Pelayanan .
- Rafiq, A. F. (2021). ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN BPJS.
- Roojai. (2022, Desember 14). Diambil kembali dari <https://www.roojai.co.id/article/melek-asuransi-keuangan/manfaat-bpjs-kesehatan/>
- Kementrian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 71 (2013) pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional .
- Setiyono, B. (t.thn.). *Konsep dan Pengertian Umum Manajemen Pelayanan Umum* . Pustaka.
- Sinjai, R. (2010, Desember). Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap

Pelayanan Di Rumah Sakit.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan :Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta. Diambil kembali dari <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/2123/8/BAB%20III.pdf>

Unggul, U. E. (2020, September). Diambil kembali dari lms-paralel.esaunggul.ac.id pertama kali diindeks oleh Google : <https://lms-paralel.esaunggul.ac.id/mod/resource/view.php?id=106657>

Utami, A. F., & Mutiarin, D. (2016). Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat I Kabupaten Sleman . *Journal Of Governance And Public policy*, 41.