

Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19

Muchti Yuda Pratama^{1,5*}, Ida Yustina², Nurmaini³, Zulkarnain⁴

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Jl. Universitas No. 32, Medan, 20222, Indonesia

²Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Jl. Universitas No. 32, Medan, 20222, Indonesia

³Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Jl. Universitas No. 32, Medan, 20222, Indonesia

⁴Fakultas Psikologi, Universitas Sumatera Utara, Jl. Dr. Mansyur No. 7, Medan, 20155, Indonesia

⁵Akademi Keperawatan Kesdam I/Bukit Barisan Medan, Jl. Putri Hijau No. 17, Medan, 20111, Indonesia

¹muchtivuda@students.usu.ac.id *; ²ida@usu.ac.id; ³nurmaini@usu.ac.id; ⁴zulkarnain3@usu.ac.id

*corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received: 17-05-2022

Revised: 09-06-2022

Accepted: 25-06-2022

Keywords

BPJS Health Services

COVID-19 Pandemic

Quality

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of BPJS Health services during the COVID-19 pandemic at the Mampang Health Center based on the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. This research design uses a quantitative approach with a descriptive type of research. The location of this research is the Mampang Public Health Center, Kotapinang District, South Labuhanbatu Regency. Based on the results of the research conducted by researchers on 150 respondents who were patients or participants who visited the Mampang Public Health Center, Kotapinang District using BPJS Health, the results were (88.6%) rated moderate on Tangible dimensions, (85.7%) assessed on the Reliability dimension, (94.3%) rated it moderate on the Responsiveness dimension, (82.9%) rated it moderate on the Assurance dimension, and (97.1%) rated yes it meets the Empathy dimension. None of the respondents' statements stated that the quality of service was poor even though they were BPJS users.

1. Pendahuluan

Pada tahun 2020, penyebaran virus corona di Indonesia semakin meningkat, yang mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk mengambil langkah-langkah pencegahan untuk memutus mata rantai penularan virus mahkota baru. Hingga akhir Maret 2020, kebijakan pemerintah tidak hanya menjaga jarak sosial, tetapi juga tetap menjaga jarak sosial dan menetapkan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) [1]. Pelayanan publik perlu memberikan kepastian pelayanan, kejelasan informasi pelayanan, dan daya tanggap pelayanan. Pelayanan publik harus dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan. Salah satu layanan yang terkena dampak wabah ini adalah layanan kesehatan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Pandemi Covid-19 di seluruh negara/wilayah, termasuk Indonesia, memaksa BPJS Kesehatan untuk beradaptasi dengan model layanan baru yang benar-benar fokus pada kesepakatan kesehatan tanpa mempengaruhi kualitas layanan yang telah berjalan baik selama ini [2].

Target BPJS Kesehatan adalah mencapai 95% kepuasan peserta, tetapi tidak akan mencapai 85% sampai tahun 2017. Oleh karena itu, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) masih berada pada level 65-80%. Berdasarkan pantauan di abses, peserta yang menerima pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) mengeluhkan pelayanan yang masih kurang baik, misalnya ruang tunggu yang panas dan sesak, serta pasien yang banyak. Untuk dokter yang terlambat, seharusnya ada tiga dokter magang, tetapi hanya satu dokter, sehingga tim semakin lama. Pendaftar yang tidak ramah membuat peserta JKN mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) [3].

Pemerintah belum melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan sebaik-baiknya karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Puskesmas Mampang belum memuaskan. Berdasarkan uraian di atas, maka tim peneliti tertarik untuk meneliti dan meneliti permasalahan yang berkaitan dengan mutu pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas yang berada di

Kotapinang berdasarkan variabel atau dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* [4][5][6].

2. Metode

Desain penelitian dalam kualitas pelayanan BPJS Kesehatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan di Puskesmas Mampang Kecamatan Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau peserta pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Mampang. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah responden yang berjumlah 150 orang. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive random sampling*. Variabel yang diteliti atau diamati dalam penelitian ini adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan angket kuisioner. Data disajikan dalam bentuk tabel dan instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

3. Hasil dan Diskusi

Daerah Kotapinang merupakan satu-satunya kelurahan dari 10 desa/kelurahan yang berada di Kecamatan Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, sedangkan 9 lainnya berbentuk desa. Kotapinang mempunyai 10 lingkungan dengan jumlah penduduk sebesar 20.536 jiwa. Salah satu desa yang berada di Kecamatan Kotapinang yaitu desa Mampang. Desa Mampang adalah salah satu desa yang ada di Kecamatan Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara [5].

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mampang di jalan Kotapinang-Gunung Tua, Simatahari, Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara. Puskesmas Mampang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang terletak di Kecamatan Kotapinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Wilayah Puskesmas Mampang mempunyai batas wilayah sebagai berikut yaitu bagian utara berbatasan dengan desa Padangrie, bagian timur berbatasan dengan desa Hadundung, bagian selatan berbatasan dengan desa Normark, dan bagian barat berbatasan dengan desa Sosopan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 150 orang dan merupakan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Mampang Kecamatan Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan menggunakan BPJS Kesehatan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	72	48
2.	Perempuan	78	52
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel 1 didapatkan data bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan responden perempuan sebanyak 78 responden (52%) dan laki-laki sebanyak 72 responden (52%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1.	> 30	23	15,3
2.	30-40	65	43,3
3.	>40	62	41,4
Jumlah		150	100

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak sekolah	3	2,0
2.	SD	8	5,3
3.	SMP	42	28,0
4.	SMA	49	32,7
5.	Diploma	39	26,0
6.	Sarjana	9	6,0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel 3 didapatkan data bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan didapat menunjukkan responden yang tidak sekolah responden sebanyak 3 responden (2,0%), tingkat pendidikan SD sebanyak 8 responden (5,3%), pendidikan SMP sebanyak 42 responden (28,0%), pendidikan SMA sebanyak 49 responden (32,7%), pendidikan Diploma sebanyak 39 responden (26,0%), dan pendidikan Sarjana sebanyak 9 responden (6,0%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak bekerja	5	3,3
2.	PNS/ASN	9	6,0
3.	TNI/POLRI	4	2,7
4.	Wiraswasta	38	25,3
5.	Pegawai swasta	42	28,0
6.	Pedagang	41	27,3
7.	Lainnya	11	7,4
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel 4 didapatkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan responden yang tidak bekerja sebanyak 5 responden (5,7%), PNS/ASN sebanyak 9 responden (6,0%), TNI/POLRI sebanyak 4 responden (2,7%), wiraswasta sebanyak 38 responden (25,3%), pegawai swasta sebanyak 42 responden (28,0%), pedagang sebanyak 41 responden (27,3%), dan lainnya sebanyak 11 responden (7,4%).

Hasil Kuesioner Penelitian

Tabel berikut ini merupakan hasil dari kuesioner penelitian terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien BPJS di Puskesmas Mampang, Kecamatan Kotapinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan berdasarkan 5 (lima) variabel atau dimensi.

Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik)

No.	Dimensi	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	33	22,0
2.	Baik	59	6,0
3.	Sedang	58	2,7
4.	Buruk	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan hasil pada tabel 5 menunjukkan bahwa responden berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) menyatakan bahwa kualitas pelayanan BPJS kesehatan sangat baik ada 33 responden (22,0%), dan menyatakan kualitasnya baik sebanyak 59 responden (6,0%), serta yang menyatakan kualitasnya sedang sebanyak 58 responden (2,7%).

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kemampuan)

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Berdasarkan *Reliability* (Kemampuan)

No.	Dimensi	Frekuensi	Persentase
1.	Ya	71	46,7
2.	Tidak	79	53,3
Jumlah		150	100

Berdasarkan hasil dari tabel 6 menunjukkan bahwa responden berdasarkan dimensi *Reliability* (Kemampuan) menyatakan kualitas pelayanan BPJS tidak *reability* sebanyak 79 responden (53,3%), dan yang menyatakan ya *reability* sebanyak 71 responden (46,7%).

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responseveness*

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Berdasarkan *Responseveness* (Tanggapan)

No.	Dimensi	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	25	16,7
2.	Baik	77	51,3
3.	Sedang	48	32,0
4.	Buruk	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa responden berdasarkan dimensi *Responseveness* (tanggapan) menyatakan kualitas pelayanan sangat baik 25 responden (16,7%), yang menyatakan kualitas baik sebanyak 77 responden (51,3%), dan yang menyatakan kualitas sedang sebanyak 48 responden (32,0%).

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Berdasarkan *Assurance* (Jaminan)

No.	Dimensi	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	15	10,0
2.	Baik	8	58,7
3.	Sedang	47	31,3
4.	Buruk	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan hasil pada tabel 8 menunjukkan bahwa responden berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan) menyatakan kualitas pelayanan sangat baik sebanyak 15 responden (10,0%), menyatakan baik sebanyak 88 responden (58,7%), dan menyatakan kualitas sedang sebanyak 47 responden (31,3%).

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Empathy (Perhatian)

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Berdasarkan *Empathy* (Perhatian)

No.	Dimensi	Frekuensi	Persentase
1.	Ya	141	94,0
2.	Tidak	9	6,0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa responden berdasarkan dimensi *Empathy* (Perhatian) menyatakan kualitas pelayanan ya memenuhi *empathy* sebanyak 141 responden (94,0%), dan tidak sebanyak 9 responden (6,0%).

4. PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangible* dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut yaitu kemudahan dalam petunjuk informasi, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan ruang puskesmas, dan ketersediaan APD (Alat Pelindung Diri) di puskesmas [7]. Pada indikator petunjuk informasi (94,3%) responden menilai bahwa petunjuk informasi yang ada di Puskesmas Mampang sudah jelas baik dari alur, prosedur pelayanan maupun informasi lainnya.

Pada indikator kenyamanan ruang tunggu (100%) responden menilai bahwa pihak Puskesmas Mampang menerapkan protokol kesehatan dengan memberikan jarak pada setiap tempat duduk pasien di ruang tunggu dan memberikan jarak tempat duduk antara petugas dan pasien bahkan sesama petugas puskesmas juga tetap menjaga jarak. Pada indikator kebersihan lingkungan ruangan (88,6%) responden menilai bahwa kenyamanan dan kebersihan lingkungan di Puskesmas Mampang masuk kategori sedang. Pada indikator ketersediaan APD di puskesmas (94,3%) responden menilai bahwa pihak Puskesmas Mampang menyediakan masker dan diberikan kepada pasien yang tidak menggunakan masker serta pasien dengan gejala ISPA (Infeksi Saluran Pernafasan Akut) hanya pada awal masa pandemi saja. Setelah itu tidak ada lagi pemberian masker kepada pasien, karena para pengunjung sudah diwajibkan untuk memakai masker jika ingin datang ke Puskesmas.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kemampuan)

Dimensi *Reliability* (kemampuan) dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut yaitu kemudahan dalam alur dan prosedur pendaftaran, jadwal pelayanannya yang tepat dan jam operasional. Pada indikator alur pelayanan di Puskesmas Mampang (85,7%) responden menilai bahwa Adanya perubahan dalam prosedur pelayanan yaitu adanya penerapan protokol kesehatan atau proses skrining yang harus dilakukan sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan [7].

Pada indikator prosedur pendaftaran (97,1%) responden menilai bahwa tidak ada perubahan dalam proses pendaftaran, pasien tetap mendaftar di loket pendaftaran seperti biasa secara *offline*. Pada indikator waktu kunjungan (85,7%) responden menilai bahwa pihak Puskesmas Mampang tidak mempersingkat waktu kunjungan selama masa pandemi. Pada indikator jam operasional (94,3%) responden menilai bahwa tidak adanya perubahan dalam jam operasional Puskesmas Mampang sebelum dan pada masa pandemi, puskesmas tetap membuka pelayanan pagidan siang seperti biasa. Pada indikator program pelayanan (97,1%) responden menilai bahwa tidak adanya batasan dalam pelayanan seperti persalinan dan batasan pelayanan di luar puskesmas berupa posyandu balita dan lansia.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Tanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (Tanggapan) dapat diukur dengan indikator sebagai berikut yaitu pelayanan bagi pasien BPJS dengan pasien umum, penanganan keluhan pasien BPJS, kesiapan tenaga medis dalam melayani pasien BPJS. Pada indikator pelayanan pasien BPJS dengan pasien umum penanganan (91,4%) responden menilai bahwa Ada perbedaan pelayanan yang dirasakan sebagai pasien BPJS dibandingkan dengan pasien umum. Pada indikator penanganan keluhan pasien BPJS (94,3%) responden menilai bahwa kualitas penanganan keluhan pasien BPJS di Puskesmas Mampang termasuk kategori Sedang. Pada indikator kesiapan tenaga medis (94,3%) responden menilai bahwa kesiapan tenaga medis dalam melayani pasien BPJS termasuk kategori Sedang.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut yaitu sikap keramahan Pegawai Puskesmas, cara Pegawai Puskesmas menjelaskan informasi dan prosedur pengobatan serta etika Pegawai Puskesmas terhadap pasien BPJS. Pada indikator sikap keramahan Pegawai Puskesmas (97,1%) responden menilai bahwa sikap keramahan Pegawai Puskesmas Mampang terhadap pasien BPJS ialah tetap berinteraksi seperti biasa baik sebelum Pandemi maupun pada masa Pandemi, sedangkan (2,9%) responden menilai bahwa Pegawai Puskesmas Mampang jarang berinteraksi dengan pasien BPJS pada masa Pandemi.

Pada indikator cara Pegawai Puskesmas menjelaskan informasi dan prosedur pengobatan (88,6%) responden menilai bahwa cara Pegawai Puskesmas Mampang dalam menjelaskan informasi penyakit yang diderita dan prosedur pengobatan termasuk kedalam kategori sedang, dan sebanyak (11,4%) responden menilai bahwa cara Pegawai Puskesmas Mampang dalam menjelaskan informasi penyakit yang diderita dan prosedur pengobatan termasuk kedalam kategori baik. Pada indikator etika Pegawai Puskesmas terhadap pasien BPJS (88,6%) responden menilai bahwa Pegawai Puskesmas Mampang termasuk kedalam kategori sedang dalam menggunakan kata yang baik dan tidak membentak pasien BPJS, sedangkan (11,4%) responden lainnya menilai bahwa Pegawai Puskesmas Mampang sudah termasuk kedalam kategori baik dalam menggunakan kata yang baik dan tidak membentak pasien BPJS.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* (perhatian) dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut yaitu perhatian Tenaga Kesehatan dalam mendengarkan keluhan pasien BPJS, pemberian solusi dalam konsultasi oleh Tenaga Kesehatan kepada pasien BPJS, perhatian Pegawai Puskesmas dalam hal keamanan, serta interaksi antara Pegawai Puskesmas dan pasien BPJS dengan protokol kesehatan. Pada indikator perhatian Tenaga Kesehatan dalam mendengarkan keluhan pasien BPJS (100%) responden menilai bahwa Ya Tenaga Kesehatan di Puskesmas Mampang mendengarkan keluhan pasien walaupun pasien menggunakan jaminan BPJS.

Pada indikator pemberian solusi atau konsultasi oleh Tenaga Kesehatan kepada pasien BPJS (100%) responden menilai bahwa Tenaga Kesehatan di Puskesmas Mampang sudah memberikan solusi dalam konsultasi kepada pasien pengguna BPJS. Pada indikator perhatian Pegawai Puskesmas dalam hal keamanan (85,7%) responden menilai bahwa Pegawai Puskesmas Mampang tidak selalu mengingatkan terkait keamanan dalam menyimpan barang-barang berharga pasien, dan sebanyak (14,3%) responden menilai bahwa Pegawai Puskesmas Mampang sudah mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien. Pada indikator interaksi antara Pegawai Puskesmas dan pasien dengan protokol kesehatan (97,1%) responden menilai bahwa Ya Pegawai Puskesmas Mampang tetap meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien BPJS walaupun tetap berlakunya protokol kesehatan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh tim peneliti terhadap 35 responden yang merupakan pasien atau peserta yaitu yang berkunjung ke puskesmas Mampang Kecamatan Kotapinang dengan menggunakan BPJS Kesehatan didapatkan hasil yaitu menilai sedang pada dimensi *Tangible*, menilai sedang pada dimensi *Reliability*, menilai sedang pada dimensi *Responsiveness*, menilai sedang pada dimensi *Assurance*, dan menilai memenuhi pada dimensi *Empathy*. Dari pernyataan responden tidak ada yang menyatakan kualitas pelayanan buruk walaupun mereka pengguna BPJS.

6. Saran

Petugas puskesmas dan pihak BPJS Kesehatan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam mengevaluasi dan menganalisis kualitas pelayanan dari BPJS Kesehatan selama masa pandemi Covid-19, sehingga dapat menjadi lebih baik lagi demi memenuhi kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan khususnya selama masa pandemi. Selain itu, untuk masyarakat yang belum terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan agar segera mendaftar dan bagi masyarakat yang sudah menjadi peserta BPJS Kesehatan agar selalu mematuhi peraturan dan ketentuan yang diberlakukan oleh pihak pemerintah.

Referensi

- [1] Rahmawati, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi RSUD Jendral A. Yani Metro. Skripsi. Diakses tanggal 24 November 2021. From:<https://repository.metroni.v.ac.id/id/eprint/1862/1/rahmawati%20de%20wi%20%2813103954%29.pdf>. Sri Sularsih
- [2] Hidayat, M. (2019). Bab 2 Tinjauan Puskata. Diakses 23 Juli 2021. https://repository.unsri.ac.id/9065/2/RAMA1220104031181320026_02.pdf.<https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1695/Meski-Di-Tengah-Pandemi-Komitmen-Kuali-tas-Layanan-Fasilitas-Kesehatan-Tetap-Prioritas-Utama>.
- [3] Fauzani, N. (2016). Kerangka Pemikiran dan Hipotesis. Diakses tanggal 24 Juni 2021. From <http://repository.unpas.ac.id/14373/4/BAB%20II.pdf>.
- [4] Endartiwi, S, P.D. (2018). Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan. Diakses tanggal 28 Juni 2021. <https://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/hsr/article/view/897>
- [5] Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Jurnal Unhas. Diakses tanggal 29 Juli 2021. <https://www.neliti.com/publications/213080/pengaruh-kualitas-pelayanan-bpjs-kesehatan-terhadap-kepuasan-pasien-di-puskesmas>.
- [6] Herlinawati, Lilis Banowati, Devi Revilia. (2021). Jurnal Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN.
- [7] Adams, A. M., Ahmed, T., El Arifeen, S., Evans, T. G. Huda, T., & Reichenbach, L. (2013). Innovation for universal health coverage Bangladesh: a call to action. *Lancet*, 382 (9910), 2104–11. doi:10.1016/S0140-6736(13)62150-9.
- [8] Campbell, PC., Olufunlayo TF, Onyenwenyi AO. (2010). An assessment of client satisfaction with services at a model primary health care centre in Ogun State, Nigeria. *Nig Q J Hosp Med*. 20 (1), 13-8. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20450025>.
- [9] Antina, Rila Rindi. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2 (2), 567-76.
- [10] Gaghana, V.F., Siagian, I.Y.T., Palandeng, H. M. F., Monintja, T. (2014). Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropic*, II (1)
- [11] Andriani, Aida. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance* 2(1), 45-52. Kopertis Wilayah X. DOI: <http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>.
- [12] Arifin. (2013). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna ASKES sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja 2013. *Jurnal Universitas Hasanuddin*.