



## Hubungan Kualitas Pelayanan BPJS Dengan Sikap Masyarakat Memilih Fasilitas Kesehatan Instalasi Gawat Darurat

Imam Gunawan<sup>1</sup>, Solehudin<sup>2</sup>, Sancka Stella<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju Jakarta

Email: : [imam.gunawan01@gmail.com](mailto:imam.gunawan01@gmail.com)<sup>1</sup>

Email: [solehsolehudin412@gmail.com](mailto:solehsolehudin412@gmail.com)<sup>2</sup>, Email: [stellasancka@gmail.com](mailto:stellasancka@gmail.com)<sup>3</sup>

Article Info	Abstract
<p><b>Article History:</b></p> <p><b>Key words:</b> Kualitas Pelayanan, Sikap Masyarakat, Fasilitas Kesehatan, Instalasi Gawat Darurat</p> <p><b>Keywords :</b> Service Quality, Community Attitude, Health Facilities, Emergency Department</p>	<p>Abstrak. BPJS merupakan program asuransi kesehatan yang bertujuan memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi masyarakat. Masih ada keluhan dan kekhawatiran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS meliputi masalah antrean pelayanan, pasien yang ditolak rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Sikap dalam memilih fasilitas kesehatan diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan BPJS dengan sikap masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan IGD di RSU Tugu Ibu. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian analisis korelasional dan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan BPJS di IGD Rumah Sakit Tugu Ibu di bulan Januari 2023 dengan menggunakan rumus estimasi proporsi dan didapatkan sampel berjumlah 50 orang dengan menggunakan metode nonprobability sampling. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dengan sikap masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan rawat jalan IGD. Hasil ini sesuai dengan hasil uji Koefisien korelasi (correlation coefficient) antara kedua variabel adalah sebesar 0.477 dan hasil uji signifikansi menunjukkan nilai sebesar 0.000. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dengan sikap masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan.</p> <p><i>Abstract. BPJS is a health insurance program that aims to provide affordable health services for the community. There are still complaints and concerns regarding the quality of services provided by BPJS, including problems with queues for services, patients being rejected by hospitals or health facilities. Attitudes in choosing health facilities are decided based on the experience gained. This study aims to examine the relationship between the quality of BPJS services and community attitudes in choosing emergency room health facilities at RSU Tugu Ibu. This research is quantitative research using correlational analysis research methods and a cross sectional approach. The population in this study was all BPJS outpatients in the emergency room at Tugu Ibu Hospital in January 2023 using the proportion estimation formula and a sample of 50 people was obtained using the nonprobability sampling method. The results of this study indicate that there is a significant relationship between the quality of BPJS Health services and community attitudes in choosing emergency room outpatient health facilities. This result is in accordance with the test results. The correlation coefficient between the two variables is 0.477 and the results of the significance test show a value of 0.000. Based on these results, it can be concluded that there is a significant relationship between the quality of BPJS Health services and people's attitudes in choosing health facilities.</i></p>

Corresponding author

:

Email

: [imam.gunawan01@gmail.com](mailto:imam.gunawan01@gmail.com)



## Pendahuluan

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Romas et al., 2023). Pengobatan rawat jalan sangat berbeda dengan rawat inap di mana pasien harus menghabiskan siang dan malam di rumah sakit. Kondisi ini bisa menjadi salah satu pertimbangan pemilihan jenis fasilitas kesehatan setiap orang (Suprapto, 2022). Provinsi Jawa Barat menunjukan 69,5% penduduk tercatat pernah melakukan kunjungan rawat jalan dan 5,5% memilih rawat inap. Hal ini berarti 2 dari 3 penduduk di Jawa Barat pernah memanfaatkan fasilitas kesehatan rawat jalan dengan prsentase pemanfaatan fasilitas kesehatan berdasarkan jenis kelamin sebanyak 78,6% perempuan dan laki-laki sebanyak 57,5% (Dinkes Jabar, 2022).

BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayani dalam menentukan cara yang paling efektif dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu (Dewi et al., 2022). Tjiptono (2021) menjelaskan jika faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah expected service (layanan yang diharapkan) dan perceived service (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika perceived service melebihi expected service, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila perceived service lebih jelek dibandingkan expected service, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk (Nurbaety & Amelia, 2022). Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tegantung pada kemampuan perusahaan memenuhi harapan pelanggan/pasien secara konsisten.

Meskipun BPJS Kesehatan sangat membantu masyarakat untuk pelayanan kesehatan bermutu, dalam realisasinya BPJS Kesehatan sering dikritik dan mengalami beberapa kendala. Masalah pelayanan BPJS Kesehatan yang banyak diadukan pada salah satu lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan meliputi masalah antrean pelayanan, pasien yang ditolak rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Selain itu, tindakan tertentu seperti operasi yang kerap mundur atau sulitnya mendapatkan jadwal tindakan juga banyak dilaporkan masyarakat (Susanto, 2021). Jika sebelumnya marak sekali perbedaan sistem pengobatan dan pelayanan peserta BPJS Kesehatan dibanding dengan pasien umum, saat ini kasus yang muncul berbeda lagi. Beberapa pasien yang belum pulih dipulangkan pihak Rumah Sakit dengan alasan kuota BPJS penuh (Fitri, 2022).

Masalah kurang memuaskannya pelayanan BPJS kesehatan dalam memenuhi harapan



masyarakat sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widiastuti (2017) di ruang rawat jalan Jawa Barat menunjukkan jika terdapat permasalahan yang harus dibenahi baik berupa sistem, prosedur, SDM (tenaga medis), maupun sarana prasarana serta belum menerapkan prinsip responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang kesehatan di Jawa Barat (Widiastuti, 2017). Masalah tidak terpenuhinya harapan masyarakat dalam pelayanan kesehatan dari BPJS Kesehatan terjadi secara luas baik di fasilitas kesehatan rawat jalan maupun rawat inap hanya saja kurang disadari (Solechan, 2019). Dapat diasumsikan jika sikap masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan rawat jalan didasarkan pada kualitas dan kepuasan masyarakat pada layanan kesehatan tersebut. Hal ini juga berimbang pada masyarakat yang lebih memilih menjalani rawat jalan IGD dibandingkan rawat jalan pada umumnya.

Fenomena sikap masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan rawat jalan IGD tampaknya juga terjadi pada RS Tugu Ibu. Asumsi ini sesuai dengan studi pendahuluan menggunakan metode wawancara yang dilakukan peneliti di RS Tugu Ibu pada bulan November 2022. Diketahui bahwa sebanyak 7 dari 10 orang pasien BPJS menyatakan jika mereka tidak mau mengikuti prosedur atau alur BPJS rawat jalan atau fasilitas kesehatan I dan memilih untuk mendapatkan layanan kesehatan melalui rawat jalan IGD. Alasan yang peneliti dapatkan mengenai hal tersebut terkait dengan menunggu antrian, dokter yang terkadang sedang melakukan visite dan membutuhkan waktu yang cukup lama, petugas administratif di faskes I yang kurang ramah dan kurang komunikatif dalam memberikan pelayanan, kemudian adanya aturan baru mengenai syarat-syarat administratif yang terkesan mempersulit pengguna BPJS Kesehatan dimana rujukan baru diterbitkan setelah menunggu 2 atau 3 hari.

Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan BPJS dengan sikap masyarakat memilih fasilitas kesehatan rawat jalan Instalasi Gawat Darurat

## Metode

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analisis korelasional dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS di IGD Rumah Sakit Tugu Ibu per bulan Januari 2023 sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang menggunakan total sampling sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner kualitas pelayanan BPJS berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, empati, bukti fisik. Kuesioner sikap masyarakat disesuaikan berdasarkan dimensi sikap masyarakat yaitu mengetahui minat kunjungan kembali, ketersediaan merekomendasikan, dan kesesuaian harapan. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian terdiri dari univariat dan analisis bivariat dengan Spearman Rank.



## Hasil Penelitian

### Deskripsi Responden Penelitian

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	26	52%
2	Perempuan	24	48%
	Jumlah	50	100%

Berdasarkan tabel 1, data responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan dengan presentase responden laki-laki sebanyak 52% dan responden perempuan sebanyak 48%.

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	Tidak bekerja	7	14%
2	Pelajar/Mahasiswa	1	2%
3	IRT	9	18%
4	Wiraswasta	4	8%
5	Karyawan swasta	17	34%
6	PNS	12	24%
	Jumlah	50	100%

Berdasarkan tabel 2, data pekerjaan responden paling banyak yaitu karyawan swasta dengan presentase sebanyak 34% dan paling sedikit adalah pelajar/mahasiswa dengan presentase sebanyak 2%.

Tabel 3 Distribusi Kualitas Pelayanan BPJS

Kategori	Jumlah (n)	Presentase (%)
Baik	40	80%
Cukup	9	18%
Kurang	1	2%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 3, data hasil distribusi jawaban paling banyak dari responden terkait kualitas pelayanan BPJS yaitu baik dengan persentase sebanyak 80% dan paling sedikit adalah kurang dengan persentase sebanyak 2% pada variabel kualitas pelayanan BPJS. Hal ini



mengindikasikan jika 40 (80%) responden merasa baik terkait dengan kualitas pelayanan BPJS secara keseluruhan.

**Tabel 4. Distribusi Sikap Masyarakat**

Kategori	Jumlah (n)	Presentase (%)
Sesuai Harapan	40	80%
Cukup	8	16%
Tidak Sesuai Harapan	2	4%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 4 data hasil distribusi jawaban paling banyak dari responden yaitu sesuai harapan dengan prsentase sebanyak 80% dan paling sedikit adalah tidak sesuai harapan dengan presentase sebanyak 4% pada variabel sikap masyarakat. Hal ini mengindikasikan jika 40 (80%) responden merasa sesuai harapan mereka terkait dengan sikap masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan rawat jalan secara keseluruhan.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan BPJS dengan Sikap Masyarakat**

**Tabel 5**  
**Hubungan Kualitas Pelayanan BPJS dengan Sikap Masyarakat**

Uji Korelasi	Koefisien Korelasi	Signifikansi	N
Kualitas Pelayanan BPJS – Sikap masyarakat	0,477	0,001	50

Berdasarkan tes tabel 5, terkait uji korelasi Spearman diatas, dapat diketahui jika korelasi antara variabel kualitas pelayanan BPJS dengan sikap masyarakat menunjukkan korelasi positif dengan angka 0,477 hal ini berarti sikap masyarakat berhubungan dengan kualitas pelayanan BPJS, begitupun sebaliknya. Nilai signifikansi Sig. (2-tailed) menunjukkan angka  $0,001 < 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan BPJS dengan sikap masyarakat menunjukkan signifikansi yg berkorelasi.

### **Pembahasan**

Aspek tangible sendiri merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinilai, dipersepsikan, dan dievaluasi oleh pelanggan dengan menggunakan panca indra manusia (Pasalli & Patattan, 2021). Kemegahan gedung, kebersihan fasilitas kesehatan, ketertiban fasilitas kesehatan dan petugas kesehatan, kenyamanan fasilitas kesehatan, kecanggihan peralatan, merupakan contoh aspek nyata dari kualitas pelayanan (Layli, 2022). Aspek tangible juga merupakan faktor yang mempengaruhi



ekspektasi pelanggan. Penampilan fisik yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan (Maulina et al., 2019). Oleh karena itu, penyedia jasa perlu mengetahui sejauh mana aspek tangible masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas layanan tanpa meningkatkan ekspektasi pelanggan. Dimensi bukti fisik seringkali lebih penting bagi pelanggan baru. Dimensi bukti fisik seringkali tidak terlalu penting bagi pelanggan yang memiliki hubungan panjang dengan penyedia jasa. Dengan demikian, produsen/penyedia jasa yang menyukai pelanggan lama untuk pertumbuhan jasa yang ditawarkan harus lebih selektif dalam berinvestasi dalam hal bukti fisik (Saputra & Ariani, 2019).

Sikap adalah kecenderungan untuk bereaksi positif atau negatif terhadap objek, orang, lembaga, atau peristiwa . Sikap adalah kecenderungan psikologis yang diungkapkan dengan mengevaluasi entitas tertentu dengan tingkat suka dan tidak suka baik secara menguntungkan atau tidak menguntungkan sampai tingkat tertentu (Setiawan et al., 2022). Berdasarkan beberapa definisi tersebut, sikap dapat diartikan sebagai suatu pandangan, pendapat, atau perasaan tentang suatu objek, orang, atau peristiwa tertentu. Selanjutnya, tanggapan sikap seseorang biasanya dinyatakan dalam derajat suka atau tidak suka dan mungkin juga termasuk persetujuan atau ketidaksetujuan (Swarjana, 2022).

Pengalaman pribadi masyarakat dalam menggunakan layanan BPJS Kesehatan, seperti proses pendaftaran, pembayaran iuran, dan penanganan klaim, dapat memengaruhi sikap mereka terhadap BPJS Kesehatan secara keseluruhan. Jika masyarakat merasa puas dengan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan BPJS Kesehatan, mereka cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap lembaga ini (Natassa & Dwijayanti, 2019). Faktor-faktor seperti waktu tunggu, kecepatan pelayanan, ketersediaan tenaga medis, kualifikasi petugas medis, dan ketersediaan peralatan medis di IGD sangat penting dalam mempengaruhi pengalaman pasien. Jika masyarakat merasa bahwa pelayanan di IGD yang mereka kunjungi sesuai dengan harapan mereka, mereka cenderung memiliki sikap positif terhadap fasilitas tersebut (Puji et al., 2022).

Kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan IGD bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman pribadi, cerita dari orang lain, dan informasi yang mereka terima dari berbagai sumber. Jika masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap BPJS Kesehatan dan IGD, mereka cenderung lebih condong untuk memilih IGD sebagai tempat untuk perawatan darurat (Ampu & Fitriyaningsih, 2020). Pengetahuan masyarakat tentang kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan IGD dapat memengaruhi sikap mereka. Informasi yang jelas dan akurat tentang layanan yang tersedia di IGD serta dukungan dari BPJS Kesehatan dalam memberikan informasi kepada pesertanya dapat membantu masyarakat membuat keputusan yang tepat (Syifa et al., 2021).

Kemudahan akses ke fasilitas kesehatan IGD yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan



dan biaya yang terjangkau dapat memengaruhi pilihan masyarakat. Jika masyarakat merasa bahwa IGD adalah opsi yang mudah diakses dan terjangkau melalui BPJS Kesehatan, mereka mungkin lebih cenderung memilih IGD sebagai tempat perawatan darurat (Sirait & Simatupang, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septiani dkk. (2022) menunjukkan bahwa ada hubungan antara sikap pasien ( $\rho = 0,000 < 0,05$ ), kepercayaan ( $\rho = 0,015 < 0,05$ ), sikap petugas kesehatan ( $\rho = 0,019 < 0,05$ ) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Balai Kesehatan Tradisional Masyarakat Makassar, serta tidak ada hubungan antara pengetahuan ( $\rho = 0,349 > 0,05$ ) dan fasilitas kesehatan ( $\rho = 1,00 > 0,05$ ) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Balai Kesehatan Tradisional Masyarakat Makassar (Septiani et al., 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Neviza (2021) diketahui hasil sebagian besar sikap masyarakat terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di era new normal berada pada kategori baik dengan jumlah 79 responden dengan persentase (84%) (Neviza & Ardenny, 2021).

Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya upaya yang lebih besar dari BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta. Sikap positif masyarakat terhadap IGD dapat meningkatkan pemanfaatan fasilitas ini dalam situasi darurat, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada perbaikan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut peneliti tingginya skor jawaban minat kunjungan kembali, ketersediaan mmerekendasikan dan kesesuaian harapan terkait pelayanan BPJS memiliki hubungan/keterkaitan langsung dengan kualitas pelayanan BPJS itu sendiri. Peneliti berpendapat bahwa kualitas pelayanan BPJS yang baik akan berhubungan dengan sikap masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan.

## Simpulan dan Saran

Kualitas pelayanan BPJS di RS Tugu Ibu secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Sikap masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan rawat jalan IGD di RSU Tugu Ibu menggambarkan secara keseluruhan sikap masyarakat dalam kategori sesuai harapan. Ada hubungan antara kualitas pelayanan BPJS kesehatan dengan sikap masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan rawat jalan IGD di RSU Tugu Ibu. Saran, agar upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan BPJS perlu dimaksimalkan untuk meningkatkan sikap masyarakat dalam memilih fasilitas Kesehatan.

## Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi, sehingga penelitian sesuai dengan harapan.



## Daftar Rujukan

- Ampu, M. N., & Fitriyaningsih, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Desa Suanae Tahun 2020. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(05), 167–174.
- Dewi, R. S., Sari, A. R., Suprapto, S., & Ashari, A. E. (2022). *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan* (Issue 2). CV Media Sains Indonesia.
- Dinkes Jabar. (2022). *Tentang Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat*. <https://dikses.jabarprov.go.id/webppid/profil/profil/tentang-dinkes-provinsi-jawa-barat>
- Fitri, D. (2022). *Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS Bermasalah, Komisi IX Desak Pemerintah Tindak Tegas RS Curang*. <https://www.viva.co.id/siaran-pers/1532477-pelayanan-kesehatan-peserta-bpj-s-bermasalah-komisi-ix-desak-pemerintah-tindak-tegas-rs-curang>
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas. *Promotor*, 2(2), 130–136. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 14.
- Neviza, R., & Ardenny, A. (2021). Hubungan sikap petugas pendaftaran dan waktu tunggu terhadap indeks kepuasan pasien peserta BPJS di instalasi rawat jala RSUD puri husada tembilahan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(0.1101/2021.02.25.432866), 1–15.
- Nurbaety, N., & Amelia, R. (2022). *Pengantar Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*. PT Sahabat Alter Indonesia.
- Pasalli, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Puji, L. K. R., Pratiwi, R. D., Ardiyanti, W., Ratnaningtyas, T. O., & Ismaya, N. A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Maja. *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 170. <https://doi.org/10.52031/edj.v6i2.426>
- Romas, A. N., Suprapto, Musiana, A Syamsinar Asmi, A., Ramli, R., Chatrin, R. D. P. W. T., & Putra, R. S. P. (2023). *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal*, 1(1), 48–60. <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1>
- Septiani, L. K. S., Rumana, N. A. R., Dewi, D. R. D., & Yulia, N. (2022). Tinjauan Kualitas Pelayanan Pasien JKN Non PBI di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(1), 41–50. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i1.33>
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4456>
- Sirait, R. A., & Simatupang, S. I. (2022). Relationship Of Health Service Quality With Bpjs Patient



Satisfaction In The Outpatient Unit Lubuk Pakam Grandmed Hospital. *Jurnal Kebidanan Kestra (Jkk)*, 4(2), 157–162. <https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1079>

Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>

Suprapto, S. (2022). Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat. In *Jakad Media Publishing* (Vol. 136, Issue 1). [http://repository.unitomo.ac.id/2486/1/Gabungan Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat\\_Revisi.pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2486/1/Gabungan Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat_Revisi.pdf)

Susanto, H. (2021). *Ombudsman RI Respons Banyaknya Keluhan Soal BPJS Kesehatan*. <https://www.ombudsman.go.id/pengumuman/r/ombudsman-ri-respons-banyaknya-keluhan-soal-bpjjs-kesehatan>

Swarjana, I. K. (2022). *Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan - Lengkap Dengan Konsep Teori, Cara Mengukur Variabel, Dan Contoh Kuesioner*. Andi Offset.

Syifa, M., Husna, A., Marniati, Reynaldi, F., & SA, S. (2021). Hubungan Persepsi Pasien dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Jurmakemas*, 1(1), 39–55.

Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *ResearchGate*, 3(2), 276. <https://doi.org/10.22373/justisia.v3i2.5933>