



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph2218>

**HUBUNGAN KEPESERTAAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN
KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI KLINIK LACASINO MAKASSAR**

^KNurhaeny Bakhtiar¹, Nurgahayu², Nurbaeti Arifin³

^{1,2,3}Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): nurhaenyb09@gmail.com

nurhaenyb09@gmail.com¹, nurgahayu.nurgahayu@umi.ac.id², nurbaetiarafin@gmail.com³

ABSTRAK

Permasalahan kesejahteraan masyarakat yang berkembang dewasa ini, bahwa ada warga negara yang belum terpenuhi hak atas kebutuhan dasarnya secara layak, dalam hal ini pelayanan kesehatan. Sehingga timbul ketidakpuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap kebijakan BPJS Kesehatan, dimana peserta BPJS Kesehatan yang mengeluh terhadap pelayanan di Lembaga pelayanan Kesehatan, serta mendesak pemerintah dan BPJS Kesehatan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan dan tenaga Kesehatan. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Lacasino Makassar tahun 2020. Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain cross sectional dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu teknik *Accidental sampling* sebanyak 60 sampel. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa tidak ada hubungan antara kepesertaan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan pada Klinik Lacasino Makassar Tahun 2020 berdasarkan hasil uji *chi square* di peroleh nilai signikansi sebesar $0.881 > 0.05$. Sedangkan tidak ada hubungan antara sumber daya manusia kepuasan peserta BPJS Kesehatan pada Klinik Lacasino Makassar Tahun 2020 berdasarkan hasil uji *chi square* di peroleh nilai signikansi sebesar $0.881 > 0.05$. Kesimpulan pada penelitian ini adalah tidak berhubungan kepesertaan dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan dan tidak berhubungan sumber daya manusia dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. BPJS disarankan lebih mengoptimalkan kegiatan sosialisasi dan melakukan pengkajian ulang mengenai kebijakan kebijakan dan peraturan dalam penyusunan rencana terkait program BPJS dan perlunya memperhatikan kepesertaan dan sumber daya manusia.

Kata kunci : BPJS Kesehatan; Kepesertaan; SDM

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 14 September 2020

Received in revised form : 16 September 2020

Accepted : 10 April 2021

Available online : 30 Agustus 2021

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

The problem of community welfare that is developing today is that citizens who have not fulfilled their rights to the needs of a decent society, in this case, are health. This resulted in dissatisfaction of BPJS Kesehatan participants with BPJS Health policies, where BPJS Health participants complained about services at the Health Service Institutions, as well as the closeness of the government and BPJS Kesehatan to improve the quality of health services and health personnel. In general, this study aims to see the relationship between BPJS health and patient satisfaction at the Lacasino Makassar clinic in 2020. This type of research is a quantitative analytic study with a cross sectional design using a sampling technique, namely the Accidental sampling technique of 60 samples. From the results of the study, it was found that there was no relationship between participation and satisfaction of BPJS health participants at the Makassar Lacasino clinic in 2020 based on the results of the chi square test obtained a significance value of $0.881 > 0.05$. While there is no relationship between human resource satisfaction of BPJS Kesehatan participants at the Lacasino Clinic in Makassar in 2020 based on the results of the chi square test, the significance value is $0.881 > 0.05$. The conclusion of this study is that there is no relationship between participation and satisfaction of BPJS Kesehatan participants and not related to human resources with satisfaction of BPJS Kesehatan participants. BPJS trains to optimize socialization activities and conduct reviews of policies and regulations in planning and human resources.

Keywords: BPJS Health; Membership; HR

PENDAHULUAN

Salah satu tolok ukur keberhasilan suatu negara adalah tingkat kesejahteraan masyarakat, Permasalahan kesejahteraan masyarakat yang berkembang dewasa ini, bahwa ada warga negara yang belum terpenuhi hak atas kebutuhan dasarnya secara layak, dalam hal ini pelayanan Kesehatan. Berdasarkan data terkait perkembangan cakupan kepesertaan diketahui bahwa ditahun 2014 mencapai 133.423.653 jiwa, hingga ditahun 2018 terdapat 208.054.199 jiwa dan hal ini terus meningkat sampai ditahun 2019 sekitar 222.002.996 jiwa.⁽¹⁾

Kepesertaan yang semakin meningkat tidak sejalan dengan adanya ketidakpuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap BPJS Kesehatan adalah dari aspek pelayanan Kesehatan dari Lembaga Kesehatan dan serta tenaga Kesehatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rendy Aditya tahun 2016 bahwa ada ketidakpuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap kebijakan BPJS Kesehatan, dimana peserta BPJS Kesehatan yang mengeluh terhadap pelayanan di Lembaga pelayanan Kesehatan, serta mendesak pemerintah dan BPJS Kesehatan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan dan tenaga Kesehatan.⁽²⁾ Dan juga yang dilakukan oleh Donandro tahun 2017 bahwa adanya ketidakpuasan peserta terhadap BPJS Kesehatan dikarenakan buruknya sosialisasi berdampak pada layanan kesehatan yang tidak maksimal, dimana warga belum memahami mekanisme layanan yang diterapkan dalam program BPJS, anggaran dana PBI tidak sesuai dengan jumlah penduduk miskin, sistem pembayaran juga kerap terkendala, kurangnya tenaga kesehatan yang tersedia di fasilitas kesehatan sehingga peserta BPJS tidak tertangani dengan cepat, dan tidak semua fasilitas kesehatan menerima peserta BPJS.⁽³⁾

Berangkat dari permasalahan tersebut maka peneliti melakukan pengamatan di salah satu klinik yakni Klinik Lacasino Makassar kecamatan Panakukang. Alasan pemilihan lokasi dikarenakan Klinik Lacasino Makassar diketahui bahwa terdapat 10% yang telah menjadi peserta BPJS Kesehatan dari 149,664 jiwa diwilayah kerjanya. Sedangkan kunjungan di Klinik Lacasino Makassar perbulan mencapai rata-rata kunjungan sebesar 3,066 peserta dari bulan Januari sampai dengan Mei tahun 2020. Selain itu, peneliti

juga melakukan wawancara kepada pasien di Klinik Lacasino Makassar bahwa banyak pasien yang belum memahami prosedur BPJS mulai dari pendaftaran, pembayaran dan hingga proses mendapatkan pelayanan Kesehatan. Pasien juga ditanya mengenai petugas kesehatan dimana respon petugas klinik hanya mengarahkan ke kantor BPJS untuk mendapatkan informasi.

Dari hasil pengamatan diatas peneliti membandingkan dengan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti terdahulu menunjukkan bahwa kebijakan BPJS Kesehatan masih terdapat ketidakpuasan pasien, beberapa hal diantaranya adalah pasien belum memahami Kebijakan BPJS Kesehatan dari informasi yang diterima dan pasien masih mengeluh terhadap pelayanan Kesehatan yang diterima oleh Lembaga Kesehatan serta dari tenaga Kesehatan.⁽⁴⁾

Berdasarkan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat judul yaitu “Hubungan Kepesertaan dan Sumber Daya Manusia dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Lacasino Makassar Tahun 2020”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepesertaan dan sumber daya manusia dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

METODE

Pada penelitian ini, Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei analitik. Penelitian ini menggunakan desain *Cross Sectional Study* yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi apakah ada hubungan antara kepesertaan dan sumber daya manusia dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan. Penelitian dilaksanakan di Klinik Lacasino Makassar selama 1 bulan dimulai pada bulan Juni – Juli 2020. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dengan 60 sampel peserta BPJS Kesehatan. Adapun variabel yang diamati adalah kepesertaan dan sumber daya manusia. Pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data/informasi yaitu dengan metode daftar pertanyaan atau Kuesioner. Data diolah secara komputerisasi dengan menggunakan SPSS yang dianalisis kemudian menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik umum responden merupakan ciri khas yang melekat pada diri responden. Karakteristik responden yang ditampilkan meliputi Umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Di Klinik Lacasino Makassar

Karakteristik Responden	n	%
Umur		
<20 Tahun	0	0
21-25 Tahun	12	20
26-30 Tahun	27	45
31-35 Tahun	16	26,7
36-40 Tahun	3	5

≥ 40 Tahun	2	3,3
Umur		
Laki-laki	24	40
Perempuan	36	60
Pendidikan Terakhir		
SD/SMP/SMA	2	3,3
D1/D2/D3	19	31,7
S1/S2/S3	39	65

Berdasarkan tabel 1 sebagian besar responden berada pada kelompok umur 26-30 tahun (45%) dengan jenis kelamin perempuan mendominasi sebesar 60% dan tingkat pendidikan sarjana sebanyak 39 responden (65%).

Analisis Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan

Kepuasan peserta BPJS kesehatan adalah hasil penilaian tentang apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan yang diterima disuatu tatanan kesehatan. Kepuasan peserta dalam penelitian ini dihitung berdasarkan kriteria objektif yakni cukup puas apabila skor jawaban responden $\geq 50\%$ dan kurang puas apabila skor jawaban responden $< 50\%$. Adapun hasil penyebaran kuesioner untu kepuasan peserta maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Pada Klinik Lacasino Makassar

Kepuasan Peserta	n	%
Kurang Puas	1	1,7
Cukup Puas	59	98,3
Total	60	100,0

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa distibusi responden berdasarkan variabel kepuasan peserta BPJS kesehatan yaitu kurang puas sebanyak 1 responden (1,7%) dan cukup puas sebanyak 59 responden (98,3%).

Analisis Kepesertaan

Kepesertaan adalah seluruh masyarakat Indonesia, yang sifatnya wajib. Kepesertaan dalam penelitian ini dihitung berdasarkan kriteria objektif yakni Mandiri, PBI dan Perusahaan/PNS. Adapun hasil penyebaran kuesioner untu kepausan peserta maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Kepesertaan BPJS Kesehatan Pada Klinik Lacasino

Kepesertaan	n	%
Mandiri	48	80
PBI	3	5
PNS/Perusahaan	9	15
Total	60	100,0

Berdasarkan tabel 3 di atas, diketahui bahwa distibusi responden berdasarkan variabel kepesertaan yaitu mandiri sebanyak 48 responden (80%), PBI sebanyak 3 responden (5%) dan PNS/Perusahaan sebanyak 9 responden (15%).

Analisis Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah jumlah kualitas dan kuantitas yang melaksanakan pelayanan Kesehatan. SDM dalam penelitian ini dihitung berdasarkan kriteria objektif yakni cukup baik apabila skor jawaban responden $\geq 50\%$ dan kurang baik apabila skor jawaban responden $< 50\%$. Adapun hasil penyebaran kuesioner untu kepausan peserta maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Sumber Daya Manusia BPJS Kesehatan Pada Klinik Lacasino Makassar

Sumber Daya Manusia	n	%
Kurang Baik	1	1,7
Cukup Baik	59	98,3
Total	60	100,0

Berdasarkan tabel 4 di atas, diketahui bahwa distibusi responden berdasarkan variabel sumber daya manusia yaitu kurang baik sebanyak 1 responden (1,7%) dan cukup baik sebanyak 59 responden (98,3%).

Analisis Bivariat

Untuk mengetahui hubungan variabel kepesertaan dan sumber daya manusia dengan kepausan peserta BPJS Kesehatan sebagai berikut:

Tabel 5. Hubungan Kepesertaan dengan Kepuasan Peserta BPJS kesehatan di Klinik Lacasino

Kepesertaan	Kepuasan Pasion BPJS				Total		p Value
	Kurang Puas		Cukup Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Mandiri	1	2,1	47	97,9	48	100	0,881
PBI	0	0	3	100	3	100	
PNS/Perusahaan	0	0	9	100	9	100	

Berdasarkan tabel 5 diatas, menunjukkan bahwa hubungan antara kepesertaan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan pada Klinik Lacasino Makassar yaitu kepesertaan BPJS Mandiri memiliki 1 responden (2,1%) kurang puas dan 47 responden (97,9%) cukup puas sedangkan kepesertaan PBI memiliki 0 responden (0%) kurang puas dan 3 responden (100%). Dan kepesertaan PNS/Perusahaan 0 responden (0%) kurang puas dan 9 responden (100%) cukup puas.

Berdasarkan hasil uji chi square di peroleh nilai signikansi sebesar $0.881 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara kepesertaan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan pada Klinik Lacasino Makas

sar.

Tabel 6. Hubungan Sumber Daya Manusia dengan Kepuasan Peserta BPJS kesehatan di Klinik Lacasino Makassar

Sumber Daya Manusia	Kepuasan Pasien BPJS				Total		P Value
	Kurang Puas		Cukup Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	1	100	0	0	1	100	0,881
Cukup Baik	0	0	59	100	59	100	

Berdasarkan tabel 6 diatas, menunjukkan bahwa hubungan antara sumber daya manusia dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan pada Klinik Lacasino Makassar yaitu semua sumber daya manusia kurang baik dengan 1 responden (100%) kurang puas dan 0 responden (0%) cukup puas. Sedangkan sumber daya manusia cukup baik 0 responden (0%) kurang puas dan 59 responden (100%) cukup puas.

Berdasarkan hasil uji chi square di peroleh nilai signikansi sebesar $0.881 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara sumber daya manusia kepuasan peserta BPJS Kesehatan pada Klinik Lacasino Makassar.

PEMBAHASAN

Hubungan Kepesertaan dengan Kepuasan Peserta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis ditolak yakni tidak terdapat hubungan kepesertaan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan pada klinik lacasino Makassar tahun 2020. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepesertaan BPJS Mandiri memiliki 1 responden (2,1%) kurang puas dan 47 responden (97,9%) cukup puas sedangkan kepesertaan PBI memiliki 0 responden (0%) kurang puas dan 3 responden (100%). Dan kepesertaan PNS/Perusahaan 0 responden (0%) kurang puas dan 9 responden (100%) cukup puas. Kepesertaan BPJS pada penelitian ini, meskipun responden telah mengetahui cara penggunaan dan alur proses saat digunakan di kilinik ketika berobat. Dan hal ini tidak bisa dianggap sebagai kepuasan pasien ketika peserta BPJS berobat di klinik karena kepesertaan akan justru membuat pasien tidak puas dibanding dengan non peserta BPJS dari pelayanan yang diterima.⁽⁵⁾

Kepesertaan BPJS hanya akan lebih sering digunakan oleh bagi usia non produktif dibanding dengan kepesertaan BPJS dengan usia produktif. Dalam artian bahwa kepesertaan BPJS Kesehatan akan mendapatkan kepuasan apabila ada dukungan dari keluarga.⁽⁶⁾ Hal ini, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Binti Purwaningsih tahun 2015 bahwa ada hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dengan keikutsertaan BPJS Kesehatan.⁽⁷⁾ Penyebab lain tidak adanya hubungan adalah jenis golongan kepesertaan BPJS Kesehatan, dikarenakan pelayanan yang diterima penerima bantuan BPJS lebih puas dibandingkan dengan peserta BPJS Mandiri. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Widiastuti tahun 2015 bahwa kepesertaan yang menerima bantuan dari pemerintah menyatakan lebih puas dibanding dengan peserta BPJS mandiri.⁽⁸⁾

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fanny tahun 2019 dengan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan bermakna antara status kepesertaan dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.⁽⁹⁾ Dan penelitian ini didukung oleh Ahmad Hunaepi tahun 2015 yang menyatakan

bahwa implementasi kepesertaan yang masih rendah atau belum optimal.⁽¹⁰⁾

Hubungan SDM dengan Kepuasan Peserta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis ditolak yakni tidak terdapat hubungan sumber daya manusia dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan pada klinik lacasiono Makassar tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua sumber daya manusia kurang baik dengan 1 responden (100%) kurang puas dan 0 responden (0%) cukup puas. Sedangkan sumber daya manusia cukup baik 0 responden (0%) kurang puas dan 59 responden (100%) cukup puas.

Peserta BPJS Kesehatan dianggap puas jika pelayanan yang diterima cepat. Berdasarkan Dewi (2015) menemukan hasil bahwa ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien, hal ini memberikan kesimpulan sederhana bahwa kecenderungan cepatnya waktu tunggu akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan.⁽¹¹⁾

SDM di Klinik Lacasino Makassar kurang banyak sehingga dalam memberikan pelayanan disaat jam padat kepada pasien sehingga ada salah satu pasien merasa tidak puas karena pelayanan yang cukup lama. Pelayanan SDM berhubungan dengan tugas para tenaga kesehatan di Klinik Lacasino Makassar untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan kesehatan sesuai dengan bidang keahlian dan atau kewenangan tenaga kesehatan yang bersangkutan mematuhi standar profesi dan menghormati hak pasien.⁽¹²⁾ Selain itu pelayanan SDM juga berkaitan dengan hubungan antarmanusia, yaitu antara pemberi layanan dengan pasien secara langsung.⁽¹³⁾ Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh bahwa tidak ada hubungan antara sdm dengan kepuasan, ini menunjukkan bahwa sebagian besar merasa tidak puas dengan pelayanan SDM seperti pelayanan dianggap agak terlambat. Berdasarkan Yuniarti tahun 2015 bahwa pelayanan SDM berpengaruh terhadap kepuasan pasien.⁽¹⁴⁾

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Farianita tahun 2016 dengan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan bermakna antara SDM dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.⁽¹⁵⁾ Hal tersebut karena SDM di lokasi penelitian terbatas dalam hal jumlah tenaga kesehatan dimana pelayanan yang padat sehingga peserta BPJS Kesehatan atau pasien menganggap pelayanan agak terlambat. Sebaliknya Kecenderunagn cepatnya waktu tunggu akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tidak berhubungan antara kepesertaan dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Dan tidak berhubungan antara sumber daya manusia dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. BPJS disarankan lebih mengoptimalkan kegiatan sosialisasi dan melakukan pengkajian ulang mengenai kebijakan kebijakan dan peraturan dalam penyusunan rencana terkait program BPJS dan perlunya memperhatikan kepesertaan dan sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

1. Bpjs Kesehatan. Peserta Program Jkn. Website Bpjs Kesehatan. 2019.
2. Randy Aditya. Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Tegal Selatan. 2016.
3. Donandro O. Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pemegang Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri. Transformasi. 2017.
4. Anggraeni, R., Maidin, A., & Arifah, N. (2016). Gambaran Kepuasan Petugas Kesehatan dan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Provinsi Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat Tahun 2014. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 5(1), 3–9.
5. Haryani, Agustina Emilia. (2019). *Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah*.
6. Romaji, R., & Nasihah, L. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non Bpjs Di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Preventia: The Indonesian Journal of Public Health*, 3(2), 143. <https://doi.org/10.17977/um044v3i2p143-147>
7. Purwaningsih, Salma Binti. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Keikutsertaan Masyarakat dalam Jaminan Kesehatan Nasional di Desa Tegalsari Kabupaten Ponogoro. 2015.
8. Widiastuti, Ni Made. Hubungan Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, Status Kepesertaan Dan Karakteristik SosioDemografis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Denpasar. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar. 2015.
9. Fanny Ardhitunggal Hakim. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, vol. 7, no. 3, pp. 157-162. 2019.
10. Hunaepi, A. Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi Kategori Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) di Kabupaten Lebaj. Banten. 2015
11. Dewi, Aulia Utami. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Naskah Publikasi, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2015
12. Amin, Y. (2017). Etika Profesi dan Hukum Kesehatan. *Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
13. Amelia, I. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccera Kang Kota Makassar.
14. Yuniarti. Hubungan Antara Kualitas pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Diruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. 2105.
15. Farianita Rafika. Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di RS TK. III BHakti Wira Tamtama Semarang. Universitas Negeri Semarang. 2016.