

## STUDI KOMPARASI PELAYANAN KESEHATAN PESERTA JKN DAN UMUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PERSPEKTIF ISLAM (STUDI PUSKESMAS PAMIJAHAN KABUPATEN BOGOR)

Siti Silpi Salpiah<sup>1</sup>, Ujang Buchori Muslim<sup>2</sup>, Bayu Purnama Putra<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor

<sup>1</sup>silvisalviah@gmail.com, <sup>2</sup>u.buchorimuslim@febi-inais.ac.id,

<sup>3</sup>bayupurnamaputra@febi-inais.ac.id.

### ABSTRACT

*This research is motivated by the prevalence of news about the quality of health services which is considered less satisfactory and tends to be low on BPJS patients compared to general patients. This research is quantitative with a comparative approach, namely to find out whether there are similarities or differences between one object and another and the data collection methods are using questionnaires and interviews. The method of collecting questionnaire data was carried out on respondents with sampling using the Non Probability Sampling technique, with the sampling method using incidental samples, while determining the number of samples according to Roscoe in the book Research Methods For Business. The interviews were conducted with puskesmas staff in order to complete the data in this study. And the data processing method in this study uses the Chi-Square method. The results showed that there were differences in the service quality of BPJS patients and general patients on patient satisfaction. This is based on the results of the analysis of the chi-square calculation, it can be seen that  $Asymp.Sig\ 0.000 < 0.05$ , then reject  $H_0$  and accept  $H_1$ . In general, Pamijahan community health services are measured from the service variables that are in accordance with the Islamic concept of QS. Ali Imran: 159.*

**Keywords:** Health Services, BPJS, Patient Satisfaction.

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya pemberitaan tentang kualitas pelayanan kesehatan yang dianggap kurang memuaskan dan cenderung rendah terhadap pasien BPJS dibandingkan pasien umum. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan komparatif yaitu untuk mengetahui apakah terdapat persamaan atau perbedaan satu objek dengan objek yang lainnya dan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, dan wawancara. Metode pengumpulan data kuesioner dilakukan pada responden dengan pengambilan sampel menggunakan tehnik Non Probability Sampling, dengan metode pengambilan sampel menggunakan sampel Insidental Sedangkan penentuan jumlah sampel menurut Roscoe dalam buku Research Methods For Business. Adapun wawancara dilakukan dengan staff puskesmas guna melengkapi data dalam penelitian ini. Dan metode pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan pasien BPJS dan pasien umum terhadap kepuasan pasien. Hal ini berdasarkan

pada hasil analisis perhitungan chi-square, dapat di ketahui bahwa  $Asymp.Sig\ 0.000 < 0.05$  maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  Secara umum pelayanan pukesmas Pamijahan diukur dari variabel pelayanan sudah sesuai dengan konsep Islam yaitu QS. Ali Imran: 159.

**Kata-kata kunci:** Pelayanan Kesehatan, BPJS, Kepuasan Pasien.

## I. PENDAHULUAN.

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia dalam bermasyarakat dan bernegara, sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) pasal tersebut menerangkan tentang hak setiap orang untuk hidup sejahtera lahir dan batin, memiliki bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang layak dan sehat serta hak dalam memperoleh layanan kesehatan. Kemudian pemerintah menetapkan bahwa Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, BPJS sendiri dibagi menjadi dua bagian yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) hingga bulan Januari tanggal 10 2019 terdapat 216.152.549 jiwa atau setara dengan 82% dari total penduduk Indonesia telah terdaftar menjadi peserta program JKN-KIS. (BPJS Kesehatan, 2019) dikutip dari DataBooks jumlah fasilitas kesehatan BPJS awal 2019 mencapai 28.000 faskes dengan data sebagai berikut. 9.931 puskesmas rujukan, 6.535 klinik pratama rujukan, 5.338 dokter gigi perorangan rujukan, 1.997 dokter gigi rujukan, 26 RS kelas D Pratama Rujukan, 237 klinik utama lanjutan, 626 apotik PRB dan kronis lanjutan, 1.062 optik lanjutan, 2.237 rumah sakit lanjutan. (Databooks, 2019)

Tempo pada 9 Agustus 2015 memberitakan bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai BPJS Kesehatan. Yang pertama, persoalan proses aktifasi kartu BPJS Kesehatan. BPJS menetapkan aturan bahwa kartu pengguna BPJS bisa aktif dan dapat digunakan setelah sepekan pendaftaran diterima. Kedua, jumlah faskes yang dijadikan sebagai rujukan jasa

kesehatan hanya diperbolehkan memilih satu faskes pada setiap peserta. Ketiga, rumitnya alur pelayanan bagi peserta BPJS karena menetapkan alur pelayanan berjenjang. Keempat, biaya pengobatan peserta yang tak sepenuhnya ditanggung dan dibayar BPJS Kesehatan. (Sukanto, 2015)

Di kutip dari CNN Indonesia, *Indonesia Corruption Watch* (ICW) Siti Juliantari menilai ada diskriminasi terhadap masyarakat yang menggunakan fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Riset yang telah dilakukan di 15 daerah di Indonesia dan didapatkan 49 jenis kecurangan. Menurut dari hasil penelitiannya bahwa perta BPJS cenderung dinomor duakan. Menurut Pratiwi *et al.* (2014) kepuasan merupakan hasil penilaian (evaluasi) pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan. Menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berawal dari keinginan pasien dan berujung pada nilai dari pasien (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Tjiptono 2009 (dalam Januar Efendi dan Ali Lili 2016) mengungkapkan terdapat lima aspek utama dalam mengukur kualitas pelayanan. Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsibility*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Puskesmas sebagai salah satu lembaga kesehatan tingkat pertama turut andil dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien baik BPJS maupun pasien umum sehingga puskesmas di tuntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh pasien. Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu diadakan penelitian lanjutan mengenai studi komparasi pelayanan kesehatan peserta JKN dan umum

terhadap kepuasan pasien dalam perspektif Islam (studi Puskesmas Pamijahan).

## II. METODE PENELITIAN.

Penelitian ini menggunakan metode Chi-Square untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan pasien BPJS dan umum terhadap kepuasan pasien.

Rumus

$$x^2 = \sum (o - e)^2 / e$$

O = frekuensi hasil obserfasi

E = frekuensi yang diharapkan

Tanggal 1-30 Juli 2019 merupakan waktu dilaksanakannya penelitian ini yang bertempat di Puskesmas Pamijahan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang mengkaji data secara dalam dengan pendekatan komparatif. Penelitian ini bersifat komparatif karena penelitian ini bersifat membandingkan antara dua atau lebih variabel yang menjadi objek penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan kuesioner yang bagikan secara acak kepada 50 pasien JKN dan 50 pasien umum dengan menggunakan metode skala likert dan wawancara kepada pegawai puskesmas guna memperdalam data yang diperlukan dalam penelitian. Adapun variabel penelitian dibagi menjadi variabel independen yaitu kualitas pelayanan pasien BPJS (X1), kualitas pasien umum (X2) dan variabel dependen kepuasan pasien (Y).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.

Untuk menggambarkan bagaimana tanggapan pasien JKN dan umum terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas dalam perspektif Islam, maka pengolahan data disajikan dengan bentuk penjabaran

deksriptif antar kualitas pelayanan pasien JKN dan pasien umum.

a. Pasien JKN/BPJS

**Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi variabel Kehandalan**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	3.25	1	1/50
2	3.5	2	2/50
3	3.75	14	14/50
4	4	31	31/50
5	4.25	1	1/50
6	5	1	1/50
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

**Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	3	1	1/50
2	3.6	2	2/50
3	3.8	11	11/50
4	4	29	29/50
5	4.2	4	4/50
6	5	3	3/50
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

**Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Jaminan**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	3.4	3	3/50
2	3.6	5	5/50
3	3.8	10	10/50
4	4	22	22/50
5	4.2	8	8/50
6	5	2	2/50
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

**Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Empati**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	3.2	2	$\frac{2}{50}$
2	3.4	3	$\frac{3}{50}$
3	3.6	4	$\frac{4}{50}$
4	3.8	4	$\frac{4}{50}$
5	4	35	$\frac{35}{50}$
6	4.8	1	$\frac{1}{50}$
7	5	1	$\frac{1}{50}$
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

**Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	3.2	2	$\frac{2}{50}$
2	3.6	6	$\frac{6}{50}$
3	3.8	8	$\frac{8}{50}$
4	4	27	$\frac{27}{50}$
5	4.2	5	$\frac{5}{50}$
6	4.6	1	$\frac{1}{50}$
7	4.8	1	$\frac{1}{50}$
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

**Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Kepuasan**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	3.2	1	$\frac{1}{50}$
2	3.4	1	$\frac{1}{50}$
3	3.6	4	$\frac{4}{50}$
4	3.8	4	$\frac{4}{50}$
5	4	38	$\frac{38}{50}$
6	4.4	2	$\frac{2}{50}$
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

Dari data di atas menunjukkan bahwa rata-rata yang didapat satu responden dibandingkan dengan responden lain yang terdiri dari variabel kehandalan di dapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 31 dari total frekuensi 50 responden, variabel daya tanggap didapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 29 dari total frekuensi 50 responden, variabel jaminan didapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 22 dari total frekuensi 50 responden, variabel empati didapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 35 dari total frekuensi 50 responden, variabel bukti fisik didapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 27 dari total frekuensi 50 responden, dan variabel kepuasan didapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 38 dari total frekuensi 50 responden. Artinya pada variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan kebanyakan responden menjawab setuju.

b. Pasien Umum

**Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Kehandalan**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	3.4	1	$\frac{1}{50}$
2	3.6	4	$\frac{4}{50}$
3	3.8	13	$\frac{13}{50}$
4	4	26	$\frac{26}{50}$
5	4.2	2	$\frac{2}{50}$
6	4.4	2	$\frac{2}{50}$
7	4.6	2	$\frac{2}{50}$
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

**Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	3.5	4	$\frac{4}{50}$
2	3.75	7	$\frac{7}{50}$
3	4	33	$\frac{33}{50}$
4	4.25	2	$\frac{2}{50}$
5	4.75	3	$\frac{3}{50}$
6	5	1	$\frac{2}{50}$
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

**Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Jaminan**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	2.5	1	$\frac{1}{50}$
2	3	1	$\frac{1}{50}$
3	3.5	4	$\frac{4}{50}$
4	3.75	12	$\frac{12}{50}$
5	4	25	$\frac{25}{50}$
6	4.25	2	$\frac{2}{50}$
7	4.5	1	$\frac{1}{50}$
8	4.75	2	$\frac{2}{50}$
9	5	2	$\frac{2}{50}$
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

**Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Empati**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	2	1	$\frac{1}{50}$
2	3.2	2	$\frac{2}{50}$
3	3.4	1	$\frac{1}{50}$
4	3.6	4	$\frac{4}{50}$
5	3.8	8	$\frac{8}{50}$
6	4	31	$\frac{31}{50}$

7	4.4	1	$\frac{1}{50}$
8	4.6	1	$\frac{1}{50}$
9	4.8	1	$\frac{1}{50}$
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

**Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	2.8	1	$\frac{1}{50}$
2	3.6	4	$\frac{4}{50}$
3	3.8	12	$\frac{12}{50}$
4	4	25	$\frac{25}{50}$
5	4.2	5	$\frac{5}{50}$
6	4.6	2	$\frac{2}{50}$
7	4.8	1	$\frac{1}{50}$
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

**Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Kepuasan**

No	Mean Sampel	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1	3.25	1	$\frac{1}{50}$
2	3.5	2	$\frac{2}{50}$
3	3.75	2	$\frac{2}{50}$
4	4	41	$\frac{41}{50}$
5	4.25	2	$\frac{2}{50}$
6	4.5	1	$\frac{1}{50}$
7	5	1	$\frac{1}{50}$
8	3.25	1	$\frac{1}{50}$
Jumlah		50	

Sumber: Data Diolah, 2019

Dari data di atas menunjukkan bahwa rata-rata yang didapat satu responden dibandingkan dengan responden lain yang terdiri dari variabel kehandalan di dapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 26 dari total frekuensi 50

responden, variabel daya tanggap didapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 33 dari total frekuensi 50 responden, variabel jaminan didapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 25 dari total frekuensi 50 responden, variabel empati didapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 31 dari total frekuensi 50 responden, variabel bukti fisik didapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 25 dari total frekuensi 50 responden, dan variabel kepuasan didapat nilai mean sampel 4 memiliki frekuensi tertinggi 41 dari total frekuensi 50 responden. Artinya pada variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan kebanyakan responden menjawab setuju.

Penelitian ini juga menggunakan metode Chi-Square untuk melihat apakah terdapat perbedaan antara pelayanan pasien JKN dan umum. Variabel yang digunakan dalam perhitungan Chi-Square yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan pasien.

Kriteria pengujian

- Jika nilai sig < alfa (...) maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$
- Jika nilai sig > alfa (...) maka terima  $H_0$  dan tolak  $H_1$
- Di mana nilai alfa sebagai kriteria nilai pengujian sebesar 0.05.

a. Kehandalan (*Reability*)

**Tabel 4.13. Test Statistics**

	kehandalan bpjs	kehandalan umum
Chi-Square	89.680 <sup>a</sup>	72.360 <sup>b</sup>
Df	5	6
Asymp. Sig.	.000	.000

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel output test statistic didapatkan Asymp.Sig 0.000 < 0.05 maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  artinya terdapat perbedaan yang signifikan aspek

kehandalan antara pasien BPJS dan pasien umum.

b. Daya tanggap (*Responsibility*)

**Tabel 4.14. Test Statistics**

	daya tanggap bpjs	daya tanggap umum
Chi-Square	69.040 <sup>a</sup>	90.160 <sup>a</sup>
Df	5	5
Asymp. Sig.	.000	.000

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel output test statistic didapatkan Asymp.Sig 0.000 < 0.05 maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  artinya terdapat perbedaan yang signifikan aspek daya tanggap antara pasien BPJS dan pasien umum.

c. Jaminan (*Asuransy*)

**Tabel 4.15: Test Statistics**

	jaminan bpjs	jaminan umum
Chi-Square	32.320 <sup>a</sup>	94.000 <sup>b</sup>
Df	5	8
Asymp. Sig.	.000	.000

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel output test statistic didapatkan Asymp.Sig 0.000 < 0.05 maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  artinya terdapat perbedaan yang signifikan aspek jaminan antara pasien BPJS dan pasien umum.

d. Empati (*Empaty*)

**Tabel 4.16. Test Statistics**

	empati bpjs	empati umum
Chi-Square	128.080 <sup>a</sup>	139.000 <sup>b</sup>
Df	6	8
Asymp. Sig.	.000	.000

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel output test statistic didapatkan Asymp.Sig 0.000 < 0.05 maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  artinya terdapat perbedaan yang signifikan aspek empati antara pasien BPJS dan pasien umum.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

**Tabel 4.17. Test Statistics**

	bukti fisik bpjs	bukti fisik umum
Chi-Square	70.400 <sup>a</sup>	64.240 <sup>a</sup>
Df	6	6
Asymp. Sig.	.000	.000

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel output test statistic didapatkan Asymp.Sig 0.000 < 0.05 maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  artinya terdapat perbedaan yang signifikan aspek bukti fisik antara pasien BPJS dan pasien umum.

f. Kepuasan

**Tabel 4.18. Test Statistics**

	kepuasan bpjs	kepuasan umum
Chi-Square	127.840 <sup>a</sup>	187.440 <sup>b</sup>
Df	5	6
Asymp. Sig.	.000	.000

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil tabel output test statistic didapatkan Asymp.Sig 0.000 < 0.05 maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  artinya terdapat perbedaan yang signifikan aspek kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum.

Berdasarkan data yang didapat, Puskesmas Pamijahan telah mencapai mutu kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS dan pasien umum, hal ini berdasarkan dari data kuesioner yang telah di sebar dan diolah

menunjukkan bahwa mean sampel 4 artinya setuju memiliki nilai frekuensi tertinggi dari variabel pelayanan yang terdiri dari aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.hal ini sesuai dengan konsep Islam yang mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan baik barang atau jasa harus yang berkualitas. Sesuai dengan firman Allah

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَقْبَضُوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya : Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. (Qs. Ali Imran: 159)

**IV. SIMPULAN.**

Berdasarkan data yang telah diolah maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Mayoritas Pasien BPJS yang sudah merasakan pelayanan puskesmas Pamijahan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap pasien BPJS.
2. Mayoritas Pasien umum yang sudah merasakan pelayanan puskesmas Pamijahan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas Pamijahan.
3. Terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dan umum terhadap kepuasan pasien.

**DAFTAR PUSTAKA.**

**Peraturan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang *Sistem Jaminan Sosial Nasional*

### Buku

Alma, Buchari. "*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*". Alfabeta, Bandung, 2014.

BPJS Kesehatan. *Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)* : Jakarta 2018.

Darmawan, Deni. "*Metode Penelitian Kuantitatif*", Remaja Kosdakarya, 2018 h.2

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta Cet Ke-13, 2009.

Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*.

N Pohan, I.S., 2007. "*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*". EGC. Jakarta.

azir, M. 2014. "*Metode Penelitian*". Bogor: Ghalia.

Shinta, Agustina. 2014. "*Manajemen Pemasara*". UB Press.

Sugiono. 2016. "*Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*". Alfabeta, Bandung.

Yusuf, Muri. 2015. "*Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*". PrenadaMedia.

### Website

Humas. "*KIS Jadi Program Pemerintah Yang Paling Dirasakan Manfaatnya Versi Alvara Research*." [https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2019/1040/KIS-Becomes-The-Most-Benefited-Government-Program-According-to-Alvara-Research#:~:text=Sampai%20dengan%2010%20Januari%202019,82%25%20dari%20total%20penduduk%20Indonesia](https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2019/1040/KIS-Becomes-The-Most-Benefited-Government-Program-According-to-Alvara-Research#:~:text=Sampai%20dengan%2010%20Januari%202019,82%25%20dari%20total%20penduduk%20Indonesia.). (diakses 20 Oktober 2020)

Databooks. 2019. "*Awal 2019, Fasilitas Kesehatan BPJS Hampir Mencapai 28*

*Ribu Unit*."

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/01/07/awal-2019-fasilitas-kesehatan-bpjs-hampir-mencapai-28-ribu-unit> (diakses 20 Oktober 2020)

Armenia, Resti. "Peserta BPJS Kesehatan Membludak, Fasilitas Masih Minim" <https://m.cnnindonesia.com/nasional/20150509170832-20-52272/peserta-bpjs-kesehatan-membludak-fasilitas-masih-minim> (akses 17 Februari 2019)

All. "Peserta BPJS Kesehatan Dinilai Sering Didiskriminasi" <https://m.cnnindonesia.com/nasional/20170914170049-20-241765/peserta-bpjs-kesehatan-dinilai-sering-didiskriminalisasi#>, (akses 17 Februari 2019)

Sukamto, Imam. "4 Masalah Paling Dikeluhkan Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan."

<https://www.google.com/amp/s/nasional.tempo.co/amp/690357/4-masalah-paling-dikeluhkan-dalam-pelayanan-bpjs-kesehatan> (akses 7 juli 11:45)

Rahmadani, Fitri. "Dinamika Puskesmas Pamijahan".

<https://www.kompasiana.com/fitrihasibuan/54f7f46a33311ea638b46da/dinamika-puskesmas-pamijahan> di akses 7 Juli 2019

repository.uma.ac.id, di akses pada 28 Februari 2019

### Jurnal

Arimawati, Renata. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Diponegoro: Skripsi Universitas diponegoro

Ayu, Aisah, N.P. 2016. *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta.



- Efendi, Januar. Dan Ali Lili. (2016). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang bandung*. Bandung: Universitas Telkom.
- Handayani, Sri. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno*. Jurnal Dosen Akper Giri Satria Husada Wonogiri. Vol 14. No 1.
- Hasan, Irmayanti. (2001). *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*. Malang: UIN Maliki.
- Ichawan, Afiful. (2018). *Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Pada Uang Kuliah Tunggal Pada Bank Syariah Mandiri Dengan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung*. Lampung: Skripsi Universitas Islam Negri.
- Ozzi, Zarra. (2016). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr.s Hardjolukito Bantul*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rahareng, Vinny, Jenifer. Dan Nurnida Relawan. (2017) *The Influence of The Academic Service Quality Toward Student Satisfaction*. Jurnal AdBispreneur. Telkom University Bandung. Vol 2. No 2
- Saiful, Muhammad., Aldhila Isti., Nugroho Priyo.N. 2012 *Perbandingan Profitabilitas Pasien BPJS dan Pasien Umum Rumah Sakit Brawijaya Surabaya Dengan Pendekatan Customer Profitability Analysis*. Jurnal Institut Teknologi Sulolilo Surabaya.
- Vidia, Putri. (2017). *Gambaran Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS Tentang Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cinangka Serang Banten*. Jakarta: Skripsi Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah.