Volume 5, Nomor 2, Juni 2024 **ISSN : 2774-5848 (Online)**
ISSN : 2777-0524 (Cetak)

LITERATURE RIVIEW : ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN PADA KLINIK KOTA MEDAN

Dellya Silfani[1], Risky Andreansyah[2], Rezki Safitri Harahap[3], Shopiah Auzi[4], Sri Hajijah Purba[5]*
Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan[1,2,3,4,5]
*Corresponding Author : srihajijah20@gmail.com

ABSTRAK
Kebijakan diterapkan pada setiap pelayanan salah satunya pelayanan kesehatan. Pemerintah telah menetapkan suatu kebijakan didalam pelayanan kesehatan yaitu dengan membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Sebelumnya pemerintah harus menerapkan prinsip good governance yaitu berisfat profesionalitas, efsisensi, efektivitas, serta transparansi didalam pelayanan kesehatan. BPJS diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk melaksanakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan harus selalu dievaluasi agar terciptanya mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat apakah kepuasan pasien BPJS dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan yang ada di Klinik Kota Medan. Pada penulisan artikel ini menggunakan metode literature review yaitu dengan mengumpulkan penelitian terdahulu terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan pada Klinik di Kota Medan. Penelitian yang dikutip dari 10 tahun terakhir yang diakses melalui google scholar. Penelitian yang diambil berjumlah 10 penelitian yang dijadikan subjek penelitian. Seluruh penelitian terdahulu yang telah dikutip kemudian dianalisis, dibahas, serta disimpulkan berdasarkan hasil yang ditemukan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum mengenai kualitas pelayanan. Hal ini perlu dievaluasi agar tidak terjadi perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dengan pasien umum tentang kualitas pelayanan. dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan.

Kata kunci : BPJS, kebijakan, pelayanan kesehatan

ABSTRACT
The policy is applied to every service, one of which is health services. The government has established a policy in health services, namely by establishing the Health Social Security Administering Body (BPJS). Previously, the government had to apply the principles of good governance, namely professionalism, efficiency, effectiveness and transparency in health services. BPJS is provided by the government to the community to provide health services. The health services provided must always be evaluated in order to create quality health services. The aim of this research is to see whether BPJS patient satisfaction is influenced by the health services available at the Medan City Clinic. In writing this article, we used a literature review method, namely by collecting previous research related to patient satisfaction with the quality of BPJS Health health services at clinics in Medan City. Research cited from the last 10 years accessed via Google Scholar. There were 10 studies taken which were used as research subjects. All previous research that has been quoted is then analyzed, discussed and concluded based on the results found. Based on the results of this research, there is a difference between the level of satisfaction of BPJS patients and general patients regarding service quality. This needs to be evaluated so that there is no difference in the level of satisfaction between BPJS patients and general patients regarding the quality of service. and it can be concluded that service quality has a significant influence on patient satisfaction in the context of health services.

Keywords *: BPJS, policy, health services*

PENDAHULUAN

Disetiap negara, seluruh kegiatan pemerintahan diatur didalam sebuah kebijakan. Kebijakan bersifat sensitif dikarenakan dapat berpengaruh terhadap kemajuan suatu negara. Seluruh apratur negara bertanggung jawab terhadap suatu tugas pokok dan fungsi, kewanangan, serta tanggung jawabnya terhadap suatu pelayanan yang bersifat publik. Pemerintah pada hakikatnya ditugaskan untuk melayani masyarakat bukan untuk melayani dirinya sendiri yang bertujuan untuk meningkatkan seluruh lapisan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama (Widodo, 2021).

Kebijakan diterapkan pada setiap pelayanan salah satunya pelayanan kesehatan. Pemerintah telah menetapkan suatu kebijakan didalam pelayanan kesehatan yaitu dengan membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Sebelumnya pemerintah harus menerapkan prinsip good governance yaitu berisfat profesionalitas, efsisensi, efektivitas, serta transparansi didalam pelayanan kesehatan. BPJS diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk melaksanakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan harus selalu dievaluasi agar terciptanya mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas (Solechan, 2019).

Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu hak mendasar masyarakat sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3) : “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan “Setiap orang berhak atas Jaminan Sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat" (Hasrillah et al., 2021).

Pada sekarang ini, pemerintah telah menetapkan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN) yang menjamin seluruh masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan kesehatan tanpa harus memikirkan biaya pelayanan kesehatan. Menurut Yuditia dkk (2023), sumber pembiayaan SJSN secara umum berasal dari sumber-sumber pendapatan yaitu, Iuran yang dibayarkan oleh masing-masing individu atau perusahaan, Pajak, yaitu pajak daerah ataupun pajak yang diperoleh oleh pemerintah, Penghasilan dari investasi, Pembiayaan tunai yang berasal dari pihak swasta ataupun premi asuransi.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi salah satu program pemerintah yang diselenggarakan secara nasional bertujuan memberikan pemeliharaan dan perlindungan jaminan kesehatan bagi seluruh peserta dan anggota keluarganya. Program JKN diintegrasikan dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dan didirikan berdasarkan prinsip nirlaba serta gotong royong. BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik dibentuk untuk mewujudkan program JKN bagi seluruh rakyat Indonesia (Mustafidah et al., 2021).

Seluruh sistem kesehatan yang telah ditetapkan didalam SJSN maupun JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) diselenggarakan oleh BPJS. BPJS harus terus menerapkan prinsip managed care yaitu seluruh pembiayaan serta pelayanan kesehatan harus terintegrasi guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. BPJS sebelumnya juga merupakan transformasi dari empat lembaga BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu PT Askes, PT Asabri, PT Taspen, dan PT Jamsostek. BPJS sebagai penyelenggara program JKN harus menjamin seluruh lapisan masyarakat dalam mengakses fasilitas pelayanan kesehatan baik itu tingkat pertama, kedua, maupun ketiga sesuai dengan kebutuhan (Malik, 2019).

Jika dilihat dari tingkatan fasilitas kesehatan, klinik menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama yang sering digunakan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Pemerintah selaku penentu kebijakan, selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat. Klinik juga menjadi salah satu implementasi kebijakan pelayanan kesehatan yang ditetapkan

oleh pemerintah. Namun, didalam implementasi kebijakan masih adanya program-program pelayanan kesehatan yang masih belum sepenuhnya dilaksanakan. Program-program ataupun kebijakan tersebut seharusnya dilaksanakan guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu halnya dengan kebijakan terhadap mutu pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan Klinik di Kota Medan (Oktaningtyas, 2022).

Pelayanan yang dikatakan tepat dan cepat ataupun efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Wulanadary et al., 2019). Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS temasuk orang asing yang telah bekerja minimal paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. Penduduk indonesia ada sekitar 250 juta jiwa yaitu saat ini sudah ada 162.780.976 peserta BPJS Kesehatan di Indonesia (Awalinda et al., 2019).

Kelebihan pelayanan BPJS kesehatan adalah memberikan kemudahan dalam mengakses layanan, BPJS kesehatan ini memberikan biaya iuran yang murah, hanya dengan premi perbulan yaitu sebesar Rp 59.000 untuk kelas 1, Rp 49.500 untuk kelas 2, dan dan sebesar Rp 25.000 untuk kelas 3. Dengan membayar premi tersebut masyarakat sudah mendapatkan layanan kesehatan dari pemeriksaan, rawat inap, pembedahan, dan obat secara mudah. Layanan kesehatan ini diwajibkan kepada seluruh masyarakat Indonesia karena adanya Undang-undang dan Peraturan Pemerintah (Dewi et al., 2019).

Tujuan penelitian adalah untuk melihat kepuasan pasien BPJS di Klinik Kota Medan. Penelitian ini mengambil sebanyak lima artikel penelitian terdahulu kemudian di analisis apakah pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan BPJS di Klinik Kota Medan.

METODE

Pada penulisan artikel ini menggunakan metode literature review yaitu dengan mengumpulkan penelitian terdahulu terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan pada Klinik di Kota Medan. Penelitian yang dikutip dari 5 tahun terakhir yang diakses melalui google scholar. Penelitian yang diambil berjumlah 5 penelitian yang dijadikan subjek penelitian. Seluruh penelitian terdahulu yang telah dikutip kemudian dianalisis, dibahas, serta disimpulkan berdasarkan hasil yang ditemukan.

HASIL

Berdasarkan hasil seleksi penelitian yang telah dilakukan, telah didapat hasil dari 10 artikel ilmiah yang telah dipilih dan dituangkan didalam tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Penelitian Berdasarkan Artikel Ilmiah

No	Penulis	Tujuan	Metode Penelitian	Sampel	Hasil Penelitian
1.	Dwi Putri Chinintyas & Putranto Manalu. (2020)	Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Haji Medan Mabar	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei analitik dan desain penelitian cross sectional. Penelitian ini menggunakan	Populasi penelitian sebesar 1743 orang dan Sampel peneliti sebanyak 95 orang yang merupakan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar.	Hasil analisis data menunjukan adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar dengan nilai r = 0,419 dan nilai signifikan atau p = 0,000, taraf signifikan yang digunakan 5% (0,05). Aspek yang paling mempengaruhi adalah assurance yang meliputi

			uji statistik korelasi bivariat.		tentang ketersedian dokter yang ahli dibidangnya, keandalan, keramahan dan kesopanan perawat. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien itu sendiri.
2.	Rifki Aditya, Apni Nurita Saragih, Putri Yasmin, Julia Ivanna. (2023)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan pengalaman masyarakat pengguna jaminan kesehatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan masyarakat umum dari segi kualitas pelayanan yang mereka terima.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif ditambah dengan pendekatan kuantitatif di satu lokasi di Medan Denai, menggunakan skala kepuasan untuk mengetahui seberapa puas pengguna BPJS relatif terhadap populasi umum	Sampel penelitian berjumlah 10 orang pengguna BPJS yang dipilih secara random di Medan Denai	Kualitas pelayanan perawatan kesehatan sangat dipengaruhi oleh fasilitas dan peralatan yang digunakan untuk menyediakannya, efisiensi penyampaiannya, kepuasan penerimanya, dan kompensasi yang diberikan kepada pemberinya. Pelayanan kesehatan berkualitas tinggi adalah pelayanan yang menempatkan kebutuhan, harapan, dan nilai pelanggannya sebagai pusat penyampaiannya, dan yang harus dipenuhi jika masyarakat secara keseluruhan ingin puas dengan perawatan yang mereka terima.
3.	Amroh Athiyyah, Ayu Sartika Pane. (2021)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayana terhadap kepuasan pasien pada Klinik Medan Medical Center.	Metode yang digunakan bersifat desktiptif dengan pedekatan kuantitatif	Populasi yang merupakan pasien di bulan maret 2021, dengan sampel sebanyak 20 responden menggunakan teori Rosco	hasil penelitian yang di peroleh persamaan regresi linier Y= 9,357+0,347X yang berarti setiap perubahan nilali variabel kualitas pelayanan yang akan diikuti oleh perubahan variabel kepuasan pasien sebesar 0,347. Sedangkan nilai R Squere sebesar 0,279 menunjukkan 27,9% kepuasan pasien dapat di jelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan sisanya 72,1% dijelaskan oleh variabel yang tidak di teliti. Nilai korelasi sebesar 0,279 menandakan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien tidak kuat. Hasil uji t di peroleh nilai $thitung$2,640 > $ttabel$1,72 artinya $H0$ ditolak, $H1$diterima,sehingga diperoleh kesimpulan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Medan Medical Center
4.	Dwi Irma Wulandari, Puspa Ofri	Penulisan ini bertujuan yaitu (1) agar	Penelitian ini merupakan jenis library research	Penelitian ini yang mana peneliti	ada perbedaan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien BPJS dengan

	Anti Purwadi, Rangga Mahardika, Fitriani Pramita Gurning. (2022)	mengetahui tingkat perbedaan pelayanan yang diterima pasien BPJS dengan mandiri diKota Medan, (2) mengetahui perbedaan tingkat efektivitas dan efesiensi pelayanan terhadap pasien BPJS dengan mandiri di Kota Medan, (3) untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pasien BPJS dengan mandiri di Kota Medan dalam memperoleh pelayanan kesehatan.	/ penelitian normatif, yaitu suatu penelitian yang mana peneliti mengambil datanya dari data-data sekunder.	mengambil datanya dari data-data sekunder dengan melihat referensi terdahulu dari berbagai sumber seperti jurnal dan artikel resmi lainnya.	pasien non BPJS (mandiri) di Kota Medan dilihat dari banyak sisi pandang yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien itu sendiri
5.	Samafriati Sinurat, Jagentar Perlindungan Pane, Juwita Br. Siahaan. (2023)	Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasaan pelayanan kesehatan pasien BPJS di klinik Pratama Tahun 2023.	Penelitian bersifat deskriptif, dengan rancangan cross sectional. Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden dengan teknik wawancara.	Populasi penelitian tidak diketahui di mana sampel sebanyak 45 orang, dan diambil berdasaran tenik purposive sampling.	Hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan pengguna kilnik Pratama sangat puas sebesar 62,2 %, puas sebesar 20,0% sedangkan cukup puas sebesar 2,2% tidak puas sebesar 15,6%. Diharapkan klinik Pratama dapat semakin meningkatkan kualitas mutu pelayanan dengan cara menyediakan cukup waktu dokter dan perawat melayani pasien.

Pada tabel 1 merupakan artikel ilmiah yang dikutip berdasarkan lima tahun terakhir. Terdapat lima artikel yang diambil dan dijabarkan berdasarkan: nama penulis, tujuan penelitian, metode penelitian, sampel penelitian, serta hasil penelitian.

PEMBAHASAN

Pada tabel nomor 1, terdapat hasil penelitian berdasarkan artikel ilmiah jaminan kesehatan Nasional dengan salah satu fokus utamanya untuk meningkat kepuasan pada tahun 2019 adalah 85%. Kepuasan pasien ditentukan oleh banyak faktor antara lain seperti kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan dan persepsi pasien. Penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Pada tabel nomor 2, BPJS membangun kemitraan strategis dengan berbagai organisasi dan mendorong partisipasi masyarakat dalam upaya kepesertaan jaminan kesehatan merupakan bagian dari misi JKN. Seluruh warga Negara Indonesia akan dilindungi oleh

jaminan asuransi kesehatan Nasional, memastikan bahwa kualitas pelayanan perawatan kesehatan sangat dipengaruhi oleh fasilitas dan peralatan yang digunakan untuk menyediakannya, efisiensi penyampaiannya, kepuasan penerimanya, dan kompensasi yang diberikan kepada pemberontakan, BPJS juga memiliki hak untuk mengembangkan sistem pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu pelayanan, dan sistem pembayaran pelayanan kesehatan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas jaminan kesehatan. Upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, BPJS juga menyelenggarakan pameran gak karyawan tahunan BPJS ketenagakerjaan. Pelayanan kesehatan berkualitas tinggi adalah pelayanan yang menempatkan kebutuhan, harapan, dan nilai pelanggannya sebagai pusat penyampaiannya, dan harus dipenuhi jika masyarakat secara keseluruhan ingin puas dengan perawatan yang mereka terima.

Pada tabel nomor 3, Data kualitas pelayanan menyatakan indikator tertinggi terdapat pada indikator saya tanggal dan jaminan memiliki nilai rata-rata jawaban 4,60. Sedangkan indikator terendah yaitu indikator bukti fisik, yaitu memiliki perlengkapan medis yang canggih memiliki rata-rata 4,15. Sehingga jawaban responden berasa diantara 4,25 - 4,60, sehingga jawaban responden keseluruhan menyatakan kualitas pelayanan cukup baik. Data kepuasan pasien, jawaban responden keseluruhan menyatakan kepuasan pasien sudah cukup baik. Karena rata-rata jawaban responden 4,00 - 4,35. Indikator tertinggi pada indikator pernyataan kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan perawat, dan kepuasan pasien terhadap kejelasan informasi yang disampaikan oleh perawat. Indikator pernyataan kepuasan pasien terhadap kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai untuk menetapkan kebersihan dan kerapian.

Pada tabel nomor 4, Layanan kesehatan yang berkualitas adalah suatu layanan yang dibutuhkan yang diterapkan oleh profesi layanan kesehatan dan diinginkan pada pasien maupun masyarakat untuk kepuasan pasien terhadap indikator pertama dari standar pelayanan kesehatan yang merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Analisis data menggunakan untuk melakukan penafsiran dan analisis terhadap sumber - sumber data yang diperoleh. Penelitian ini untuk menganalisis perbedaan antara kualitas pelayanan kesehatan anatara pasien BPJS kesehatan dengan pasien non BPJS ataupun yang dikatakan dengan mandiri di kota Medan.

Pada tabel nomor 5, Hasil dari penelitian tingkat pelayanan kepuasan pasien BPJS meliputi gambaran lokasi dan karakteristik responden, dan tingkat pelayanan kepuasan layanan pasien BPJS di klinik mayoritas sangat puas dikarenakan jam pelayanan kesehatan yang tepat waktu pelayanannya juga cepat, kesiapan perawat dan dokter dalam melayani pasien, mampu memberikan kepercayaan antar tenanga kesehatan dan pasien. Menyediakan kotak saran dan kritik, penampilan tenaga kesehatan yang profesional memperoleh informasi tantang kesehatan pasien, memberikan perhatian secara individu kepada pasien dan memberikan pelayanan tanpa membedakan status pasien. Hal ini dapat dilihat dari kelima dimensi penilaian kepuasan BPJS yaitu assurance, tangible, empathy, kehandalan, dan responsiveness.

Berdasarkan beberapa artikel yang telah dibaca, didapat permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan pada klinik di Kota Medan., diantaranya:

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien BPJS

Responsiveness yaitu keinginan para petugas pelayanan kesehatan untuk membantu para pengguna layanan kesehatan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap agar dapat memenuhi harapan pasien. *Responsiveness* mencakup kecepatan dalam mananggapi keluhan pasien, melayani permintaan medis, dan memberikan saran yang bijaksana. Harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan

cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pasien. (Chinintyas & Manalu, 2020)

Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien BPJS

Petugas pelayanan kesehatan harus mampu menempatkan dirinya pada pasien, dapat menjalin komunikasi, memberikan perhatian khusus, dan memahami kebutuhan pasien. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada pasien, lambat atau bahkan tidak sampai kepada pasien merupakan salah satu faktor permasalah kepuasan layanan di puskesmas. (Lubis et al., 2020)

Hubungan *Ansurance* dengan Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Kota Medan

Pada umumnya petugas pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu. Hal ini berhubungan dengan kompetensi, kesopanan, dan sifat tenaag kesehatan di puskesmas yang dapat dipercaya oleh pengguna jasa. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset darimjurnal terdahulu, dimensi ini meliputi faktor kompetensi, keramahan, kredibilitas, dan keamanan. Tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi atau pengetahuan yang baik serta dapat dipercaya oleh pasien menjadikan pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan baik karena adanya rasa percaya dari pasien terhadap petugas tersebut. (Gunawan & Juanita, 2019)

KESIMPULAN

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan. Masih terjadinya perbedaan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap pasien BPJS dan non BPJS. Perbedaan tersebut dibuktikan dengan hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa terjadi perbedaan pelayanan dari segi dimensi mutu yaitu assurance, tangible, empathy, kehandalan, dan responsiveness.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam menyelsaikan artikel ilmiah ini. Tak lupa pula ucapan terima kasih kepada dosen yang telah membimbing dalam menyelasaikan artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, R., Saragih, N. A., Yasmin, P., & Ivanna, J. (2023). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*. *3*(1), 762–771

Athiyyah, A., & Pane, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Medan Medical Center. *Jurnal Bisnis Corporate*, *6*(2), 86–93

Awalinda, T., Ake, J., & Consolatrix da Silva, M. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, *7*(1), 01–12.

Chinintya, D. P., & Manalu, P. (2020). Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar. *Jurnal Kesehatan Global*, *3*(1), 1.

Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, *5*(2), 82–92.

https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/22011

Gunawan, R., & Juanita, J. (2019). Analysis of Kota Medan ' S Health Service Readiness in JKN Policy.

Hasrillah, Cikusin, Y., & Hayat. (2021). IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MELALUIPROGRAM BPJS KESEHATAN(Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang). *Jurnal Inovasi Penelitian*, *1*(12), 2869–2882.

Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf), 3(1), 13–20.

Malik, A. A. (2019). Implementasi kebijakan diskresi pada pelayanan kesehatan badan penyelenggara jaminan kesehatan (bpjs). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, *8*(1), 1-8.

Mustafidah, M., Indrawati, F., & Artikel, I. (2021). Pemanfaatan Layanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan. *HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH RESEARCH AND DEVELOPMENT*, *5*(2), 265–275.

Oktaningtyas, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Hc Pedurungan. *Jurnal Visi Manajemen*, *8*(3), 149-158.

Sinurat, S., Pane, J. P., & Siahaan, J. B. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum dan Farmasi (JRIKUF)*, *2*(2), 11-19.

Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, *2*(4), 686-696.

Suprapto, S., & Arda, D. (2021). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Penyuluhan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat Meningkatkan Derajat Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health Service)*, *1*(2), 77-87.

Widodo, J. (2021). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Wulandari, D. I., dkk. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Dengan Pasien Mandiri Di Kota Medan. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, *1*(9), 1227-1234

Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, *5*(2), 98. https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119

Yuditia, A., dkk. (2023). Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Oleh BPJS Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jurnal Magister Ilmu Hukum, 6(1), 43-61.