

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PENGGUNA JASA DENGAN KUALITAS JASA PELAYANAN BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MANADO

Eiren F. Dakdakur¹, Franckie R.R. Maramis², Grace E.C. Korompis³

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado^{1,2,3}

eirendakdakur@gmail.com¹, gkorompis@unsrat.ac.id²

ABSTRACT

The Health Social Security Organizing Agency (BPJS Kesehatan) even in the midst of a pandemic always tries to maintain the best service to the community. The main factors for the implementation of the service are about the quality of the service itself, in this case talking about the dimensions of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The purpose of this study was to determine the relationship between the characteristics of service users and the quality of face-to-face services of BPJS Kesehatan Manado Branch Office during the COVID-19 pandemic. The type of research is quantitative research, using an analytical survey design and the approach is carried out cross-sectionally. This research took place from April - June 2022. The sample in this study was visitors to the BPJS Kesehatan Manado Office aged 17-65 years who were registered as BPJS Kesehatan participants, with a total of 110 respondents. Based on research, it was found that, from the results of the chi square test, the p-value obtained between age and service quality was 0.000, the p-value for between the sexes and the quality of service services was 0.829, the p-value value between education and service quality was 0.002, the p-value for work with service quality was 0.252, and the p-value for the type of participation with the quality of service services is 0.006. The conclusion of the study was found that there was a relationship between age, education and type of participation with the quality of face-to-face services of BPJS Kesehatan Manado branch office during the COVID-19 Pandemic, while gender and work did not show any relationship with the quality of face-to-face services bpjs kesehatan Manado Branch Office during the COVID-19 Pandemic.

Keywords : Characteristics of Service users, Dimensions of service, Quality of service

ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) walaupun ditengah pandemi selalu berusaha untuk mempertahankan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Faktor utama untuk pelaksanaan pelayanan ialah mengenai kualitas dari pelayanan itu sendiri, dalam hal ini berbicara tentang dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pengguna jasa dengan kualitas jasa pelayanan tatap muka BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado di masa pandemi COVID-19. Jenis penelitian ialah penelitian kuantitatif, menggunakan desain survei analitik dan pendekatannya dilakukan secara *cross sectional*. Penelitian ini berlangsung dari bulan April - Juni 2022. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Kantor BPJS Kesehatan Manado berusia 17-65 tahun yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, dengan jumlah responden sebanyak 110 orang. Berdasarkan penelitian didapati bahwa, dari hasil uji *chi square* nilai *p-value* yang didapat antara usia dengan kualitas jasa pelayanan adalah 0,000, nilai *p-value* untuk antara jenis kelamin dengan kualitas jasa pelayanan adalah 0,829, nilai *p-value* antara pendidikan dengan kualitas jasa pelayanan 0,002, nilai *p-value* untuk pekerjaan dengan kualitas jasa pelayanan adalah 0,252, dan nilai *p-value* untuk jenis kepesertaan dengan kualitas jasa pelayanan adalah 0,006. Kesimpulan penelitian yang dilakukan didapati bahwa terdapat hubungan antara usia, pendidikan dan jenis kepesertaan dengan kualitas jasa pelayanan tatap muka BPJS Kesehatan kantor cabang Manado di masa Pandemi COVID-19, sedangkan jenis kelamin dan pekerjaan tidak menunjukkan adanya hubungan dengan kualitas jasa pelayanan tatap muka BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado di masa Pandemi COVID-19.

Kata Kunci : Dimensi kualitas pelayanan, Karakteristik pengguna jasa, Kualitas pelayanan.

PENDAHULUAN

Program jaminan kesehatan dilaksanakan dengan sifat kepesertaan wajib yang telah dimulai secara bertahap sejak tahun 2014 dan ditargetkan semua masyarakat sudah menjadi peserta BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2019 sebagaimana yang tercantum pada Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2015. Dalam rangka mewujudkan pretensi tersebut, maka BPJS Kesehatan menyediakan kantor-kantor cabang sebagai perwakilan di daerah-daerah untuk memberikan suatu kemudahan dalam hal memberikan pelayanan pada masyarakat (Intan dkk, 2019).

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado adalah kantor cabang perwakilan yang tetap beroperasi di masa pandemi COVID-19 untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung dan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik melalui pelayanan online dan pelayanan tatap muka dengan menerapkan protokol pencegahan serta penyebaran virus COVID-19 yang telah ditetapkan pemerintah pusat dan beberapa pembatasan yang dibuat seperti menerapkan kursi kosong yang di beri jarak untuk meminimalisir kontak langsung antar peserta, meja layanan yang diberi sekat mika plastik, menyediakan tempat cuci tangan dan *hand sanitizer* serta alat ukur suhu, sehingga pelayanan tatap muka kepada masyarakat tetap berjalan dengan aman dan efektif. Kualitas dari pelayanan yang diberikan mesti harus terjaga dan mempertahankan pelayanan terbaik kepada masyarakat walaupun di sisi lain mesti tetap menjaga keselamatan penyedia maupun penerima layanan dengan menjalankan protokol kesehatan (Rohman dan Larasati, 2020).

Kualitas pelayanan secara umum terdiri atas dimensi bukti fisik (*tangibles*) kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) (Bustami, 2011).

Berdasarkan data kunjungan langsung 6 bulan terakhir sebelum masa pandemi COVID-19, jumlah kunjungan langsung rata-rata perbulan September 2019 hingga bulan Februari 2020 adalah 2.045 kunjungan dan jumlah kunjungan 6 bulan terakhir pada masa pandemi COVID-19 dari bulan September 2021 sampai bulan Februari 2022 adalah 2.642 pengunjung. Data tersebut menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah kunjungan. Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan masalah yaitu dimana masih ada beberapa pengunjung yang berdiri untuk mengantri karena tidak mendapatkan tempat duduk. Hal ini di karenakan adanya penerapan protokol kesehatan dan beberapa pembatasan yang dibuat. Pengguna jasa dalam hal ini pengunjung di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado memiliki karakteristik mulai dari usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis kepesertaan yang berbeda-beda.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara karakteristik dengan kualitas pelayanan dibidang kesehatan. Hasil penelitian dari Muhith, dkk (2017), menunjukkan adanya hubungan antara usia dengan kualitas pelayanan dan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo, (2015), menunjukkan ada hubungan antara pendidikan dengan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara karakteristik pengguna jasa dengan kualitas jasa pelayanan tatap muka BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado di masa Pandemi COVID-19.

METODE

Jenis penelitian kuantitatif, dengan desain survei analitik menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah pengunjung BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado yang berusia 17 sampai dengan 65 tahun dan yang sudah terdaftar sebagai peserta BPJS

Kesehatan dengan jumlah responden 110. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri atas

20 pertanyaan yang sudah di uji validitas dan reliabilitasnya oleh peneliti. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan jenis kepesertaan.

Karakteristik Responden	Kategori	n	%
Usia	1. 17–25	18	16.4
	2. 26–45	71	64.5
	3. 46–60	21	19.1
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki	46	41.8
	2. Perempuan	64	58.2
Pendidikan Terakhir	1. Dasar: SD, SMP	9	8.2
	2. Menengah: SMA/SMK	59	53.6
	3. Tinggi: PT	42	38.2
Pekerjaan	1. Bekerja	63	57.3
	2. Tidak Bekerja	47	42.7
Jenis Kepesertaan	1. PBI	30	27.3
	2. Non PBI	80	72.7

Berdasarkan pada tabel 1, persentase usia responden terbanyak adalah kategori usia 26-45 tahun berjumlah 71 responden (64.5%) dan yang paling sedikit adalah usia 17-25 tahun berjumlah 18 responden (16.4%) dengan jenis kelamin pengunjung terbanyak adalah perempuan berjumlah 64 responden (58.2%) sedangkan laki-laki berjumlah 46 responden (41.8%). Berdasarkan pendidikan terakhir SMA/SMK merupakan tingkat pendidikan terbanyak berjumlah 59 responden (53.6%) sedangkan SD dan SMP merupakan tingkat pendidikan yang paling sedikit berjumlah 9 responden (8.2%), dan untuk pekerjaan, sebagian besar responden bekerja dengan jumlah 63 responden (57.3%) sedangkan yang tidak bekerja berjumlah 47 responden. Selanjutnya untuk jenis kepesertaan yang terbanyak adalah Non PBI berjumlah 80 responden (72.7%) sedangkan PBI berjumlah 30 responden (27.3%).

Distribusi 5 (Lima) Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 2, sebanyak 92 responden (83.6%) menyatakan dimensi bukti fisik (*tangibles*) memiliki kualitas baik dan 18 responden (16.4%) menyatakan cukup. Dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 86 responden (78.2%) menyatakan kualitas baik dan 24 responden (21.8%) menyatakan cukup. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 76 responden (69.1%) menyatakan kualitas baik sedangkan 34 responden (30.9%) menyatakan cukup. Dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 80 responden (73.6%) menyatakan kualitas baik dan 30 responden (27.3%) menyatakan cukup dan untuk dimensi empati (*emphaty*) sebanyak 77 responden (70.0%) menilai kualitas baik dan 33 responden (30.0%) menilai cukup.

Tabel 2. Distribusi 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan

	Kategori	n	%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Baik	92	83.6
	Cukup	18	16.4
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Baik	86	78.2
	Cukup	24	21.8
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Baik	76	69.1
	Cukup	34	30.9
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Baik	80	72.7
	Cukup	30	27.3
Empati (<i>Emphaty</i>)	Baik	77	70
	Cukup	33	30

Tabel 3. Distribusi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	n	%
Baik	73	66.4
Cukup	37	33.6
Total	110	100

Berdasarkan tabel 3, kualitas jasa pelayanan penelitian yaitu menunjukkan ada sebanyak 73 responden (66.4%) yang menyatakan kualitas baik dan 37 responden (33.6%) menyatakan cukup.

Distribusi Kualitas Pelayanan

Hubungan antara Karakteristik Responden dengan Kualitas Jasa Pelayanan

Tabel 4. Hubungan antara karakteristik responden dengan kualitas jasa pelayanan

Karakteristik Responden	Kategori	Kualitas Pelayanan			<i>P-Value</i>
		Baik n	Cukup n	Total N	
Usia	17-25	5	13	18	0.000
	26-45	48	23	71	
	46-60	19	2	21	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	30	16	46	0.494
	Perempuan	43	21	64	
Pendidikan	Dasar	9	0	9	0.002
	Menengah	44	15	59	
	Tinggi	20	22	42	
Pekerjaan	Bekerja	39	24	63	0.173
	Tidak Bekerja	34	13	47	
Jenis Kepesertaan	PBI	26	4	30	0.004
	Non PBI	47	33	80	

Berdasarkan tabel 4, hasil uji *chi square* antara usia dengan kualitas pelayanan diperoleh nilai *p-value* 0.000 lebih kecil dari 0.05 (nilai *p-value* 0.000 < 0.05) menunjukkan ada hubungan. Hasil uji *chi square* antara jenis kelamin dengan kualitas pelayanan memperoleh nilai *p-value* 0.829 lebih besar dari 0.05 (nilai *p-value* 0.829 > 0.05) menunjukkan tidak ada hubungan. Hasil uji *chi square* antara pendidikan dengan kualitas jasa pelayanan diperoleh nilai *p-value* 0.002 lebih kecil dari 0.05 (nilai *p-value* 0.002 < 0.05) menunjukkan ada hubungan. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara pekerjaan

dengan kualitas jasa pelayanan diperoleh nilai *p-value* 0.252 lebih besar dari 0.05 (nilai *p-value* 0.252 > 0.05) menunjukkan tidak ada hubungan. Hasil uji *chi square* antara jenis kepesertaan dengan kualitas jasa pelayanan diperoleh nilai *p-value* 0.006 lebih kecil dari 0.05 (nilai *p-value* 0.006 < 0.05) menunjukkan ada hubungan.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan pada pengguna jasa BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado dengan total sampel

berjumlah 110 orang. Dari total responden pada penelitian ini karakteristik usia yang diperoleh sesuai data menjelaskan usia responden terbanyak adalah kelompok usia 26-45 tahun, dan banyak responden dengan jenis kelamin perempuan yang berlatar belakang pendidikan terakhir menengah (SMA/SMK) dan sebagian besar responden bekerja serta jenis kepesertaan terbanyak adalah Non PBI.

Kualitas Pelayanan

Salah satu dampak yang besar dari pada pandemi Covid-19 bagi masyarakat yang ada di Indonesia ada pada bidang pelayanan publik (Rohman dan Larasati, 2020). Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (Mulyawan, 2017) kualitas pelayanan ialah merupakan sebuah hasil interaksi dari pelbagai aspek, yakni sistem pelayanan, SDM untuk pemberi layanan, strategi serta pelanggan/pengguna jasa. Sistem layanan yang baik pastinya akan menghasilkan suatu kualitas pelayanan yang akan baik pula. Berdasarkan hasil dari penelitian kualitas pelayanan memberikan petunjuk sebagian besar dari responden menilai bahwa kualitas pelayanan pada kategori baik yaitu sebanyak 73 orang (66.4%). Hasil tersebut menunjukkan kalau kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado dinilai baik oleh responden. Hasil tersebut selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mardiyanto (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor BPJS Kesehatan Kota Surakarta dipersepsikan baik oleh masyarakat. Penentuan kualitas suatu pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi yang meliputi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) Prasetyo, dkk (2015).

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menilai baik terhadap kelima-lima dimensi dari kualitas pelayanan. Dimensi bukti langsung

(*tangible*) menunjukkan sebanyak 92 (83.6%) yang menilai baik. Hal ini sejalan juga dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dahlan, dkk (2021) yang menunjukkan dimensi bukti langsung (*tangible*) tergolong baik di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Sedangkan untuk penelitian yang telah dilakukan oleh Putri dan Listyowati (2021) di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung dimana penilaian terhadap dimensi bukti langsung (*tangible*) menunjukkan sebagian besar responden menilai kurang yaitu sebanyak 61 (61.0%). Dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan sebanyak 86 responden (78.2%) yang menilai baik. Hal ini tidak selaras dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Listyowati (2021) yaitu sebanyak 52 responden (52.0%) menilai kurang baik. Dimensi daya tanggap (*responseveness*) sebanyak 76 (69.1%) menilai baik. Hasil tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Iswanto, dkk (2020) berdasarkan hasil didapat bahwa dimensi daya tanggap (*responseveness*) sudah tercapai secara maksimal dan dipersepsikan baik.

Dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 81 (73.6%) responden menilai baik. Hal ini selaras dengan sebuah penelitian yang telah dilakukan oleh Dahlan, dkk (2021) yang menunjukkan dimensi jaminan (*assurance*) tergolong baik. Dimensi empati (*emphaty*) sebanyak 77 (70%) yang menilai baik. Pratama, dkk (2021) menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa penilaian terendah kualitas pelayanan terdapat pada dimensi empati (*emphaty*) sehingga pelayanan di Kantor BPJS Kota Padang perlu ditingkatkan lagi. Hal ini justru berbeda dengan sebuah penelitian yang telah dilakukan oleh Iswanto, dkk (2020) berdasarkan dari hasil penelitian dimensi empati (*emphaty*) sudah tercapai secara maksimal dan seperti dengan kondisi layanan yang diberikan BPJS Kesehatan Bulukumba bahwa tidak boleh ada pegawai yang

memiliki sikap membeda-bedakan setiap pengunjung serta harus memperlakukan peserta secara adil dan baik.

Hubungan Karakteristik Pengguna Jasa dengan Kualitas Jasa Pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado

Usia merupakan lama hidup seseorang yang dihitung sejak tahun lahir hingga tahun dilaksanakannya penelitian ini Hanifah, dkk, (2018). Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* dapat diketahui nilai *p-value* 0,000 lebih kecil dari 0.05 yang artinya bahwa ada hubungan antara umur dengan kualitas pelayanan. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh harahap dan utami (2021) yang menunjukkan adanya hubungan antara umur dan persepsi terhadap kualitas pelayanan dibidang kesehatan. Dari hasil uji statistik *chi square* menunjukkan tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan nilai *p-value* 0.847 lebih besar dari 0.05 sehingga disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian Yeni Tri Utami (2018) yang menyebutkan bahwa adanya pengaruh antara jenis kelamin dengan penilaian kualitas pelayanan di bidang kesehatan.

Berdasarkan hasil uji *chi square* dapat diketahui nilai *p-value* 0.002 lebih kecil dari 0.05 sehingga bisa dibuat kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara pendidikan dengan kualitas pelayanan. Hal ini sama dengan hasil penelitian dari Yanuarti, dkk (2021) yang menunjukkan adanya pengaruh pendidikan dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian dari hasil uji statistik *Chi square* dapat diketahui nilai *p-value* 0.252 lebih besar dari 0.05 yang artinya tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhith, dkk (2017) yang menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara

pekerjaan dengan persepsi tentang kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Jenis kepesertaan BPJS Kesehatan terbagi atas dua yaitu PBI dan Non PBI dan berdasarkan hasil uji statistik *Chi square* diperoleh nilai *p-value* 0.006 lebih kecil dari 0.05 sehingga dinyatakan terdapat hubungan antara jenis kepesertaan dengan persepsi terhadap kualitas layanan tatap muka BPJS Kesehatan kantor cabang Manado di masa Pandemi COVID-19.

Berdasarkan hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwasannya usia, pendidikan dan jenis kepesertaan memiliki hubungan dengan kualitas jasa pelayanan tatap muka BPJS Kesehatan kantor cabang Manado di masa Pandemi COVID-19, sedangkan jenis kelamin dan pekerjaan tidak memiliki hubungan dengan kualitas jasa pelayanan tatap muka BPJS Kesehatan kantor cabang Manado di masa pandemi COVID-19.

Hal ini berarti bahwa kategori usia remaja, dewasa, lansia dan pendidikan tinggi, menengah, dasar serta PBI atau Non PBI menentukan penilaian responden terhadap kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado kepada pengguna jasa. Sedangkan laki-laki atau perempuan dan bekerja atau tidak bekerja seseorang tidak berpengaruh pada penilaian baik atau cukup terhadap kualitas jasa pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado dimasa Pandemi COVID-19.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara usia, pendidikan dan jenis kepesertaan dengan kualitas jasa pelayanan tatap muka BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado di masa pandemi COVID-19. Sedangkan jenis kelamin dan pekerjaan tidak menunjukkan adanya hubungan dengan kualitas jasa pelayanan tatap muka BPJS Kesehatan

Kantor Cabang Manado di masa pandemi COVID-19.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado yang sudah memberi izin untuk dilakukan penelitian ini serta responden yang sudah bersedia untuk terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2020. *Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia*. (Online) <https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4>. Diakses pada 12 Januari 2022).

Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitas*. Padang: Erlangga.

Desy Ramadhani Harahap, Tri Niswati Utami. 2021. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. (Online) <http://forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/view/sf12211/12211>. Diakses pada 04 Februari 2022.

Hamid, Abdul. 2019. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi*. Skripsi. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado.

Intan PS, Hery S, Tri M. Analisis Kepuasan Pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karangayar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*. (Online) <https://jurnal.uns.ac.id/JIKAP/article/view/35467>. Diakses pada 12 Januari 2022.

Iswanto I, Sudarmi, Anwar P. 2020. *Kualitas Pelayanan Di Kantor*

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bulukumba. Makassar. Universitas Muhhamadya.

Mardiyanto, Doni. 2018. Analysis Of Community Perception Of Public Service Quality In Office Social Insurance Administration Organization Of Health (BPJS Kesehatan) Surakarta. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research* (ISSN: 2614-1280).

Muchammad AA, Dwi Juniati. 2017. Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. *Jurnal Ilmiah Matematika. Universitas Negeri Surabaya*. Volume 2 No.6. ISSN 2301-9115

Muhith Abdul, Sandu Siyoto, Risna Elvia Rahmah. 2017. *Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu BPJS dengan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan*. *Medica Majapahit* Vol 9. No. 1.

Mulyawan, Aditya. 13 Oktober, 2020. Tetap Buka Layanan Tatap Muka, BPJS Kesehatan Perketat Protokol Kesehatan di Kantor Cabang. *Kompas*. (Online) <https://nasional.kompas.com/read/2020/10/13/14340081/tetap-buka-layanan-tatap-muka-bpjs-kesehatan-perketat-protokol-kesehatan-di> Diakses tgl 19 Januari 2022.

Nurdiah S., Baharuddin S, Mahfudnurnajamuddin. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. *Journal of Management Science*. Volume 2 No. 1. P-ISSN: 2722-4937, E-ISSN: 2722-4961.

- Prasetyo, A.C. 2015. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Blora Kabupaten Blora Tahun 2015*. Skripsi. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro Semarang
- Pratama A, Bakkareng, Tifani R F. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang*. JM, VOL. 3, NO. 3, September 2021, Hal: 489-498. ISSN-P: 2355-0376 ISSN-E: 2656-8322. Padang: Universitas Ekasakti
- Putri A S, Rina L. 2022. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung*. Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Udayana. Vol. 9 No. 1: 114 – 12. (ISSN 2302-139X ISSN 2527-3620).
- Rohman, Abd dan Dewi C, L. *Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal*. ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online) Volume 10 Nomor 2 (2020) <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1952> (diakses pada tanggal 10 Ferbuari).
- Sholeha L, Sutrisno D, Joko Widodo.2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Pendidikan Ekonomi
- Sudarso. A. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish Gru penerbitan CV Budi Utama
- Yanuarti R, Henni F, Wulan A, Bintang A P, Nopia W. 2021. *Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid 19*. *Jurnal Kesmas Asclepius (Online)*. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKA/article/view/3071>. Diakses pada 04 Februari 2022.
- Yeni Tri Utami. 2018. *Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta*. Infokes, VoL 8 No 1. ISSN: 2086 -2628.