

# COMMUNITY SATISFACTION OVER THE BPJS PATIENT SERVICE IN CLINICS SHOULDER (studies in Clinics shoulder)

YESSI SIALLAGAN  
MASJE SILIJA PANGKEY  
NOVIE PALAR

*This research is aimed to find out the satisfaction of public service of Social Insurance Administration Organization (BPJS) patient in Puskesmas Bahu. On the basis of Law No. 25 of 2009 on Public Service Standards, the service standard has been determined that the service unit of the state is obliged to serve every citizen and citizen to fulfill his basic rights and needs within the framework of public services. Including services provided by the health services of the Puskesmas unit it is important that the satisfaction of the community can be measured by the established standards, the satisfaction of service for BPJS patient service at Puskesmas Bahu in terms of service, system, mechanism and procedure, Products Services, Facilities, infrastructure, and facilities, Executing Competencies. Of the seven indicators of public service standards, there is the result that it states less satisfied with facilities, infrastructure and facilities, service products, is satisfied with short service time, BPJS user fee or tariff is appropriate and satisfied with service requirements, system and service mechanism, at the Bahu Puskesmas from interviews and field observations.*

**Keywords:** *Public Satisfaction, Service*

## PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi dalam pembangunan kesehatan. Mendapatkan pelayanan kesehatan adalah hak setiap warga Indonesia. Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan. Pelayanan itu sendiri di sediakan pada berbagai lembaga atau instansi pemerintah seperti halnya Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang menyediakan pelayanan di bidang kesehatan kepada masyarakat.

Puskesmas sebagai unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan bahwa (1) kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (2) Bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan

meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan kesehatan dan daya saing bangsa bagi pembangunan Nasional (3) Bahwa setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara.

Masyarakat pasien BPJS yang berobat, konsultasi kesehatan, dan membuat kepentingan administrasi di bidang kesehatan. Pelayanan petugas dan pegawai sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat seperti halnya pelayanan yang diberikan Puskesmas Bahu Kota Manado kepada Masyarakat pasien BPJS

Berdasarkan observasi yang mengamati dan mencari informasi dari masyarakat sekitar kondisi pelayanan kesehatan yang dilaksanakan Puskesmas Bahu Kota Manado. Pelaksanaan Pelayanan yang diberikan Puskesmas Bahu Kota Manado kepada masyarakat oleh petugas

dan pegawai, masih banyak ditemukan respon dari masyarakat yang merasakan kurang puas akan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari banyaknya pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Bahu, setiap bulan 17ribu pasien, Kepuasan yang dirasakan dari segi persyaratan pelayanan, sistem mekanisme prosedur, biaya atau tarif, produk pelayanan hasil dari pelayanan yang telah diberikan baik bentuk barang maupun jasa contoh kurangnya ketersediaan obat-obatan tertentu, dari segi fasilitas yang kurang tempat ruang tunggu pasien dan ruang rawat inap yang kurang layak tempat tidur yang digunakan, maupun administrasi yang rumit untuk memenuhi ketentuan yang telah ditentukan, jangka waktu pelayanan yang telah ditentukan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan proses pelaksanaan adanya keterlambatan dalam proses pelayanan sehingga menunggu lama, sistem mekanisme dan prosedur tata cara pelayanan yang diberikan kepada pasien masih berbelit-belit misalnya pada saat pasien sangat ingin membutuhkan pelayanan kesehatan sering kali terabaikan karena tidak memenuhi persyaratan dikarenakan yang terlalu rumit dan menunggu lama proses pelayanan karena banyaknya antrian tetapi pegawai dan petugas yang masih sedikit, kompetensi pelaksana kemampuan pelaksana pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan, profesionalisme dalam bekerja pelaksanaan pekerjaan yang para pegawai akan pekerjaan mereka karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi dan penjelasan yang terperinci yang diperlukan masyarakat. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang tidak diketahui oleh masyarakat, jumlah pelaksana pelayanan yang kurang dalam melayani pasien yang banyaknya berobat setiap harinya sehingga terjadi tidak efisien dalam pelayanan.

Beberapa masyarakat mengatakan ketidakpuasan mereka dari segi obat-obatan yang diberikan oleh Puskesmas tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Secara umum menurut Kolter (2005) adalah perasaan seseorang senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau hasil yang diinginkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Menurut Lukman (2000:119), Menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Berdasarkan berbagai pandangan, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.

### **Faktor-faktor penentu kepuasan masyarakat**

Menurut Lupioyadi (2006:158), dalam menentukan tingkat kepuasan Publik terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan itu yaitu :

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan mereka tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlumembuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Menurut Irawan (2009 : 120 ) terdapat lima factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbaan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa maka konsumen memiliki nilai ekspektasi yang lebih tinggi.

e. Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

### **Standart Pelayanan Publik**

Selain itu, undang-undang No.25 tahun 2009 akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap penyelenggara pelayanan untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik . Dalam undang-undang no.25 tahun 2009 ada beberapa dimensi yang menjelaskan standart pelayanan Publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai / petugas pelayanan, yaitu :

1. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan, peraturan pelayanan yang telah ditentukan.
2. Persyaratan pelayanan , yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur , yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya atau tarif , yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan , yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
7. Sarana , prasarana , dan fasilitas , yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan.
8. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian dan keterampilan dan pengalaman,

9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
12. Jaminan pelayanan, yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standart pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari berbahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standart pelayanan.

Standar pelayanan pada undang-undang No.25 tahun 2009 sebagai acuan pelayanan publik, pelayanan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kepuasan masyarakat, dari keempat belas standar pelayanan ini dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengetahui kepuasan masyarakat. Penyelenggara yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan dalam bentuk , termasuk dalam bidang kesehatan administrasi di Puskesmas Bahu Kota Manado.

### **Program BPJS**

Jaminan sosial adalah perlindungan yang diberikan oleh masyarakat bagi anggota-anggotanya untuk resiko-resiko atau peristiwa-peristiwa tertentu dengan tujuan, sejauh mungkin, untuk menghindari peristiwa-peristiwa tersebut yang dapat mengakibatkan hilangnya atau turunya sebagian besar penghasilan, dan untuk memberikan pelayanan medis dan/atau jaminan keuangan terhadap konsekuensi ekonomi dari terjadinya peristiwa tersebut, serta jaminan untuk tunjangan keluarga dan anak.<sup>1</sup> Secara singkat jaminan sosial diartikan sebagai bentuk perlindungan

sosial yang menjamin seluruh rakyat agar dapat mendapatkan kebutuhan dasar yang layak.

Di dalam program BPJS jaminan sosial dibagi kedalam 5 jenis program jaminan sosial dan penyelenggaraan yang dibuat dalam 2 program penyelenggaraan, yaitu :

1. Program yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, dengan programnya adalah Jaminan Kesehatan yang berlaku mulai 1 Januari 2014.
2. Program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan, dengan programnya adalah Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian yang direncanakan dapat dimulai mulai 1 Juli 2015.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah peleburan 4 (empat) badan usaha milik negara menjadi satu badan hukum, 4 (empat) badan usaha yang dimaksud adalah PT TASPEN, PT JAMSOSTEK, PT ASABRI, dan PT ASKES. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ini berbentuk seperti asuransi, nantinya semua warga indonesia diwajibkan untuk mengikuti program ini. Dalam mengikuti program ini peserta BPJS di bagi menjadi 2 kelompok, yaitu untuk masyarakat yang mampu dan kelompok masyarakat yang kurang mampu.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian kualitatif adalah kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Menurut Meleong (2013) bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dinilai oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan dll. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa , pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan hasil penelitian berupa uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dalam

suatu konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh dan konprehensif.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara atau penelaahan dokumen (Meleong, 2006). Berdasarkan pendapat tersebut maka instrumen utama dalam penelitian ini ialah peneliti sendiri, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan ialah sebagai berikut :

#### **1. Observasi**

Biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang nampak pada objek penelitian dalam penelitian ini observasi yang dilakukan oleh penulis adalah observasi berperan pasif dimana peneliti kehadirannya dalam melakukan observasi tidak diketahui oleh subjek yang diamati. Peneliti hanya mendatangi lokasi, tetapi sama sekali tidak berperan sebagai apapun selain sebagai pengamat pasif. Sutopo (2002 : 66)

#### **2. Wawancara**

Yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis wawancara mendalam. Menurut Sutopo(2002:58) wawancara mendalam merupakan yang tidak terstruktur, karena peneliti merasa perlu melakukan wawancara mendalam untuk mencari informasi yang jelas dan akurat. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada informan yaitu masyarakat, serta mencatat kejadian serta informasi dari informan yang kemudian dijadikan sebagai bahan penulisan laporan hasil penelitian. Informan yaitu orang yang memiliki pengetahuan dan pengalaman sebagai partisipan untuk menggali informasi. Informan yang diwawancarai diantaranya masyarakat yang terdiri dari beberapa Kelurahan yang termasuk dalam ruang lingkup kerja Puskesmas Bahu yaitu : Masyarakat Kelurahan bahu, Kelurahan Kleak, Kelurahan Batu Kota, Kelurahan Winangun I, dan Kelurahan Winangun II.

#### **3. Dokumentasi**

Menurut Sutopo (2002 : 69) dokumentasi adalah sumber data yang memiliki peran yang penting dalam penelitian kualitatif. Dokumen bisa memiliki beragam bentuk dari yang tertulis sederhana sampai pada yang lebih lengkap seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar dan sebagainya.

### **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian mengenai Kepuasan masyarakat atas pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Bahu dari sepuluh informan yang diwawancarai, masyarakat mengatakan puas, cukup puas dan kurang puas dari apa yang mereka rasakan dari pelayanan yang pegawai dan petugas Puskesmas. Beberapa fokus penelitian yaitu persyaratan administrasi, prosedur dan mekanisme pelayanan, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, pengetahuan, keahlian, dan keterampilan, jumlah pegawai dan petugas pelayanan dengan jumlah orang yang dilayani, sarana dan prasarana dan fasilitas, tempat pengaduan keluhan dan saran, dan standar pelayanan.

Sesuai dengan teori yang mengatakan secara umum menurut Kolter (2005) adalah perasaan seseorang senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau hasil yang diinginkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas.

Dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan petugas puskesmas kepada masyarakat yang menimbulkan rasa senang atau sebaliknya, senang dilihat dari respon yang mengatakan puas akan sesuatu yang telah dilakukan, kurang puas apabila tidak senang. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara masyarakat menyatakan :

(1) Untuk Persyaratan administrasi menyatakan puas, adanya kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat, (2) prosedur dan mekanisme menyatakan puas, prosedur pelayanan dan mekanisme bisa dilewati oleh masyarakat, (3) Jangka waktu, cukup puas, waktu pelayanan

singkat dalam pelayanan dokter, hanya menunggu lama di loket antrian administrasi. . Penanganan pengaduan dan saran masyarakat masyarakat tidak mengetahui adanya tempat penanganan dan saran di Puskesmas Bahu.

(4) Biaya atau Tarif, masyarakat tidak dipungut biaya apapun dari biaya atau tarif yang telah ditentukan sebagai pasien BPJS (5) Produk Pelayanan , Masyarakat mengatakan kurang puas akan ketersediaan obat-obatan di Puskesmas yang masih kurang dari harapan, terutama dalam obat-obat untuk penyakit tertentu.(6) Sarana dan Prasarana masyarakat kurang puas pada ruang rawat Inap Puskesmas tempat tidur yang masih kurang layak dipakai oleh pasien, dan kondisi kebersihan ruangan yang perlu diperbaiki.(7) Untuk Pengetahuan dan kompetensi petugas pelayanan masyarakat mengatakan cukup puas ,karena ada yang dapat merasakan pelayanan yang baik dan beberapa juga belum merasakan puas akan pengetahuan dan kompetensi yang dimiliki

## **KESIMPULAN**

Bedasarkan kesimpulan diatas dari hasil penelitian kepuasan masyarakat sebagai pasien BPJS di Puskesmas bahu :

1. Persyaratan pelayanan , yaitu persyaratan teknis dan administrative pasien BPJS yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, masyarakat mengatakan puas akan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sabagai pasien BPJS.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur , yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan untuk pasien BPJS, Masyarakat bisa memahami alur yang telah ditentukan oleh Pihak Puskesmas dan Banyak nya pasien yang tidak mengetahui tempat pengaduan keluhan dan saran untuk Puskesmas Bahu. Dan hanya sedikit yang tau dan memberikan pengaduan dan saran di Puskesmas Bahu.
3. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bagi pengguna BPJS. Masyarakat

mengatakan cukup puas dengan pelayanan pemeriksaan dokter hanya saja yang menunggu lama di loket administrasi.

4. Biaya atau tarif , yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan untuk pasien BPJS dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama antara penyelenggara dan masyarakat. Masyarakat mengatakan tidak dipungut biaya apapun dari pengguna kartu BPJS .
5. Produk Pelayanan , yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Masyarakat mengatakan kurang puas dalam ketersediaan obat-obatan tertentu tidak hanya obat-obat sakit biasa tetapi sakit kronis juga tersedia. Dan kesesuaian jumlah obat-obatan yang telah diberikan.
6. Sarana , prasarana , dan fasilitas , yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan. mereka mengatakan kurang puas pada sarana prasarana dan fasilitas Puskesmas terutama ruang rawat Inap pasien yang perlu dibenahi tempat tidur yang seharusnya di ganti oleh Puskesmas agar layak dipakai oleh pasien BPJS rawat inap, kenyamanan dinding-dinding yang sudah mulai kusam karena puskesmas seharusnya bersih terutama untuk orang-orang sakit
7. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian dan keterampilan dan pengalaman, beberapa mengatakan cukup bisa memahami informasi yang di sampaikan petugas Puskesmas dan beberapa mengatakan belum mendapatkan informasi yang terperinci oleh pihak petugas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Irawan, Denny, dan Edwin Japarinto 2013. Analisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening pada pelanggan restoran por kee Surabaya. FE Universitas Kristen petra Surabaya. *Jurnal manajemen pemasaran*

Vo.1 No.2, (2013) 1-8, diperoleh dari fakultas ekonomi Universitas Esa Unggul.

Kolter, Philip.2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2 Jakarta : PT.indeks kelompok Gramedia.

Lukman, Dendawijaya.2000.*Manajemen Perbankan*.Ghalia Indonesia: Jakarta.

Sutopo.H.B.2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press.

Refensi lain

<https://BPJS-kesehatan.go.id>

Undang-undang No.25 tahun 2009 Standart Pelayanan Publik

Kepmen PAN nomor 63 tahun 2004 Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan publik

Keputusan Mentri No.25 Tahun 2004 *tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat*.