Journal of Social Knowledge Education (JSKE)
Vol. 3, No. 1, February 2022, pp. 6~10
ISSN: 2722-046X, DOI: 10.37251/jske.v3i1.400

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Rahmawati Dewi[1]
[1]Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Jan 7, 2022
Revised Jan 25, 2022
Accepted Feb 14 , 2022

Kata kunci:

Pelayanan Kesehatan
BPJS
Perspektif ekonomi

ABSTRAK

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bermaksud meneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal A.Yani Metro terhadap kepuasan konsumen.

Metodologi: Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (field research), sedangkan jenis penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi agar mendapat data yang valid. Sumber data penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Setelah data-data terkumpul maka peneliti menganalisis dengan menggunakan teknis analisa data, yaitu proses mencari dan menyususn secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data data agar mudah dipahami.

Temuan Utama: Berdasarkan paparan dan pembahasan maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut, kualitas pelayanan kesehatan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal A.Yani Metro sudah dapat dikatakan baik dan tidak ada perbedaan perlakuan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit kepada pasien BPJS dalam bentuk apapun kecuali dengan didasarkan oleh aturan Pemerinta dan Lembaga BPJS sendiri. Namun secara keseluruhan pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS maupun non BPJS belum bisa mewujudkan kepuasan konsumen secara maksimal, sebagian besar konsumen menyatakan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga harus ditingkatkan kembali dalam beberapa aspek seperti keramahtamahan dan ketepatan jadwal visit pasien serta memperbaiki komunikasi terkait tindakan perawatan kepada pasien maupun keluarga pasien.

Keterbaruan/Keaslian penelitian: Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berbeda walaupun terdapat beberapa fokus kajian yang sama pada tema-tema tertentu, yaitu mengenai pelayanan kesehatan, jaminan kesehatan dan kepuasan konsumen. Dalam penelitian yang akan dikaji oleh peneliti ini lebih ditekankan pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien atau konsumen pengguna kartu jaminan sosial BPJS terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam di RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro.

This is an open access article under the CC BY-NC license

Corresponding Author:
Rahmawati Dewi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro, Indonesia
Email:dewirrrr@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Kondisi perekonomian di Indonesia kini tidak menentu, sehingga segala kebutuhan pun semakin mahal harganya[1]–[3]. Salah satunya ialah pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Banyak masyarakat di Indonesia yang masih sulit mendapatkan pelayanan untuk

memulihkan kesehatannya. Indonesia sebagai Negara berkembang dengan jumlah penduduk terbesar ke empat di dunia. Jumlah penduduk Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Jumlah penduduk tahun 2016 memperlihatkan bahwa penduduk Indonesia berjumlah 189.096.722 jiwa. Tidak hanya satu atau dua kali kita dengar warga dalam kondisi ekonomi lemah memiliki penyakit dan tidak bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersamasama dalam sutu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat[4]–[6]. Hal-hal di atas menjadi pendorong pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi selruh masyarakat, termasuk masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, akan tetapi setiap pemerintah daerah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi warganya. Salah satu program yang dibuat pemerintah untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan[7]–[9]. BPJS sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang penyelenggaraan asuransi secara nasional yang pelaksanaannya mengacu pada UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional dan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai UU No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba.

Sedangkan berdasarkan UU No.24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia diantaranya lembaga Asuransi jaminan kesehatan PT.Askes Indonesia menjadi BPJS kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan dan PT Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerja.4 Menurut Depkes, transformasi PT.Askes dan PT.Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal, 2014 PT askes menjadi BPJS kesehatan dan selanjutnya tahun 2015 giliran PT.Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerjaan. Konsumen pengguna jasa BPJS membutuhkan pelayanan kesehatan yang baik sama halnya dengan konsumen tanpa jasa BPJS agar mendapatkan kepuasan. Kepuasan konsumen tidak hanya mengenai bagaimana hasil akhir berupa kesembuhan dirinya tetapi menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap dan rawat jalan dirumah sakit[10]–[12]. Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha.6 Rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. Diantara bentuk jasa pelayanan kesehatan dirumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien dengan cepat dan akurat, oleh karena itu dibutuhkan keramahan dan kesigapan para dokter, kecepatan pelayanan para perawat dan juga pegawai rumah sakit yang bersangkutan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan konsumen atau pasien pada rumah sakit tersebut. Perhatian akan pelayanan kesehatan secara cermat diperlukan guna memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen didapat dari terpenuhinya harapan pelanggan terhadap suatu jasa yang dikonsumsinya.

Kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh setiap penyedia jasa, sehingga dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan menciptakan sebuah hubungan yang baik dengan konsumen karena antara pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dan harus selalu diperhatikan[13]–[15].Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada saat pra survey, ibu Maryati selaku keluarga pasien yang di rawat di RSUD jenderal A. Yani Metro dengan kartu BPJS menuturkan keluhan terkait dengan kondisi suaminya yang belum pulih pasca operasi, namun perawat mengharuskan untuk pulang karena sudah dirawat selama 3 hari. Selain itu, Bapak Miftahudin salah satu keluarga pasien yang lain mengatakan tentang fasilitas yang dirasa kurang bersih untuk ruang rawat inap di kelas 3 tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field riseach). Penelitian lapangan adalah penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang, keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuai unit social, individu, kelompok, lemabaga atau masyarakat.68 Penelitian yang peneliti lakukan ini yaitu kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif Ekonomi Islam di RSUD Jenderal A.Yani Metro. Sifat Penelitian Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang diungkapkan dalam bentuk kalimat serta uraian-uraian, bahkan dapat cerita pendek.69 Deskriftif kualitatif dalam peneltian ini dimaksudkan untuk menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif Ekonomi Islam di RSUD Jenderal A.Yani Metro.

Sumber Data Sumber data adalah salah satu yang paling penting dalam penelitian. Kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan meleset dari yang diharapkan.Primer Sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan atau data yang diperoleh peneliti dari sumber asli.Data tersebut diperoleh dari keterangan orang-orang yang berhubungan dengan penelitian. Dengan demikian, pengumpulan data primer adalah bagian integral dari proses penelitian

ekonomi yang digunakan untuk mengambil keputusan.Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari Pimpinan Bagian Administrasi Pasien, Perawat di Rumah Sakit Umum Ahmad Yani Metro; serta Konsumen (pasien) atau keluarga pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Ahmad Yani Metro, baik yang menggunakan kartu BPJS maupun tidak, dan pihak BPJS Cabang Kota Metro. Dalam penelitian kualitatif populasi menggunakan istilah social situation atau situasi social dan sampel menggunakan istilah narasumber, informan atau partisipan.

Social situation Social situation terdiri dari tiga elemen yaitu tempat (place), pelaku (actors), dan aktivitas (activity) yang berinteraksi secara sinergis. Dalam hal ini yang menjadi social situationnya adalah Keseluruhan Karyawan, Perawat, Dokter dan Pasien di RSUD Jenderal A.Yani Metro. Peneltian kualitatif tidak menggunakan istilah sampel namun menggunakan narasumber, informan dan partisipan. Pada penelitian kualitatif ini, peneliti memasuki situasi sosial tertentu untuk melakukan tindakan wawancara dengan orang – orang yang dipandang tahu tentang situasi tersebut. Penentuan sumberdata pada yang diwawancarai dilakukan secara purposive yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Informan dalam penelitian ini ditentukan sementara sejumlah 10 orang pasien di RSUD Jenderal A.Yani Metro dengan kriteria telah dirawat Inap lebih dari dua malam. Teknik sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan cara menggabungkan teknik snowball sampling. Dimana penentuan sampel mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

Teknik Pengumpulan Data Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Ahmad Yani Metro, Kota Madya Metro Provinsi Lampung mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pengguna Kartu BPJS. Wawancara Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.Wawancara ini dilakukan guna memperoleh data yang ada kaitannya dalam penelitian ini, penelitian menggunakan bentuk wawancara bebas terpimpin yaitu wawancara yang tidak didasarkan pada suatu sistem atau daftar pertanyaan yang ditetapkan sebelumnya.Namun demikian metode wawancara seperti ini bagi seorang pewawancara tetap memiliki pedoman secara garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Dalam konteks ini hubungan pewawancara dengan yang diwawancarai dalam suasana wajar tetapi pertanyaan dan jawaban berjalan seperti pembicaraan dalam kehidupan sehari-hari.Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari Pimpinan Bagian Administrasi Pasien, Perawat di Rumah Sakit Umum Ahmad Yani Metro; serta Konsumen (pasien) atau keluarga pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Ahmad Yani Metro, baik yang menggunakan kartu BPJS maupun tidak, dan pihak BPJS Cabang Kota Metro.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Ahmad Yani Metro berdiri sejak tahun 1951 dengan nama Pusat Pelayanan Kesehatan, yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat diwilayah sekitar Kota Metro, dengan kondisi serba terbatas dimasa itu, namun tetap dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai satu-satunya pusat pelayanan kesehatan di Kota Metro. Pada tahun 1953 fungsi pelayanan kesehatan sudah dapat ditingkatkan melalui keberadaan penggabungan bangsal umum pada unit pelayanan kesehatan Katolik (yang sekarang RB.Santa Maria) sebagai rawat inap bagi pasien dan pada tahun 1970 terjadi penambahan berupa bangsal umum dan perawatan bersalin. 86 Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.031/BERHUB/1972, Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani secara sah berdiri sebagai Rumah Sakit Umum Daerah tipe D, sebagai UPT Dinas Kesehatan TK II Lampung Tengah. Setelah beroperasi lebih kurang 15 tahun tepatnya pada tahun 1987, berhasil meningkatkan status menjadi Rumah Sakit tipe C berdasarkan SK. MenKes. No.303/MENKES/SK/IV/1987, yang memiliki sarana rawat inap berkapasitas 156 tempat tidur, dan berperan sebagai pusat Rujukan Pelayanan Kesehatan untuk Wilayah Kabupaten Lampung Tengah serta sekaligus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kabupaten TK II Lampung Tengah.87 Berdasarkan surat Bupati Kepala Daerah TK.II Lampung Tengah Nomor 445/7423/03/1995 tanggal 27 Desember 1995 dan persetujuan Mendagri dengan surat No.445/883/PUOD/1996, tanggal 22 maret 1996 RSUD Jendral Ahmad Yani meningkat menjadi Unit Swadana yang artinya disuatu sisi bukti kemampuan pengelolaan Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani sudah dianggap layak, dan disisi lain tentunya peningkatan tanggungjawab terhadap eksistensi rumah sakit dimasa yang akan datang. Rumah Sakit Umum Daerah Jendral ahmad Yani Metro awalnya merupakan Rumah Sakit milik pemerintah Kabupaten Lampung Tengah berdasarkan SK Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor: 188.342/IV/07/2002, diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kota Metro.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fatma Lestari, diketahui bahwa tidak ada perbedaan perlakuan medis terhadap pasien dengan BPJS maupun Non BPJS, selain itu perawatan yang diberikan dilakukan semaksimal mungkin dan selalu mendahulukan pasien yang sedang dalam kondisi kritis. Dokter Novi selaku Dokter umum di RSUD Jenderal A.Yani Metro, juga menuturkan bahwa pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin, dokter rutin memeriksa kondisi pasien satu kali dalam setiap hari. Tindakan medis selain visit dokter dilakukan oleh perawat yaitu memberikan obat dan memeriksa kondisi pasien atau keluahan pasien tiga kali

dalam sehari dan sudah memberikan penjelasan mengenai keluhan penyakit yang diderita pasien dan hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh pasien. 96 Wawancara, Bowo Pamungkas, perawat ruang anak di RSUD Jenderal A.Yani Metro, beliau selalu berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pasien dan langsung melihat kondisi pasien apabila keluarga pasien sewaktu-waktu memerlukan bantuan. Jika pasien atau keluarga pasien memerlukan bantuan, keluarga pasien datang langsung ke ruangan perawat yang terdapat di setiap ruangan. Visit dokter dilakukan satu kali dalam sehari, yang dilakukan oleh dokter umum dan ditambah dokter spesialis, sedangkan tindakan medis lain selain visit dokter adalah pemeriksaan rutin dan pemberian obat yang dilakukan tiga kali dalam sehari. Mengenai fasiitas terkait ruangan saat ini masih dalam masa perbaikan sehingga beberapa gedung belum dapat difungsikan secara maksimal.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, beberapa perawat kurang ramah terhadap pasien dan keluarga pasien khususnya yang terlihat berpenampilan biasa. Perawat dan dokter di ruang rawat cepat tanggap terhadap keluhan keluarga maupun pasien. Jadwal visit dokter yang terkadang tidak tepat waktu, dimana dokter yang datang keruangan adalah dokter umum dan dokter spesialis akan tetapi waktu kunjungan tidak menentu. Selain itu, hasil laboratorium bagi pasien BPJS tidak dibacakan oleh dokter sehingga keluarga pasien tidak mengetahui dengan jelas terkait penyakit pasien. Berdasarkan analisis penulis, dari hasil wawancara dengan perawat, dokter dan keluarga pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal A.Yani Metro, secara keseluruhan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat maupun dokter Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal A.Yani Metro sudah baik, namun harus ditingkatkan kembali. Jika didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan kesehatan yaitu mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan, pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal A.Yani Metro dapat dikatakan baik dan sudah memenuhi prinsip tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh perawat, dokter maupun karyawan lain di RSUD Jenderal A.Yani Metro merupakan salah satu bentuk usaha untuk mendapatkan rizky yang halal dan diridhoi oleh Allah SWT dengan tanpa meninggalkan Ibadah wajib, yang dibuktikan dengan difungsikannya dengan baik Masjid di dalam lingkungan Rumah Sakit.. Selain itu dokter dan perawat menjalankan tugasnya dengan menghargai dan menghormati pasien maupun keluarga pasien. Nilai Nubuwwah (Kenabian) ini didasarkan pada Rasul, dimana beliau merupakan suri tauladan terbaik sepanjang masa. Empat sifat yang patut dicontoh ialah Siddiq(benar,jujur), Amanah (tanggungjawab, kepercayaan, kredibilitas), Fathanah (kecerdikan,kebijaksanaan, intelektualitas) dan Tabligh (Komunikasi, keterbukaan, pemasaran). Berdasarkan analisis penulis sikap Siddiq (benar,jujur) telah dilakukan dalam proses pelayanan di RSUD Jenderal A.Yani Metro. Hal ini terlihat dari perawat dan dokter yang menjelaskan dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya terkait penyakit pasien kepada keluarga pasien. Sama halnya dengan sikap Siddiq, sikap Amanah (tanggungjawab, kepercayanaan, kredibilitas), Tabligh (Kecerdikan, kebijaksanaan, dan intelektualitas) juga terihat dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Jenderal A.Yani Metro. Akan tetapi sikap Tabligh berupa komunikasi dan keterbukaan kurang diterapkaan dengan baik oleh perawat dan dokter. Pasien masih merasakan kebingungan dalam beberapa hal yang ada dan ada beberapa oknum (Perawat maupun Dokter) yang bersikap kurang ramah dalam komunikasi. Nilai keadilan. Prinsip yang sangat penting, Keadilan dapat terwujud jika setiap orang menjunjung tinggi nilai kebenaran, kejujuran, keberanian, kelurusan dan kejelasan. Secara keseluruhan perawat maupun dokter dapat bersikap adil terhadap pasien yang menggunakan kartu jaminan sosial BPJS maupun pasien yang tidak menggunakannya. Akan tetapi terkadang ada beberapa oknum (perawat atau dokter) yang kurang ramah dalam menghadapi pasien yang terlihat kurang mampu atau yang menggunakan BPJS. Konsep Nilai khilafah atau pemimpin,secara umum diartikan sebagai amanah dan tanggungjawab. Berdasarkan analisis penulis dokter maupun perawat menjalan tugas dengan baik dan didasarkan oleh aturan yang dibuat oleh pemimpin dalam hal ini adalah pemerintah daerah maupun pemerintah pusat yang berarti telah menjalan segala tanggungjawab dan amanah yang diberikan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan paparan dan pembahasan maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut, kualitas pelayanan kesehatan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal A.Yani Metro sudah dapat dikatakan baik dan tidak ada perbedaan perlakuan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit kepada pasien BPJS dalam bentuk apapun kecuali dengan didasarkan oleh aturan Pemerinta dan Lembaga BPJS sendiri. Namun secara keseluruhan pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS maupun non BPJS belum bisa mewujudkan kepuasan konsumen secara maksimal, sebagian besar konsumen menyatakan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga harus ditingkatkan kembali dalam beberapa aspek seperti keramahtamahan dan ketepatan jadwal visit pasien serta memperbaiki komunikasi terkait tindakan perawatan kepada pasien maupun keluarga pasien.

REFERENSI

[1] L. M. Wulandari and S. Zuhri, “Pengaruh Perdagangan Internasional Dan Investasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Pada Tahun 2007- 2017,” *J. REP (Riset Ekon. Pembangunan)*, vol. 4, no. 2, pp. 119–127, 2019.

[2] B. Purba, "Analisis Tentang Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Periode Tahun 2009 – 2018," *J. Hum.*, vol. 4, no. 2, pp. 244–255, 2020.
[3] S. Sulaiman, "Ekonomi Indonesia Antara Amanat Undang-Undang Dasar 1945 dan Realita," *J. Syariah*, vol. 7, no. 2, 2019.
[4] I. Widiastuti, "Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Jawa Barat," *Public Inspir. J. Adm. Publik*, vol. 1, no. 1, pp. 91–101, 2017.
[5] G. P. Báez and R. Vogel, "Global Survey of Revitalization Efforts : A mixed methods approach to understanding language revitalization practices," *Lang. Doc. Conserv.*, vol. 13, no. May, pp. 446–513, 2019.
[6] F. Rozi and I. K. Jannah, "Revitalisasi Pemberdayaan Budaya Karakter Nuansa Religiustik dalam Membentuk Perilaku Pekerti Santri," *Muróbbî J. Ilmu Pendidik.*, vol. 5, no. 1, pp. 17–34, 2020.
[7] D. Rolindrawan, "The Impact of BPJS Health Implementation for the Poor and Near Poor on the Use of Health Facility," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 211, no. September, pp. 550–559, 2015, doi: 10.1016/j.sbspro.2015.11.073.
[8] B. R. Tumilaar, "Pengaruh Disiplin, Gaya Kepemimpinan, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bpjs Ketenagakerjaan Sulut," *J. EMBA*, vol. 3, no. 2, pp. 787–797, 2015.
[9] F. Mailani and N. Fitri, "Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Rsud Dr. Rasidin Padang," *J. Endur.*, vol. 2, no. June, pp. 203–208, 2017.
[10] B. Basri and H. Abdillah, "Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Kis Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Sekarwangi Sukabumi," *J. ILMU Kesehat. BHAKTI HUSADA*, vol. 12, no. 01, 2021, doi: 10.34305/jikbh.v12i1.249.
[11] N. Oktaria, "Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi : Studi Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Rs Unand The Effect Of Service Quality To Patient Loyalty With Satisfaction As Mediation : Study Of Health Bpjs Users In Installation Of Unand Hospital," *SEIKO J. Manag. Bus.*, vol. 3, no. 3, pp. 353–363, 2020.
[12] L. Salawati, "Penerapan keselamatan pasien rumah sakit," *J. Averrous*, vol. 6, no. 1, pp. 98–107, 2020.
[13] S. Tirtayasa, A. P. Lubis, and H. Khair, "Keputusan Pembelian : Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen," *J. Inspirasi Bisnis dan Manaj.*, vol. 5, no. 1, pp. 67–86, 2021.
[14] A. Setiawan, N. Qomariah, and H. Hermawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *JSMBI (J. Sains Manaj. Dan Bisnis Indones.)*, vol. 9, no. 2, pp. 114–126, 2019.
[15] Kasinem, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat Kasinem," *J. Media Wahana Ekon.*, vol. 17, no. 4, pp. 329–339, 2020.