

## **PEMBERDAYAAN STAF DI BAGIAN BPJS TERHADAP STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM**

*Staff Empowerment in BPJS Department on The Strategy to Increase  
Patient Satisfaction BPJS in Grandmed Lubuk Pakam Hospital*

**Reni Aprinawaty Sirait<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang,  
Sumatera Utara – Indonesia

\*email korespondensi author: [renisirait1982@gmail.com](mailto:renisirait1982@gmail.com)

DOI 10.35451/jpk.v2i1.1147

### **Abstrak**

*BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Adapun tujuan kegiatan ini untuk memberikan penyuluhan kesehatan tentang pemberdayaan staf di bagian BPJS terhadap strategi peningkatan kepuasan pasien BPJS. Metode pelaksanaan kegiatan dengan menggunakan lembar observasi dan kuisioner tentang pemberdayaan staf di bagian BPJS. Dari hasil kegiatan yang dilakukan staf di bagian BPJS sangat antusias menyambut kegiatan ini. Melalui kegiatan ini diharapkan staf di bagian BPJS dapat lebih aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya kepada pasien BPJS sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Melalui kegiatan ini juga bermanfaat untuk pasien BPJS yaitu dapat tertangani dengan cepat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di bagian BPJS. Kepuasan pasien BPJS dapat di ukur dengan semakin meningkatnya kunjungan ulang berobat ke bagian BPJS, kepuasan pasien di ukur dengan adanya aspek layanan kesehatan seperti: tangible, realibility, responsivnes, assurance dan empathy. Pelaksanaan Pengabdian Kepada masyarakat dalam pemberdayaan staf di bagian BPJS terhadap peningkatan kepuasan pasien BPJS dilakukan dengan antusiasme audiens. Peran staf dalam bentuk tangible, realibility, responsivnes, assurance dan empathy merupakan faktor penting dalam peningkatan kepuasan pasien BPJS. hal utama untuk menciptakan kepuasan pasien yaitu pelayanan kesehatan yang benar-benar berkualitas. Jika pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien sudah berkualitas dan memberikan efek kesembuhan tentu sedikit banyaknya mempengaruhi kepuasan dari setiap pasien. Berkualitasnya suatu pelayanan kesehatan sesuai dengan hasil penelitian ini, pelayanan kesehatan tersebut mampu mewujudkan kepuasan pasien.*

**Kata kunci:** Pemberdayaan; Kepuasan Pasien; Bagian BPJS.

### **Abstract**

*BPJS Health is a legal entity formed to administer the health insurance program. Health insurance is a guarantee in the form of health protection so that participants get health care benefits and protection in meeting basic health needs that are given to everyone who has paid or whose contributions are paid by the government. The purpose of this activity is to provide counseling about staff empowerment in the BPJS section on strategies to increase BPJS patient satisfaction. The method of*

Received: 21 June 2022 :: Accepted: 27 June 2022 :: Published: 30 June 2022

*implementing the activity is using observation sheets and questionnaires about empowering staff in the BPJS. From the results of the activities carried out by the staff at the BPJS, they were very enthusiastic about welcoming this activity. Through this activity, it is hoped that the staff in the BPJS section can be more active in providing health services, especially to BPJS patients, so as to increase BPJS patient satisfaction. Through this activity, it is also beneficial for BPJS patients, which can be handled quickly to get health services at the BPJS section. BPJS patient satisfaction can be measured by increasing return visits for treatment to the BPJS section, patient satisfaction is measured by health service aspects such as: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The implementation of community service in empowering staff in the BPJS to increase BPJS patient satisfaction is carried out with the enthusiasm of the audience. The role of staff in the form of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy is an important factor in increasing BPJS patient satisfaction. The main thing to create patient satisfaction is truly quality health services. If the health services perceived by the patient are of good quality and provide a healing effect, of course it will affect the satisfaction of each patient. The quality of a health service according to the results of this study, the health service is able to realize patient satisfaction.*

**Keywords:** Empowerment; Patient Satisfaction; BPJS Section

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi di era digitalisasi saat ini menuntun kepentingan masyarakat untuk beradaptasi dengan digitalisasi. Demikian dengan program jaminan kesehatan Nasional (JKN), memberi peluang kepada seluruh masyarakat Indonesia memperoleh jaminan kesehatan yang terdaftar melalui (BPJS) Badan Pengelola Jaminan Nasional (Kemenkes RI, 2014).

Berbagai program yang diberikan pemerintah kepada masyarakat guna untuk pemeliharaan kesehatan, salah satunya adalah program BPJS, yang diperuntukkan kepada public baik itu milik perusahaan, ASN, TNI Polri bahkan kepada masyarakat biasa. Program tersebut sangat membantu masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Namun seiring dengan kondisi tersebut menimbulkan banyak masyarakat kurang tertangani dengan baik, hal ini di dukung dnegan kuranya petugas bagian BPJS, ketidak lengkapan fasilitas rumah sakit (Kemenkes RI, 2014).

BPJS Kesehatan merupakan program jaminan kesehatan yang dilindungi oleh hukum dan UU Kesehatan. program BPJS ini mulai dikenal masyarakat pada tanggal 1

April 2014, untuk penggunaan program BPJS tersebut sudah di sosialisasikan di pusat kesehatan primer dengan memberikan skematis atau alur penggunaan BPJS baik di puskesmas ataupun di rumah sakit (BPJS, 2017).

Program BPJS berfungsi untuk menyelenggarakan pemeliharaan kesehatan dengan mengacu pada UU nomor 24 tahun 2011 secra nasional dapat di akses oleh semua lapisan masyarakat. Dengan demikian masyarakat dapat lebih terjaga kesehatan dan tercipta kemandirian masyarakat untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan serta perlindungan kesehatan masyarakat secara langsung yang sehingga tercipta kemandirian masyarakat untuk pencarian dan pengobatan kesehatan (BPJS, 2014).

Berdasarkan Undang-undang BPJS pasal 14 yang mengintruksikan bahwa institusi pekerja wajib menyampaikan anggota pekerja untuk memperoleh jaminan kesehatan atau terdaftar keanggotaan BPJS dengan syarat masa kerja paling sedikit enam bulan, Untuk pembayaran iuran akan di Tarik dengan pemotongan pada upah pekerja setiap bulannya, sedangkan pembayaran iuran kepada yang bukan pekerja perusahaan atau PS, TNI, Polri dapat melakukan pembayaran dengan

cara mandiri (BPJS, 2014).

Pelayanan dengan menggunakan program kartu BPJS mempunyai urutan atau jenjang layanan bagi pasien rawat jalan maupun rawat inap. Untuk pelayanan rawat inap dapat digunakan di semua rumah sakit. Namun untuk layanan rawat jalan tentunya dengan adanya kartu rujukan dari Puskesmas atau tingkat pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Selanjutnya pihak Puskesmas memberikan rujukan ke rumah sakit apabila pasien memerlukan tindakan pengobatan lanjut di rumah sakit.

Kepuasan pasien BPJS di rumah sakit adalah salah satu indikator keberhasilan layanan BPJS yang dinilai dengan mengevaluasi angka kunjungan ulang ketika berobat. Kepuasan pasien dapat diukur dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Jika pelayanan BPJS dilayani dengan baik dengan sendirinya pasien BPJS akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di rumah sakit (Simarmata, 2017).

Strategi yang dilakukan untuk kepuasan pasien BPJS yaitu dengan pemberdayaan staf bagian BPJS. Selain itu pihak manajemen rumah sakit harus menyediakan staf BPJS yang dapat memberikan informasi dan layanan yang diinginkan oleh pasien BPJS, strategi yang dimaksud adalah pemberdayaan staf untuk memberikan pelayanan berkualitas dan pelayanan prima kepada pasien sehingga pasien merasa puas dan tidak bingung dengan keperluan berobat dengan BPJS di rumah sakit (Andi., dkk. 2020).

Hal ini terwujud dengan meningkatkannya jumlah pasien yang berkunjung untuk berobat dengan menggunakan layanan BPJS serta menjembatani mindset pasien BPJS yang kurang berkesandengan pelayanan BPJS di rumah sakit (Andi., dkk. 2020).

Dalam pelayanan Kesehatan dengan menggunakan BPJS sering ada keluhan atau kelurahan dalam pelayanan kepada pasien BPJS terkait kepuasan yang di alaminya. Keluhan atau kekurangan tersebut ada yang

disampaikan secara langsung kepada perawat dan ada yang bertindak langsung kepada manajemen rumah sakit. Keluhan yang dimaksud adalah kurangnya petugas yang standby di tempat untuk sebagai wadah pasien dalam meminta informasi yang dibutuhkan oleh pasien BPJS (Anisza, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian Andi, dkk tahun 2020 ditemukan bahwa kepuasan pasien BPJS dapat diukur dengan membagikan angket dengan metode survey kepuasan pasien, dari hasil survey ditemukan permasalahan adalah angka kecukupan sumber Daya manusia kurang sehingga pasien tidak dapat terlayani dengan berbagai informasi yang dibutuhkan pasien BPJS. Namun, untuk menjembatani permasalahan tersebut pihak rumah sakit menangani problem dengan memberikan pendampingan staf kepada pasien BPJS sehingga pasien BPJS dapat terlayani dengan baik.

Kepuasan Pasien BPJS dapat dilihat kembali dengan waktu tunggu pengambilan obat yang cukup lama. Hal ini dipengaruhi karena kurangnya tenaga sumber daya manusia di bagian BPJS dan kurangnya pengetahuan pasien tentang alur pengambilan obat, hasil penelitian tersebut menyampaikan perlu ada sosialisasi kepada pasien BPJS tentang mekanisme penggunaan layanan BPJS termasuk dengan mekanisme pengambilan obat (Lontaan, 2014).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Widiasih dkk (2014) bahwa kepuasan pasien dipengaruhi dengan kurangnya pengetahuan pasien BPJS dalam hal informasi untuk pengambilan obat, penggunaan rujukan dan kunjungan ulang sehingga pasien BPJS sebagian besar bingung dan mempengaruhi untuk datang pada kunjungan berikutnya (Widiasih, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Kusumawati (2013) menyatakan proses administrasi dan pembayaran yang lama menjadi faktor ketidakpuasan pasien BPJS hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan pasien BPJS sehingga

Received: 21 June 2022 :: Accepted: 27 June 2022 :: Published: 30 June 2022

diperlukan sosialisasi mekanisme adminitrasi BPJS.

Kepuasan Pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari respon pengguna BPJS dengan menunjukkan respon dan kunjungan ulang kembali. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Prasongko (2015) ditemukan pasien merasa puas sebesar 85% dengan kategori efektif, artinya pasien BPJS puas dengan pelayanan yang diterima ketika berobat dan mempunyai motivasi sendiri untuk kunjungan ulang (Prakoso, 2015).

Jumlah penggunaan BPJS Kesehatan terus meningkat hal ini sejalan dengan mendongkrak pihak manajemen agar menyiapkan sarana dan prasarana yang lebih lengkap sehingga pasien merasa lebih puas. Kelengkapan sarana dan prasarana yang di dapat oleh pasien merupakan penilaian pasien dengan kualitas rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas dapat menimbulkan kepuasan pasien ketika berobat di rumah sakit (BPJS, 2017).

Pemberdayaan/ empowerment merupakan tindakan untuk memandirikan atau mengembangkan kemampuan dan ketrampilan seseorang untuk mempengaruhi orang lain dalam melakukan suatu tindakan. Dalam hal ini pemberdayaan staf dapat mempengaruhi pengetahuan pasien BPJS dalam mekanisme berobat di rumah sakit (WHO, 1998).

Pemberdayaan staf merupakan salahsatu indikator untuk menilai kepuasan pasien. Pemberdayaan staf untuk mendampingi dan melayani pasien BPJS baik dalam bentuk informasi dan pendampingan tindakan dapat menghasilkan pelayanan yang sangat efektif dalam mencapai tujuan. (Ulihusna, 2014).

Pemberdayaan staf di bagian BPJS tentunya memiliki kompetensi yang lebih baik. Program pemberdayaan staf dibagian BPJS merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien untuk itu diperlukan staf yang handal guna untuk memberikan peningkatan terhadap upaya pemberdayaan diantaranya dengan pencapaian

*fleksibilitas, responsivitas* terhadap pasien (Ratnawati, Intan, 2015).

Pemberdayaan staf di bagian BPJS dapat memberikan respon positif pada pasien BPJS, artinya pasien menginginkan ada staf BPJS yang dapat dijadikan pasien sebagai sumber informasi selama berobat di rumah sakit sehingga tercipta kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan (Tung, et al.,2016).

Kepuasan pasien dengan adanya pemberdayaan staf bagian BPJS dapat menimbulkan kepuasan pasien dalam pelayanan yang diberikan (Nasution, 2018). Selanjutnya koordinasi dengan staf bagian BPJS dapat terintegrasi dalam merujuk pada koordinasi dari beberapa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien serta keluarganya dengan menjalin kolaborasi dan pemberdayaan staf. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keberlanjutan pelayanan kesehatan serta meningkatkan kepuasan pemberi pelayanan dan kepuasan pasien (Indrian, 2017).

Berdasarkan uraian dan temuan keluhan pasien BPJS ketika berobat, maka penting dikaji pemberdayaan staf di bagian BPJS terhadap strategi kepuasan pasien BPJS di Rumah Skit Grandmed Lubuk Pakam, dengan harapan semua keluhan atau temuan pasien dapat terasi dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan penulis pada bulan mei 2022 kepada 30 staf di bagian BPJS ditemukan 21 orang kurang memahami startegi meningkatkan kepuasan pasien BPJS artinya perlu ditingkatkan pelayanan dan pemberdayaan staf di bagian BPJS. hal ini merupakan sala satu strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS seperti *tangible, realibility, responsivnes, assurance dan empathy*.

Terdapat pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan pasien BPJS di RS Grandmed hal tersebut dikarenakan banyaknya permasalahan yang ditemukan pada fasilitas kesehatan seperti waktu tunggu yang cukup lama hingga 2 jam lamanya,

Received: 21 June 2022 :: Accepted: 27 June 2022 :: Published: 30 June 2022

penanganan pemeriksaan dilakukan hanya sebentar dan teburu-buru dalam tempo sekitar lima menit, kurangnya waktu untuk konseling terkait penyakit yang di derita pasien, selain itu untuk pemeriksaan kesehatan bersifat menyeluruh terhadap pasien penderita lebih dari satu penyakit diminta memilih salah satu penanganan, proses antrian dan waktu tunggu pengambilan obat, dan yang terakhir prosedur administrasi yang masih rumit seperti kelengkapan kartu keluarga serta kartu tanda penduduk.

Kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk memberikan edukasi dengan pemberdayaan staf di bagian BPJS sebagai upaya untuk peningkatan kepuasan pasien BPJS. Dengan pemberdayaan staf di bagian BPJS dapat dilihat peningkatan kepuasan pasien BPJS di rumah sakit. Hal ini di nyatakan dengan bertambahnya kunjungan ulang pasien BPJS, waktu tunggu pasien untuk pemeriksaan kesehatan, pengambilan obat sudah tertangani dengan cepat, proses adminitrasi yang mudah dimana pendaftaran dapat dilakukan dengan online, antrian dengan system pinger atau sidik jari sehingga pasien dapat mempertimbangan waktu berkunjung dengan nomor antrian yang sudah di dapat, selain itu proses adminitrasi yang mudah yaitu dengan membawa kartu BPJS, KTP dan kartu kunjungan ulang (DPJP) yang berlaku hingga tiga bulan. Adapun tujuan kegiatan ini untuk menambah pengetahuan staf dengan perlunya pemberdayaan staf di bagian BPJS terhadap strategi peningkatan kepuasan pasien BPJS di rumah sakit.

## 2. Metode

Adapun metode yang digunakan pada kegiatan ini adalah dengan metode survey lapangan dengan menggunakan instrumen dengan cara membagikan lembar pertanyaan atau. Kegiatan ini terdiri dari tiga tahap, strategi yang dimaksud adalah pemberdayaan staf untuk memberikan pelayanan berkualitas dan pelayanan prima kepada pasien pelaksanaan yaitu dengan mengajukan kegiatan

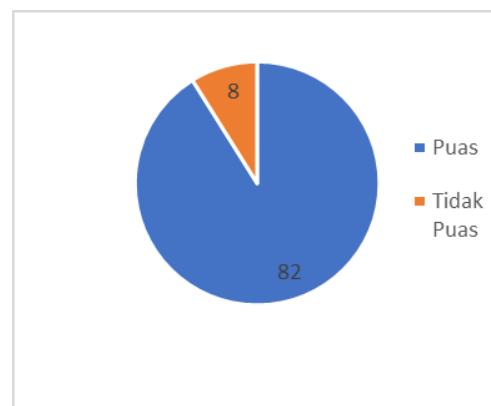
kerjasama dengan direktur utama rumah sakit Grandmed untuk perolehan perijinan, fase kedua adalah pelaksanaan kegiatan penyuluhan. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah edukasi penyuluhan kesehatan, diskusi dan tanya jawab kepada staf dan mengukur kepuasan pasien dengan membagikan kuisioner tahap ketiga evaluasi dan monitoring, adapun kegiatan pada tahap ini adalah menindaklanjuti peningkatan kepuasan pasien yang di nyatakan dengan pencapaian kunjungan ulang dan rerata grafik pelayanan yang semakin meningkat untuk setiap bulannya. Kegiatan PKM dilakukan pada tanggal 28 April 2022 di Rumah sakit Grandmed Lubuk pakam Kabupaten Deli Serdang. yang menjadi sasaran dalam kegiatan ini adalah Pasien BPJS di bagian BPJS Rumah sakit granmed sebanyak 90 orang.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Penyuluhan kesehatan tentang Pemberdayaan staf di bagian BPJS terhadap strategi kepuasan pasien BPJS di rumah sakit Grnadmed Lubuk Pakam.

### 3.1. Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

Berdasarkan hasil penyuluhan kesehatan tentang pemberdayaan staf dibagian BPJS dapat disajikan pada gambar berikut:

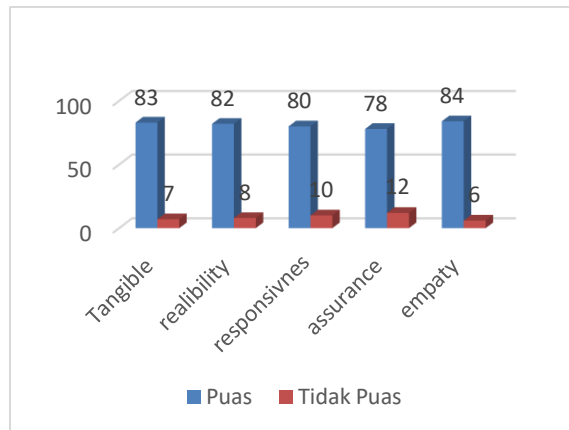


Gambar 1. Kepuasan pasien BPJS.

Berdasarkan gambar 1. diatas

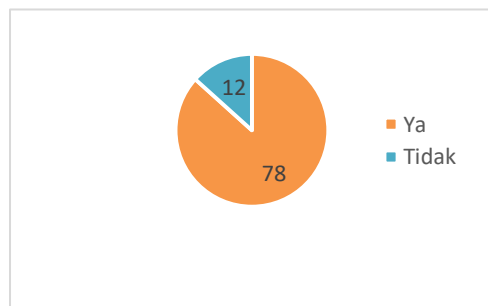
Received: 21 June 2022 :: Accepted: 27 June 2022 :: Published: 30 June 2022

menunjukkan kepuasan pasien BPJS di rumah sakit grandmed dengan kategori puas berjumlah 82 orang (91%) dan tidak puas yaitu berjumlah 8 orang (9%).



Gambar 2. Kepuasan Pasien Berdasarkan aspek layanan

Berdasarkan gambar 2 diatas menunjukkan kepuasan pasien BPJS di rumah sakit berdasarkan aspek layanan kesehatan paling banyak adalah empathy berjumlah 84 orang (93,3%) dan paling sedikit pada kategori assurance berjumlah 78 orang (86,6 %).



Gambar 3. Kepuasan Pasien dengan Pemberdayaan staf

Berdasarkan gambar 3. diatas menunjukkan kepuasan pasien BPJS dengan pemberdayaan staf di Rumah sakit berjumlah 78 orang (86,6 %) dan tidak memberdayakan staf berjumlah 12 orang ini (13,3%).

### 3.2. Pemberdayaan Staf di Bagian BPJS terhadap strategi peningkatan pasien BPJS.

Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat dalam pemberdayaan

staf di bagian BPJS terhadap peningkatan kepuasan pasien BPJS dilakukan dengan antusiasme audiens. Peran staf dalam bentuk *tangible, realibility, responsivnes, assurance dan empaty* merupakan faktor penting dalam peningkatan kepuasan pasien BPJS.

Hal utama untuk menciptakan kepuasan pasien yaitu pelayanan kesehatan yang benar-benar berkualitas. Jika pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien sudah berkualitas dan memberikan efek kesembuhan tentu sedikit banyaknya mempengaruhi kepuasan dari setiap pasien. Berkualitasnya suatu pelayanan kesehatan sesuai dengan hasil penelitian ini, pelayanan kesehatan tersebut mampu mewujudkan kepuasan pasien.

### 4. Kesimpulan

Dalam kegiatan pengabdian ini disimpulkan bahwa kepuasan pasien BPJS dengan aspek layanan BPJS yang diberikan oleh staf bagian BPJS kepada pasien BPJS sangat puas. Hal ini dipengaruhi oleh adanya pemberdayaan staf BPJS yang prima dalam memberikan pelayann, sumber informasi yang dibutuhkan oleh pasien BPJS sehingga pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan yang dijalani pasien BPJS selama berobat di rumah sakit grandmed. Peranan staf dalam bentuk *tangible, realibility, responsivnes, assurance dan empaty* merupakan faktor penting dalam peningkatan kepuasan pasien BPJS. Pemberdayaan staf merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS, hal ini dapat meningkatkan mutu dan kualitas kepuasan pasien dan merupakan indikator pelayanan prima dan kualitas manajemen rumah sakit.

### 5. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pengelola lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (LPPM) Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam yang telah memfasilitasi informasi tentang jurnal pengabdian masyarakat sehingga membangun motivasi untuk

Received: 21 June 2022 :: Accepted: 27 June 2022 :: Published: 30 June 2022

mengadakan kegiatan tersebut. Selanjutnya terima kasih kepada direktur Utama Rumah Sakit Grandmed yang sudah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini. Semoga PKM ini bermanfaat untuk semua pembaca.

## 6. Daftar Pustaka

- Andi, Slamer, R. Wulan sari. (2020). Upaya untuk meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pada Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Jurnal Respon Publik*, Universitas Islam Malang.
- Anisza, Haratul. (2012). Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2017). *User Manual Vclaim*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS
- Indrian, R., Jenie, I. M., & Dewi, A. (2017). Implementasi case management dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Purwokerto. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (KEMENKES RI). *Buku Pegangan Sosialisai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, 2014.
- Lontaan, M (2014). *Kualitas Pelayanan Publik di RSUP.Prof.Dr.R.D Kandou Malalayang Manado (Studi pada pasien peserta BPJS Kesehatan)*.
- Nasution, J. (2018). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Padang Sidempuan*. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*.
- Prakoso, Sigit. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang. Vol 4 No 1*. Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Semarang, 2015.
- Ratnawati, Intan. (2015) "Upaya Pemberdayaan Karyawan: Suatu Pendekatan Untuk Menumbuhkan Motivasi Kerja Intrinsik". *Juma Studi Manajemen&Organisasi*, Vol.1, No.1, Januari 2015.
- Simarmata, yohana. (2019). Pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Medan Johor. Skripsi Program studi ilmu adminitrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Sumatera Utara.
- Tung, K.Y. (2017). *Desain Instruksional Perbandingan Model dan Implementasinya*. Yogyakarta : Andi offset.
- Ulinuha, fuzna. (2014) *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang*
- Widyasih, Eka dkk. (2014). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- WHO, (1998). *Health promotion glossary*, Geneva: World Health Organization.