

KECERMATAN PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN GORONTALO

GORONTALO HEALTH SOCIAL SECURITY PROVIDER AGENCY SERVICES ACCURACY

^{1*}Sylva Flora Ninta Tarigan,²Juwita Suma,³Nikmatisni Arsad

^{1,3}Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo

²Jurusan Sanitasi Lingkungan, Poltekkes Kemenkes Gorontalo

Kontak koresponden: flora.tarigan@ung.ac.id

ABSTRAK

Setiap organisasi yang berhubungan dengan masyarakat secara luas atau publik, maka akan selalui berhubungan dengan pelayanan. Pelayanan sangat erat hubungannya dengan memberikan kepuasan kepada (*provide costmer satisfaction*). Pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan dan pelanggan juga merasa diperhatikan keberadaannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kecermatan petugas dalam pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada kantor cabang BPJS Kesehatan Gorontalo. Jenis penelitian observasional deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berkunjung pada kantor cabang BPJS Kesehatan Gorontalo dengan menggunakan *Purposive Sampling* dengan sampel berjumlah 30 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian bahwa efektivitas pelayanan petugas berdasarkan faktor kecermatan (81,4%) dan faktor gaya pemberi layanan (88,5%). Kesimpulan dari 2 variabel pengukuran pelayanan petugas BPJS Kesehatan Cabang Gorontalo berada pada kategori sangat baik. Disarankan bagi BPJS Kesehatan Cabang Gorontalo untuk terus konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Gorontalo.

Kata Kunci: kecermatan; pelayanan BPJS; kesehatan

ABSTRACT

Any organization that deals with the wider community or the public will always be in touch with services. Service is very closely related to providing satisfaction to (provide customer satisfaction). By providing good service to customers, customers will get satisfaction and customers also feel cared for. The purpose of this study was to analyze the accuracy of officers in providing BPJS Kesehatan services at BPJS Kesehatan Gorontalo branch offices. This type of descriptive observational research. The population in this study were people who visited the Gorontalo Health BPJS branch office using purposive sampling with a sample of 30 people. Data was collected using a questionnaire which was analyzed descriptively. The results of the study showed that the effectiveness of officers' services was based on the accuracy factor (81.4%) and the service provider's style factor (88.5%). The conclusion of the 2 variables measuring the services of BPJS Kesehatan Gorontalo Branch officers is in the very good category. It is recommended for the Gorontalo Branch Health BPJS to continue to be consistent

in providing good service to the people of Gorontalo.

Keywords: *health BPJS; services*

Pendahuluan

Pada era globalisasi ini pelayanan kesehatan terus berkembang dan bertambah maju seiring dengan berjalannya waktu. (Silaen et al., 2020). Agar terciptanya pelayanan kesehatan yang baik tentu harus didukung oleh kinerja yang baik pula. Menurut Prawirosentono dalam jurnalnya (Rafiq, 2019) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Pada era modern saat ini, teknologi dan komunikasi sangat diperlukan baik itu didunia bisnis ataupun organisasi dalam mencapai target serta memenangkan persaingan. Teknologi Informasi dan Komunikasi banyak digunakan dalam bisnis ataupun organisasi untuk mencapai suatu efisiensi dalam pelayanan sehingga menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu menerapkannya di lingkungan kerja (Sari, 2020). Oleh karena itu, seiring dengan berkembangnya zaman, menyesuaikan diri dengan teknologi adalah hal yang wajib. Begitu pula dengan program Jaminan Kesehatan Nasional yang diusung oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang membutuhkan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang seiring dengan perkembangan zaman, sistem pelayanan sudah mulai bergeser menuju sistem pelayanan elektronik. Jaminan sosial merupakan hak seluruh warga negara yang sampai saat ini masih mencari formula dan bentuknya, sehingga belum sepenuhnya dapat dinikmati seluruh lapisan masyarakat tidak terkecuali kaum buruh. (Indrawati & Simanjuntak, 2019). Setiap orang berhak untuk mendapatkan jaminan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya. (Adimah et al., 2022).

Sejak 1 Januari 2014, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah melaunching Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Kesehatan yang pesertanya dimulai dari peserta Askes, Jamkesmas, Jamsostek, dan jaminan kesehatan anggota TNI/Polri. (Suparto et al., 2018). Menurut UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua penyelenggara Jaminan Sosial yakni BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (W, 2021). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) telah diatur melalui proses pembahasan Rancangan Undang-undang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (RUU BPJS) di parlemen (DPR) diketahui telah diintervensi oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (SBY). (Utomo, 2017). Menurut Undang-Undang No. 40 tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Nasional, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah suatu bagian sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang dilaksanakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib yang bertujuan untuk melindungi semua penduduk Indonesia melalui sistem asuransi, sehingga kebutuhan dasar kesehatan masyarakat terpenuhi (Wulandari, 2019), dengan BPJS Kesehatan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah ditentukan, dimana terdapat perbedaan iuran yang membuat pelayanan kesehatan diberikan kepada BPJS peserta juga dibedakan berdasarkan

keanggotaannya. (Dahlan et al., 2023).

Jaminan sosial telah menjadi cita-cita suatu bangsa, begitupun dengan kesehatan masyarakat Indonesia yang harus menjadi jaminan sosial bagi Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 tentang Hak Asasi Manusia dalam pasal 28 H ayat 1 yang menjelaskan bahwa setiap masyarakat berhak untuk mendapatkan hak yang sejahtera, berdomisili, mendapatkan ekologi yang baik dan sehat, serta memperoleh kesehatan secara lahir dan batin (Putri, 2020). Peserta Program JKN di Indonesia per 30 September 2022 sebanyak 244.600.449 peserta yang telah mendaftarkan diri ke program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Jakarta, 2022). Dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 mengenai Kesehatan menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh akses atas sumber daya bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu serta terjangkau. Adapun sebaliknya setiap orang memiliki kewajiban untuk ikut serta dalam program jaminan sosial. Berbeda dengan Indonesia jika melihat realita yang terjadi di Nigeria dan negara lain bahwa pendanaan jaminan Kesehatan bersumber dari anggaran pemerintah, pembayaran tambahan oleh pasien, pajak negara, sumbangan dari negara donor, asuransi kesehatan yang berasal dari pihak swasta, asuransi yang bersifat sukarela dan asuransi kesehatan swasta. (Uzochukwu et al., 2015).

Keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat suatu negara. Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama. (Suci Prihatin et al., 2022). Pada dasarnya, jaminan kesehatan merupakan bagian dari upaya mencapai universal health coverage, yaitu suatu sistem kesehatan di mana setiap warga di dalam populasi memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang bermutu dengan biaya yang terjangkau. Indonesia saat ini berada dalam periode transisi menuju sistem pelayanan kesehatan universal. (Pemakaian Kontrasepsi Dan Pemanfaatan Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dalam et al., 2017).

Penelitian ini berfokus pada pelayanan petugas dalam suatu lembaga ataupun organisasi dalam memberikan suatu pelayanan bagi masyarakat, dengan menggunakan teori pengukuran pelayanan menurut (Siagian, 2008); 1) Faktor Kecermatan; 2) Faktor Gaya Pemberi Layanan. Kedua faktor tersebut dapat dijadikan sebuah pengukuran efektif atau tidaknya suatu pelayanan yang dijalankan khususnya pada masyarakat yakni sejauh mana ketelitian dan ketelatenan petugas pelayanan dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan juga gaya pemberi layanan yang diberikan petugas dimana keramahan, kesopanan, kesantunan serta kenyamanan yang diterima oleh masyarakat selaku penerima layanan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Gorontalo.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang peneliti lakukan di Kantor BPJS Cabang Gorontalo, peneliti menemukan adanya faktor penghambat pelayanan petugas BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Gorontalo yakni tidak adanya ketelitian petugas BPJS Kesehatan Cabang Gorontalo dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh beberapa factor seperti tidak adanya petugas pengganti untuk menyelesaikan

pemberkasan jika petugas sedang cuti atau sakit. Sehingga dampak yang diakibatkan oleh ketidaktelitian petugas BPJS Kesehatan Cabang Gorontalo yaitu ketidaksesuaian administratif kepesertaan atau administrasi kepesertaan rata-rata belum sesuai.

Metode

Lokasi Penelitian dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Gorontalo. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan yakni pada bulan April-Mei Desain Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian observasional deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan kriteria sampel yakni masyarakat yang berkunjung pada Kantor Cabang BPJS Kesehatan Gorontalo. Sampel pada penelitian ini berjumlah 30 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara memberi kuesioner terhadap masyarakat yang berkunjung pada Kantor Cabang BPJS Kesehatan Gorontalo terkait kecermatan dan gaya petugas dalam memberikan layanan. Data menggunakan analisis secara deskriptif untuk menggambarkan setiap variabel dan selanjutnya dinarasikan.

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan distribusi responden berdasarkan faktor kecermatan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Faktor Kecermatan

Faktor Kecermatan	Frekuensi	
	N	%
Cermat	27	90.0
Tidak Cermat	3	10.0
Total	30	100

Sumber: *Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel, distribusi responden berdasarkan faktor kecermatan menunjukkan bahwa dari 30 responden, responden yang memiliki kategori cermat sebanyak 27 responden (90.0%) sedangkan responden yang memiliki kategori tidak cermat sebanyak 3 orang (10.0%).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan distribusi responden berdasarkan faktor gaya pemberi layanan sebagai berikut ini:

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Faktor Gaya Pemberi Layanan

Faktor Gaya Pemberi Layanan	Frekuensi	
	N	%
Baik	30	100.0
Kurang Baik	0	0.0
Total	30	100

Sumber: *Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel distribusi responden berdasarkan faktor gaya pemberi layanan, menunjukkan bahwa dari 30 responden, responden yang memiliki kategori Baik sebanyak 30 responden (100.0%) sedangkan responden yang memiliki kategori Kurang Baik sebanyak 0 orang (0.0%). Adapun hasil pengukuran efektivitas pelayanan petugas BPJS kesehatan cabang Gorontalo sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengukuran Efektivitas Pelayanan Petugas BPJS Kesehatan Cabang Gorontalo

Efektivitas Pelayanan Petugas BPJS Kesehatan	Presentase	
	%	Kategori
Faktor Kecermatan	81,4	Sangat Baik
Faktor Gaya Pemberi Layanan	88,5	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel, menunjukkan bahwa untuk pengukuran pelayanan petugas BPJS Kesehatan di kantor cabang BPJS Gorontalo dilihat dari faktor kecermatan (81,4%) dan faktor gaya pemberi layanan (88,5%) bahwa kedua variabel tersebut berada dalam kategori “Sangat Baik”.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan BPJS berdasarkan faktor kecermatan yang dilakukan kepada responden khususnya adalah masyarakat yang berkunjung di Kantor Cabang BPJS Gorontalo yakni sebanyak 30 orang yang ditinjau berdasarkan ketelatenan ataupun ketelitian petugas pelayanan dalam memberikan suatu informasi pada masyarakat, menunjukkan bahwa berdasarkan tabel 5.7 hasil pengukuran pelayanan petugas BPJS Kesehatan berada dalam kategori “Sangat Baik” dengan presentase (81,4%).

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pemberian informasi petugas BPJS Kesehatan dalam memberikan suatu informasi kepada masyarakat sudah baik, hal tersebut bisa dilihat pada table 5.5 yang menunjukkan dari 30 responden, terdapat 27 responden (90.0%) yang berada dalam kategori Cermat. Hal tersebut dikarenakan item-item pernyataan memiliki skor tinggi yang menunjukkan bahwa informasi yang diberikan petugas pelayanan mengenai pemberian informasi tersebut sudah benar, akurat, jelas dan lengkap sehingga masyarakat mudah memahami informasi yang sudah petugas jelaskan.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Wilantara, 2015) yang dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas I Denpasar Utara yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan dan informasi yang diberikan petugas terkait dengan penggunaan aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* kepada masyarakat dinilai sudah efektif dan teliti. Hal ini pun sejalan dengan pendapat Siagian (2008) yang menyatakan bahwa ketelatenan petugas dalam memberikan suatu informasi kepada masyarakat juga dapat mempengaruhi tingkat keefektivan pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Sejalan pula dengan beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa ketetapan dalam pemberian informasi di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru adalah keakuratan dalam memberikan informasi pada peserta/masyarakat,

setiap petugas pemberi informasi yang ada di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dibekali dengan player edukasi dan pengetahuan akan penguasaan informasi yang dibutuhkan peserta, sehingga hal tersebut dapat meminimalisir adanya *Miss Communication* dan kurangnya informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan terkait kualitas informasi merupakan salah satu hal yang sangat diperhatikan dan benar-benar menjadi prioritas karena tingkat bobot dari suatu informasi dinilai oleh kualitas informasi itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan berdasarkan faktor gaya pemberi layanan yang dilakukan kepada responden khususnya adalah masyarakat yang berkunjung di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Gorontalo yakni sebanyak 30 orang serta ditinjau berdasarkan gaya pemberi layanan yakni kesopanan dan keramahan yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat, menunjukkan bahwa berdasarkan tabel 5.7 hasil pengukuran efektivitas pelayanan petugas BPJS berada dalam kategori “Sangat Baik” dengan presentase (88,5%).

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia petugas BPJS Kesehatan sudah sangat baik, hal ini bisa dilihat pada tabel 5.6 yang menunjukkan dari 30 responden masuk dalam kategori Baik (100.0%). Hal tersebut dikarenakan item-item pernyataan memiliki skor tinggi yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang dimiliki BPJS Kesehatan Cabang Gorontalo memiliki bekal pengetahuan yang baik serta sudah melakukan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hal tersebut sejalan dengan teori Siagian (2008) yang menyatakan bahwa cara gaya pemberi layanan dan kebiasaan petugas pelayanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat dimana keramahan dan sikap sopan santun petugas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan dan juga memberikan rasa nyaman disaat masyarakat mendapatkan suatu pelayanan.

Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Novlan, 2016) yang menyatakan bahwa berdasarkan analisis regresi sederhana bahwa kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur mempunyai hubungan fungsional/pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Rataotok Kabupaten Minahasa Tenggara. Hal ini menyatakan bahwa makin tinggi/baik kompetensi SDM aparatur makin baik/tinggi pula tingkat efektivitas pelayanan publik. Sejalan pula dengan penelitian yang dilakukan oleh hasil temuan tersebut, sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Marta, 2021) yang berpendapat bahwa “kualitas sumber daya manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi”. Sejalan pula dengan teori (Ndraha, R, 2012) dalam (Marta, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia, yaitu sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence, creativity, dan imagination*. Tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi otot dan lain sebagainya. Oleh karena itu, dalam peningkatan sumber daya manusia perlu diakannya pelatihan pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi. Menurut (Haryati, 2019), Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan

dan keterampilan karyawan. Pelatihan mungkin juga meliputi perubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif. Pelatihan bisa dilakukan pada semua tingkat dalam organisasi. Pada tingkat bawah/rendah pelatihan berisikan pengajaran bagaimana mengerjakan suatu tugas misalnya mengoperasikan mesin.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Kecermatan Petugas Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Kantor Cabang BPJS Kesehatan Gorontalo, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Gorontalo berdasarkan faktor kecermatan berada dalam kategori sangat efektif (81,4%), Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Gorontalo berdasarkan faktor gaya pemberi layanan berada dalam kategori sangat efektif (88,5%). Bagi petugas pelayanan BPJS harus selalu diberikan pelatihan dan kursus agar ketrampilan dalam melayani pasien dapat lebih profesional. Bagi masyarakat yang berkunjung di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Gorontalo hendaknya selalu memberikan kritik dan saran berkaitan dengan pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Referensi

- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Dahlan, M., Widjanarko, B., Jati, S. P., & Java, C. (2023). *The Influence of Service Quality on BPJS Health Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at Mitra Siaga Hospital, Tegal*. 21(2), 325–340. <https://doi.org/10.31965/infokes.Vol21Iss2.1155>
- Haryati, R. A. 2019. Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 91–98. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5185>
- Indrawati, I., & Simanjuntak, T. R. (2019). Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Perusahaan yang Lalai Mendaftarkan Pekerjaannya Sebagai Peserta BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 10(1), 50–57. <https://doi.org/10.26905/idjch.v10i1.3180>
- Jakarta, B. K. P. (2022). *Data Kepesertaan Nasional*.
- Ndraha, R, T. (2012). Pelayanan Kesehatan di Era Jaminan Kesehatan Nasional Sebagai Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Wacana Hukum*.
- Novlan, W. (2016). *Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2014*.
- Pemakaian Kontrasepsi Dan Pemanfaatan Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dalam, P., Oesman, H., Penelitian dan Pengembangan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera, P., & Kependudukan dan Keluarga Berencana, B. (2017). The Pattern of Contraceptive Use and Utilization of BPJS-Health Card on Family Planning Services in Indonesia. *Jurnal Kesehatan Reproduksi*, 8(1), 15–29. <https://doi.org/10.22435/kespro.v8i1.6386.15-29>

- Rafiq, A. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Yayasan Dompot Dhuafa Jakarta. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 105–114. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.512>
- Sari, L. M. (2020). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa*, 4.
- Siagian, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Silaen, M., Tarigan, N., & Lubis, R. (2020). Analisis kebijakan hubungan klinik provider BPJS Kesehatan dan Praktek Mandiri Bidan sebagai jejaring. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(1), 18–23. <https://doi.org/10.34012/jpms.v2i1.974>
- Suci Prihatin, P., Wahyudi, A., & Heriziana, H. (2022). Analisis Pemanfaatan Puskesmas oleh Peserta BPJS di Puskesmas Sukaraya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 5(2), 281–287. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.667>
- Suparto, T. A., Puspita, A. P. W., Hermayanti, Y., Rohaedi, S., & Fitriani, L. A. (2018). Pengaruh Faktor Demografi Terhadap Quality of Nursing Work Life (QNWL) Perawat di Puskesmas Kota Bandung pada Era BPJS. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.17509/jpki.v4i1.12338>
- Utomo, H. K. (2017). Kekuasaan Presiden, Institusi Informal, dan Pengesahan RUU tentang Badan Pengelola Jaminan Sosial (BPJS). *Jurnal Politik*, 3(1). <https://doi.org/10.7454/jp.v3i1.55>
- Uzochukwu, B. S. C., Fasoro, M. D., Etiaba, E., Okwuosa, C., Envuladu, E., & Onwujekwe, O. E. (2015). Health care financing in Nigeria: Implications for achieving universal health coverage. *Nigeria Journal of Clinical Practice*. <https://doi.org/10.4103/1119-3077.154196>
- W, K. (2021). *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Medan*.
- Wilantara, I. E. (2015). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan pada Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) di Kota Bandar Lampung. In *Skripsi*.
- Wulandari, A. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat. *Jurnal Public Policy*, 5(2).