

Studi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pasien Peserta Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Rumah Sakit XX (Kasus Pada Poli Penyakit Dalam)

Jaelani

Universitas Kuningan, Indonesia

E-mail: jaelani@uniku.ac.id

Abstrak

Studi ini bertujuan melakukan analisis kualitas pelayanan rawat jalan peserta kartu BPJS Kesehatan pada RS xx, dengan kasus poli penyakit dalam. Pelayanan terhadap pasien rawat jalan peserta kartu BPJS Kesehatan masih banyak dikeluhkan pasien yang merasa belum puas atas pelayanannya. Kualitas Pelayanan digunakan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk, yakni : Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif untuk memberikan gambaran suatu obyek berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi literatur, pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Subyek penelitian ditentukan dengan purposive sampling, pemilihan informan yang dianggap paling memahami pelaksanaan pelayanan pada RS xx, informan terdiri dari pasien peserta BPJS Kesehatan dan keluarganya. Temuan bahwa pasien mengeluhkan pelayanan tidak cepat karena setiap pasien rawat jalan mendaftar terlebih dahulu pada loket admin pendaftaran dengan nomor urut seluruh pasien rumah sakit, kemudian pasien dipanggil oleh poli dengan nomor urut yang tidak sesuai pada pendaftaran sebelumnya. Temuan menarik lainnya bahwa sebagian pasien karena alasan tertentu harus beli obat di luar apotik rumah sakit tanpa adanya jaminan penggantian biaya obat dari rumah sakit.

Kata kunci: *Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan; BPJS; Pasien Rawat Jalan;*

Pendahuluan

Berdasarkan didalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan selanjutnya BPJS, keberadaannya mendapat sambutan yang cukup besar dari masyarakat karena setelah diberlakukan BPJS semakin meningkatnya jumlah pasien yang berkunjung ke rumah sakit yang berkerjasama dengan BPJS. Peningkatan jumlah pasien secara drastis itu berdampak kepada penyelenggaraan pelayanan, baik pelayanan rawat jalan maupun rawat inap. Pelayanan rawat jalan lebih singkat dibandingkan dengan rawat inap, maka pelayanan rawat jalan unsur pelayanan administrasi sangat penting terutama dalam hal waktu kecepatan pelayanan. Pelayanan terhadap pasien rawat jalan peserta kartu BPJS masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Perkembangan jumlah pasien peserta kartu BPJS meningkat semakin tajam, berdampak pada pelayanan termasuk pelayanan yang diberikan di poli rawat jalan. Fenomena tersebut yang menimbulkan adanya keluhan dari pasien peserta kartu BPJS tentang lamanya waktu pelayanan dibandingkan terhadap pasien umum yang lebih cepat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : kualitas pelayanan rawat jalan pasien peserta kartu BPJS pada RS XX (dengan kasus poli penyakit dalam) belum optimal.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif untuk memberikan gambaran suatu obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Metode kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*. (Sugiyono, 2010) Dengan demikian data yang terkumpul berupa kata-kata, sedangkan angka-angka bersifat sebagai penunjang.

Subyek dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling*, pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yakni pihak yang dianggap memahami pelaksanaan pelayanan rawat jalan, informan tersebut adalah pasien peserta BPJS kesehatan dan keluarganya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari : 1) Studi Kepustakaan/literature, dan 2) Studi Lapangan, yaitu teknik pengumpulan data dengan Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengujian dan keabsahan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi dengan cara membandingkan (*check, recheck, crosscheck*) berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam rangka menggambarkan tentang keadaan yang sebenarnya mengenai obyek yang diteliti menurut keadaan sebenarnya saat penelitian berlangsung.

Hasil dan Pembahasan

1. Data Jumlah Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan rekam medik RS xx pada poli penyakit dalam pada tahun 2018, jumlah pengunjung yang membutuhkan pelayanan rawat jalan sebagaimana tabel 4.1.

Tabel 1
Data Pasien Poli Penyakit Dalam Tahun 2018

Bulan	Pasien Umum	Pasien BPJS Kesehatan	Jumlah
Januari	121	1158	1279
Februari	56	1152	1208
Maret	132	1129	1261
Jumlah	309	3439	3748

Sumber: Rekam Medik RS xx

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui pada pertengahan tahun 2018, bahwa jumlah pasien peserta kartu BPJS Kesehatan lebih banyak dibandingkan dengan pasien umum, hal ini sejalan dengan fenomena yang telah diungkap pada latar belakang penelitian ini.

Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pasien Peserta kartu BPJS Pada Poli Penyakit Dalam

Dalam rangka menggali persepsi mengenai kualitas pelayanan kesehatan menurut pasien rawat jalan di Poli RS xx digunakan indikator-indikator kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan berikut ini.

BPJS Kesehatan

A. Tangibles (berwujud)

Tangibles merupakan penampilan fasilitas dari fisik yang dapat dirasakan pasien secara langsung meliputi terdiri : prosedur pelayanan, tempat pelayanan, kebersihan lingkungan, dan fasilitas penunjang pelayanan rawat jalan.

a. Prosedur Pelayanan

Hasil wawancara dengan pejabat pelayanan poli pada (Jumat, 27 April 2018), bahwa:

Pasien yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan harus sesuai prosedur yang ditentukan oleh kementerian kesehatan, karena RS xx tipe B sebagai rumah sakit rujukan di daerah kabupaten untuk rumah sakit tipe C dan D. Pasien diharuskan membawa rujukan dari puskesmas untuk melakukan pendaftaran pada poliklinik rawat jalan setelah rujukan akan dicek dan yakini kartu BPJS masih aktif dengan di-*connect*-kan ke linknya, kemudian diprint Surat Elegibilitas Pasien (SEP) valid dikeluarkan BPJS. Sementara hasil wawancara dengan beberapa pasien rawat jalan poli (Senin, 9 april 2018), diungkapkan bahwa:

Kurang adanya kepastian prosedur pelayanan, biasanya pengalaman daftar sudah bisa langsung dapat kartu lalu masuk ke-dokter, datang RS xx jam 6 kurang pagi harus mengambil nomor antrian lebih dulu, kemudian menunggu sekitar jam 9.30 mengambil lagi nomor antrian pada poli, tidak langsung diperiksa tetapi harus menunggu lagi sesuai nomor antriannya di poli. Prosedur tersebut terasa kurang adanya kemudahan. Pasien dengan menggunakan layanan BPJS Kesehatan tetap harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, sementara keluhan pasien merasakan prosedur pendaftaran yang kurang membantu pasien. Pengamatan terjadi karena pasien mendaftar terlebih dahulu pada loket admin RS xx, kemudian pasien dipersilahkan menunggu depan Poli menunggu panggilan dari petugas Poli, dalam kondisi ini sebagian pasien merasakan dipanggil tidak sesuai lagi dengan nomor urut pendaftaran semula.

b. Kenyamanan Tempat Tunggu Pelayanan

Hasil wawancara penulis dengan pasien peserta Kartu BPJS kesehatan di Poli (Senin, 9 april 2018). Kenyamanan menurut saya sesederhana ini lah disini ya sebeginilah adanya mungkin dapat dimaklumi sebetulnya kurang nyaman kurang luas, kadang suka berdesakan karena disini bercampuran antara Poli ini ke Poli

ini, kadang ada yang dibawah duduknya. Pasien mengatakan bahwa kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu terbatas, sehingga dirasakan kurang nyaman, karena berdesakan akibat bercampur tempat tunggu. Namun seandainya pasien datang lebih pagi, agak longgar, maka tempat pelayanan tergantung tingkat keramainan jumlah pasien.

c. Kebersihan Lingkungan Pelayanan

Hasil wawancara dengan keluarga pasien (Senin, 16 april 2018). Kebersihan masih kurang terjaga, misalnya air di kamar mandi sering kosong, sementara masuk kamar mandi harus anteri yang cukup lama. Menurut pasien, Kebersihan hanya 50%, karena dibersihkan hanya pagi hari saja. Berdasarkan hasil wawancara, kebersihan bagi pasien yang menggunakan kamar mandi/wc, mereka mengatakan bahwa merasa masih kurang bersih.

d. Fasilitas Penunjang dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan

Hasil wawancara dengan pejabat pelayanan Poli pada (Jumat, 27 April 2018). Demikian juga yang disampaikan selaku pasien berdasarkan wawancara pada (Senin, 9 april 2018). Fasilitas penunjang untuk pelayanan pasien rawat jalan cukup baik, sudah memenuhi standar pelayanan yang dibutuhkan pasien.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa penampilan fasilitas fisik yang dapat dirasakan pasien secara langsung tentang: kemudahan prosedur pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kebersihan lingkungan pelayanan, dan fasilitas penunjang yang sebagaimana dimensi *tangibles* pada konsep kualitas pelayanan telah mendapat respon yang baik dari pasien, namun sesuai dengan dimensinya belum sempurna, karena : a) pasien merasakan prosedur pendaftaran yang kurang membantu pasien, b) pasien merasakan kurang nyaman dengan tempat pelayanan, dan c) kebersihan di kamar mandi/wc kurang bersih.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan meliputi pelayanan yang sudah memenuhi harapan, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan medis, dan kecermatan petugas dalam melayani pasien.

a) Pelayanan Memenuhi Harapan

Hasil wawancara dengan pasien pada (Senin, 9 april 2018).

Belum memuhi haparan, karena si dokter katanya buka praktek dulu di rumahnya jadi ke rumah sakitnya agak telat dan suka lama datangnya tidak sesuai jam yang seharusnya, bisa dimaklumi lah.

Hampir semua pasien yang diwawancarai mengatakan bahwa aspek pelayanan pada Poli belum memenuhi harapan pasien.

b) Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan Medis

Hasil wawancara dengan pejabat pelayanan Poli pada (Jumat, 27 April 2018), bahwa:

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu merupakan kelengkapan standar akreditasi, yang berkaitan satu sama lain dengan kelengkapan utamanya. Maka petugas sudah memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dengan baik.

Hasil wawancara dengan beberapa pasien pada (Senin, 9 april 2018)

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di atas, kemampuan petugas dalam menggunakan/ mengoperasikan alat bantu dalam pelayanan proses cukup baik.

c) Kecermatan Petugas Dalam Melayani Pasien

Hasil wawancara dengan beberapa pasien pada (Senin, 9 april 2018)

Perawat dan dokter dalam melakukan pelayanan pada pasien dilakukan dengan cermat, cukup jelas ketika memberikan informasi seputar kondisi permasalahan kesehatan yang sedang diderita pasien, dan memberikan arahan-arahan terhadap kondisi kesehatan dan peringatan dalam hal pantangan-pantangan yang harus diikuti oleh pasien.

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa tingkat kecermatan petugas dalam melayani pasien cukup baik dan hal ini diperkuat dengan bukti dari hasil wawancara terhadap pasien. Sehingga kemampuan petugas medis dalam memberikan pelayanan terhadap pasien telah sesuai dengan harapan pasien, sebagaimana dimensi Keandalan (*Reliability*) pada konsep kualitas pelayanan telah mendapat respon yang baik dari pasien peserta kartu BPJS Kesehatan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kemampuan petugas dalam merespon pasien dalam proses pelayanan, meliputi: sikap petugas dalam merespon setiap pasien berobat, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, dan melakukan pelayanan dengan tepat.

a) Sikap Petugas Dalam Merespon Setiap Pasien Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Hasil wawancara dengan pejabat pelayanan Poli pada (Senin, 16 April 2018). Perawat Poli respon cepat menangani keluhan pasien, ketika pasien datang dilakukan *assessment* awal atau pengkajian dulu ditanya apa keluhan pasien kemudian selanjutnya ditangani dokter.

Hasil wawancara dengan beberapa pasien pada (Senin, 9 april 2018). Sikap para petugas dan perawat Poli merespon setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan dengan baik, tidak cuek tetapi cukup baik dalam merespon keluhan

pasien. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di atas, petugas dan perawat bersikap tanggap dalam merespon setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, hal ini terbukti dari terlihat dari sikap keramahan mereka dan banyaknya jumlah pasien yang datang.

b) Petugas Sudah Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

Hasil wawancara dengan pejabat RS xx pada (Jumat, 27 April 2018), bahwa:

Upaya melakukan pelayanan terhadap pasien dengan semaksimal mungkin, terkendala masalah SDM terbatasnya jumlah dokter spesialis dibandingkan kebutuhan, sehingga muncul keluhan-keluhan masyarakat terhadap dokter yang datangnya siang, memang tidak dapat dipungkiri dokter juga membuka praktek klinik di tempat lain. Jika dipaksakan masuk jam 7 pagi, mereka akan keluar dari rumah sakit jadi harus fleksibel dengan kelonggaran waktu masuk jam 9. Hal ini mungkin *trouble* di setiap rumah sakit terutama milik pemerintah.

Hasil wawancara dengan keluarga pasien pada (Rabu, 11 april 2018).

Petugas medis sudah melayani secara cukup cepat, walaupun dikatakan belum cepat sekali, tetapi saya rasa para petugas disini sudah berusaha memberikan pelayanannya untuk meningkatkan pelayanannya tetapi kasian ibu saya sakit seperti ini, inginnya cepat dilayani.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di atas, hampir sebagian pasien banyak yang mengemukakan hal yang sama yaitu pelayanan belum begitu cepat.

c) Petugas Sudah Melakukan Pelayanan Dengan Tepat

Hasil wawancara dengan keluarga pasien pada (Senin, 9 april 2018).

Petugas sudah melakukan pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah tepat, pasien merasakan begitu, tetapi kurang mengetahui respon pasien lain, karena berbeda-beda perasaan orang.

Menurut hasil pengamatan dan wawancara di atas, dapat diketahui hampir semua pasien sudah bisa merasakan apa yang diberikan oleh petugas rawat jalan di rumah sakit dalam melayani pasien sudah tepat.

Berdasarkan pendekatan dimensi *Responsiveness*, bahwa kualitas pelayanan telah mendapat respon yang baik dari pasien peserta kartu BPJS Kesehatan rawat jalan di Poliklinik, namun sesuai dengan dimensinya belum optimal, karena adanya kendala SDM, yakni dokter membuka praktek terlebih dahulu di tempat lain sehingga berpengaruh kedalam tingkat kecepatan pelayanan.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan merupakan kemampuan petugas dalam pelayanan yang menyebabkan keyakinan kepada diri pasien, yang meliputi: petugas memberikan jaminan kepastian waktu dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

a) Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Waktu dalam Pelayanan

Hasil wawancara dengan pasien pada (Senin, 16 april 2018)

Pasien tidak memperoleh jaminan kepastian waktu dalam pelayanan. Jadi harus benar-benar sabar menunggu antrian, jika banyak pasien harus menunggu dengan waktu yang lebih lama lagi. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa tidak ada jaminan kepastian waktu dalam proses pelayanannya.

b) Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan

Hasil wawancara dengan pejabat RS xx pada (Jumat, 27 April 2018), bahwa:

RS xx dan BPJS dalam perjanjian kerjasama tertuang apabila pasien menggunakan kartu BPJS Kesehatan dilayani sesuai dengan kapasitasnya, tidak akan di pungkut biaya termasuk biaya obat, apabila tidak ada obat di rumah sakit dan memang itu perlu kemudian pasien tersebut membeli obat di luar apotik milik rumah sakit, maka pasien dapat menagihkan biaya obatnya kepada apotik RS xx.

Hasil wawancara dengan pasien pada (Senin, 9 april 2018)

Pasien peserta BPJS kesehatan benar tidak dipungut biaya, tetapi yang harus di keluarkan biaya pada saat di apotik tidak tersedia obatnya, dan pasien harus membeli obat di luar apotik rumah sakit menggunakan uang sendiri tanpa ada jaminan gratis dari BPJS kesehatan. Menurut hasil pengamatan dan wawancara di atas, dapat diketahui sebagian pasien saja yang harus beli obat di luar apotik milik rumah sakit tanpa adanya jaminan gratis dari rumah sakit, demikian juga jika keadaan obat di apotik rumah sakit tidak tersedia. Namun menurut petugas obat yang tidak mendapatkan jaminan gratis adalah obat paten, sedangkan obat yang termasuk formarium tetap mendapatkan pelayanan secara gratis.

Berdasarkan pendekatan dimensi Jaminan (*Assurance*) pada konsep kualitas pelayanan telah mendapat respon yang cukup dari pasien, karena : a) pasien mengeluhkan tidak ada jaminan kepastian waktu pada proses pelayanan, dan b) ada sebagian pasien yang harus membeli obat diluar apotik rumah sakit harus menggunakan uang sendiri.

5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan petugas memberikan perhatian terhadap pasien dalam pelayanan, yang meliputi: petugas sudah mengutamakan kepentingan pasien, sikap keramahan petugas dalam melayani, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas sudah melayani dan menghargai setiap pasien.

a) Petugas Sudah Mengutamakan Kepentingan Pasien

Hasil wawancara dengan pasien pada (Senin, 16 april 2018).

Pasien merasakan petugas disini sudah mengutamakan kepentingan pasien daripada kepentingan yang lain. Petugas selama bertugas perhatiannya mengutamakan kepentingan pasien.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa petugas sudah mengutamakan kepentingan pasien dari kepentingan apapun.

b) Sikap Keramahan Petugas Dalam Melayani

Hasil wawancara dengan keluarga pasien pada (Rabu, 11 april 2018).

Sikap Keramahan Petugas, lumayan ramah-ramah, mungkin itu juga tergantung *mood* petugasnya juga. Petugas disini mah baik dan ramah-ramah, baik perawatnya maupun dokter yang memeriksanya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa petugas ramah-ramah dalam melayani pasien, terbukti dari dari komentar keluarga pasien.

c) Petugas Melayani Dengan Sikap Sopan Santun

Hasil wawancara dengan keluarga pasien pada (Rabu, 11 april 2018).

Petugas sudah melayani dengan sikap sopan santunnya, tidak judes dan semuanya baik terhadap pasien dan keluarganya. Perilaku para petugas disini baik-baik dari tutur katanya pun sudah kelihatan mereka sudah melakukan sopan santun ketika melayani para pasien. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa 0

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa, jika pasien umum lebih cepat dibandingkan dengan pasien peserta kartu BPJS Kesehatan, karena petugas harus me-link-kan dengan BPJS.

d) Petugas Sudah Melayani Dan Menghargai Setiap Pasien

Hasil wawancara dengan selaku keluaraga pasien pada (Senin, 16 april 2018)

Petugas semuanya dirasakan sudah menghargai para pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini. Menurut hasil pengamatan dan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa petugas melayani dan menghargai setiap pasein dengan biasa-biasa saja akan tetapi kebanyakan pasien sudah dapat merasakan dari sikap petugas yang menghargai setiap pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pendekatan dimensi *Empathy* pada konsep kualitas pelayanan telah mendapat respon yang baik dari pasien rawat jalan di Polik, namun belum sempurna sesuai dengan dimensi *Empathy* secara keseluruhan pada konsep kualitas pelayanan, karena sebagian pasien mengatakan bahwa adanya pembeda pelayanan yang diberikan petugas antara pasien umum dengan pasien peserta kartu BPJS Kesehatan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan pada penelitian kualitas pelayanan rawat jalan pasien peserta kartu BPJS Kesehatan pada Poli penyakit dalam, secara umum sudah memili kualitas pelayanan yang baik, tetapi belum optimal karena ada

permasalahan. Pasien merasakan adanya pelaksanaan prosedur pendaftaran yang kurang membantu pasien, karena pasien harus mendaftar terlebih dahulu pada loket administrasi pendaftaran dengan nomor urut seluruh pasien rumah sakit, kemudian pasien dipanggil oleh petugas Poli dengan nomor urut yang tidak sesuai dengan nomor urut pada pendaftaran sebelumnya.

Aspek pelayanan pada Poli masih belum bisa di katakan memenuhi harapan pasien, walaupun kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dan tingkat kecermatannya cukup baik. Jaminan kepastian waktu dalam pelayanan dan biaya pembelian obat di luar apotik rumah sakit tidak ada, padahal sebagian pasien BPJS dengan kasus tertentu harus membeli obat di luar apotik rumah sakit.

BIBLIOGRAFI

Hardiyansyah (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12> diakses 15.04.2018

[https://id.wikipedia.org/wiki/Rawat jalan](https://id.wikipedia.org/wiki/Rawat_jalan) diakses 9.04.2018

Jasfar, Farida (2009), *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor

Korompis, E.C. Grace (2012), *Organisasi & Manajemen Kesehatan*, Buku kedokteran EGC, Jakarta

Satrianegara, Fais (2014), *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Salemba Medika, Jakarta

Sugiyono (2010), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung

Tjiptono, Fandy (2008), *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Zeithml, Valarie A, dan Mary Jo Bitner (1996), *service Marketing*, McGraw-Hill, New York