

**ANALYSIS OF PATIENT COMPLIANCE WITH THE SOCIAL SECURITY
ADMINISTERING AGENCY FOR HEALTH IN REFERRAL SERVICE PROCEDURES
AT ARIFIN ACHMAD REGIONAL HOSPITAL, RIAU PROVINCE IN 2023**

**ANALISIS KEPATUHAN PASIEN BPJS KESEHATAN DALAM
PROSEDUR PELAYANAN RUJUKAN DI RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU TAHUN 2023**

Lestari Aulia Ningsih¹⁾

¹⁾ Universitas Hang Tuah Pekanbaru

e-mail* : lstraulia@gmail.com

ABSTRACT

Referral system is the organization of health services regulate the delegation of duties and responsibilities of health services in a comprehensive manner feedback both vertically and horizontally. In the administrative service system, for handling patients, the Social Security Administering Agency itself has a certain flow which serves as a separation between the hospital's default administrative system and the Social Security Administering Agency. This research aimed to determine patient compliance with the Social Security Administering Agency for Health in the Referral Service Procedures of the Social Security Administering Agency at Arifin Achmad Hospital, Riau Province in 2023. This research used qualitative descriptive research design. This research was conducted by conducting in-depth interviews with 7 informants. This research was carried out in August-September 2023. The results of the research showed that the majority of patients or patient families had followed and complied with the flow and requirements of the Health Social Security Administering Body, but there were also those who had not complied with the flow and requirements of the Health Social Security Administering Body. For system referrals from the Social Security Administering Agency for Health run optimally in accordance with the rules of the referral system for the Social Security Administering Agency for Health and Services. Registration officers are in accordance with Standard Operating Procedures. The majority of patients or their families have complied with the procedures and requirements of BPJS Health. The referral system and registration services have also been implemented in accordance with BPJS Health regulations and standard operating procedures

Keywords : *Referral System, Administration, Procedure, Service Quality*

ABSTRAK

Sistem Rujukan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal. Dalam sistem pelayanan administrasi, untuk penanganan pasien BPJS sendiri memiliki alur tertentu dimana menjadi pemisah antar sistem administrasi bawaan rumah sakit dan BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepatuhan Pasien BPJS Kesehatan Dalam Prosedur Pelayanan Rujukan BPJS Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam dengan 7 informan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus-September tahun 2023. Hasil dari penelitian didapatkan bahwa sebagian besar Pasien atau keluarga pasien sudah mengikuti dan patuh alur, persyaratan BPJS

Kesehatan, namun ada juga yang belum patuh terhadap alur dan persyaratan BPJS Kesehatan. Untuk sistem rujukan BPJS Kesehatan berjalan dengan optimal sesuai dengan aturan sistem rujukan bpjs kesehatan dan Pelayanan Petugas pendaftaran sudah sesuai dengan SOP. Simpulan Sebagian besar pasien atau keluarganya telah mengikuti dan mematuhi alur serta persyaratan BPJS Kesehatan. Sistem rujukan dan pelayanan petugas pendaftaran juga telah berjalan sesuai SOP dan ketentuan BPJS Kesehatan

Kata Kunci : Sistem Rujukan, Administrasi, Prosedur, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu, dibentuklah BPJS berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi ditahun 2014 (UUD No. 40, 2004).

Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja minimal paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2013). Melalui Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial, pada hakekatnya bertujuan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Untuk mewujudkan komitmen global sebagaimana amanat resolusi WHA ke-58 tahun 2005 di Jenewa yang menginginkan setiap Negara mengembangkan Universal Health Coverage (UHC) bagi seluruh penduduk, maka pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan

masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Permenkes JKN No. 28, 2014).

Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik. Dari total 989 responden 47,3 % masyarakat pemegang kartu BPJS masih mengeluhkan terkait dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, uang muka, obat, biaya dan layanan rumah sakit lainnya. Masalah kepuasan pasien sebagai tolok ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan merupakan masalah yang kompleks dan tidak mudah untuk dibatasi.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Setiawati & Nurriszka (2019) dengan judul Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional menunjukkan hasil bahwa Ketepatan dalam sistem rujukan sudah baik. Semua responden (100%) mendapatkan rujukan sesuai dengan prosedur system rujukan berjenjang. Namun kelengkapan surat rujukan masih bermasalah. Data dan informasi penting dalam surat rujukan seperti hasil diagnosa, pemeriksaan fisik, anamnesa, dan terapi yang sudah diberikan banyak tidak diisi oleh petugas kesehatan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rujukan juga masih rendah. Ada 34,9% responden yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Penyebabnya adalah tidak seimbangnya

antara jumlah pasien yang dilayani dan petugas dan infrastruktur pelayanan kesehatan.

Sistem Rujukan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal. Rujukan horizontal adalah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan dalam satu tingkatan apabila perujuk tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien karena keterbatasan fasilitas, peralatan dan/atau ketenagaan yang sifatnya sementara atau menetap. Rujukan vertikal adalah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan yang berbeda tingkatan, dapat dilakukan dari tingkat pelayanan yang lebih rendah ke tingkat pelayanan yang lebih tinggi atau sebaliknya.

Penelitian Pujiono (2015) dengan judul Pengetahuan Peserta BPJS tentang Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan RSUP Dr Kariadi Semarang, menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan memiliki alur dan prosedur yang harus diketahui dan ditaati oleh pasien khususnya pasien jaminan BPJS rawat jalan. Kelengkapan persyaratan administrasi akan mempengaruhi cepat atau lambatnya proses pelayanan kesehatan.

RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru memiliki beberapa pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan Rawat Jalan. Pelayanan Rawat Jalan merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien/masyarakat yang pelayanannya tidak melebihi dari 24 jam pelayanan yang diberikan bertujuan untuk pengamatan, diagnosis, pengobatan,

pemulihan, serta pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mewajibkan pasien untuk di rawat inap. RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru memiliki beragam pelayanan pada poliklinik rawat jalan dari poli Anak, poli Internis, poli Kebidanan, poli Bedah, poli Umum, poli Gigi Mulut, poli VCT, poli Mata, poli Saraf, poli THT, poli Orthopedi, poli Bedah Mulut, poli Kulit dan Kelamin, poli Jiwa/Psikiatri, poli Paru-Paru, poli Kardiologi, poli Bedah Syaraf, poli Fisioterapi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan 2 dari 5 informan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2023 menyatakan bahwa susahnya mendapatkan rujukan dari faskes ke RSUD Arifin Achmad.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Peneliti tertarik untuk meneliti "Analisis Kepatuhan Pasien BPJS Dalam Prosedur Rujukan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2023".

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif naturalistik, merupakan pendekatan yang menggambarkan gejala dan fakta yang terdapat di lokasi yang diteliti secara menyeluruh dan berdasarkan dengan kenyataan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit lalu di analisis dengan teori yang dipilih (Syamsu, 2017). Informan dalam penelitian ini terbagi dua yaitu Informan Utama dalam penelitian ini adalah Pasien/keluarga pasien rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, dan Informan Pendukung yaitu Kepala Instalasi

Rawat Jalan, petugas pendaftaran Rawat Jalan BPJS Kesehatan, dan Petugas BPJS Kesehatan.

Jenis dan Cara Pengumpulan Data

1. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data primer merupakan data yang diperoleh dari observasi maupun hasil wawancara mendalam kepada informan.

b. Data sekunder diperoleh dari kegiatan penelusuran dokumen seperti profil RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2023.

2. Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini ada 3 yaitu sebagai berikut (Sumantri, 2011):

a. Wawancara mendalam (indepth interview) adalah proses memperoleh informasi untuk menjawab tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan dan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara.

b. Observasi adalah untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti (observer) benar-benar terlibat dalam keseharian informan yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan dengan bantuan lembar observasi/cheeklist.

c. Telaah Dokumen adalah teknik pengumpulan data untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan dengan mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca laporan, pernyataan tertulis tertentu dan bahan-bahan tertulis lainnya.

Telaah dokumen dilakukan melihat laporan Pasien BPJS Kesehatan yang memiliki surat rujukan.

Pengolahan dan Analisa Data. Analisa data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Analisis dilakukan dengan cara mengatur secara sistematis pedoman wawancara kemudian data diproses. Analisis data terbagi dalam 6 (enam) tahap, yaitu tahap transkrip data, mengkode data, proses analisis, menyajikan data dalam bentuk matriks, analisis data selama pengumpulan data dan menganalisis data secara Content Analysis (Analisis Isi).

**HASIL DAN PEMBAHASAN
HASIL**

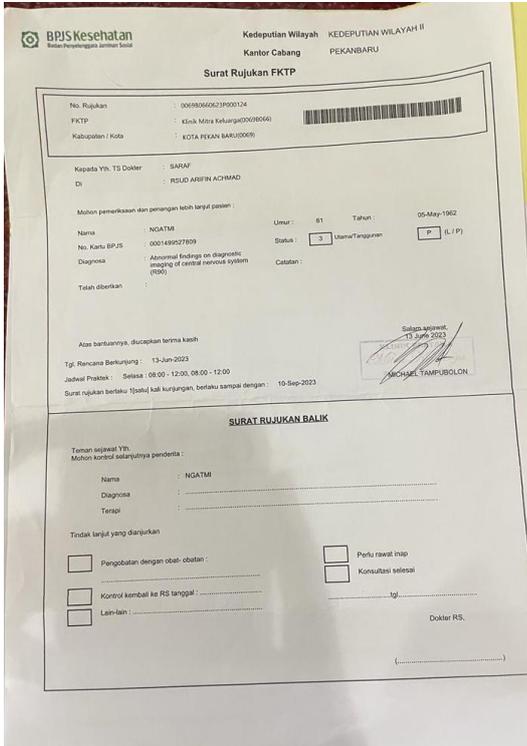
1. Alur dan Persyaratan Pasien BPJS Kesehatan

Dari hasil wawancara dengan informan Utama mengenai Alur dan Persyaratan BJS Kesehatan didapatkan bahwa sebagian besar pasien BPJS Kesehatan sudah mengikuti dan patuh terhadap alur dan persyaratan rujukan BPJS Kesehatan namun ada juga yang tidak patuh terhadap alur dan persyaratan rujukan BPJS Kesehatan. Hasil observasi alur dan persyaratan pasien BPJS bisa dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 | Observasi Alur dan Persyaratan Pasien BPJS Kesehatan

No	Persyaratan	Sesuai/ Tidak Sesuai
1	Pasien membawa fotocopy KK	Sesuai
2	Pasien membawa fotocopy KTP	Sesuai
3	Pasien membawa surat rujukan	Sesuai

4	Pasien membawa fotocopy kartu BPJS	Sesuai
---	------------------------------------	--------



Gambar 1 | Berkas pasien membawa surat rujukan dari RS Kelas C

Tabel 2 | Observasi Alur dan Persyaratan Pasien BPJS Kesehatan

No	Persyaratan	Sesuai/ Tidak Sesuai
1	Pasien membawa fotocopy KK	Sesuai
2	Pasien membawa fotocopy KTP	Sesuai
3	Pasien membawa surat rujukan	Tidak Sesuai
4	Pasien membawa fotocopy kartu BPJS	Sesuai

Tabel 3 | Matrik Triangulasi

No	Wawancara mendalam	Observasi	Telaah Dokumen
1	Pasien membawa fotocopy KK	Pasien telah mempersiapkan persyaratan	Terdapat Kelengkapan Fotocopy KK

2	Pasien membawa Fotocopy KTP (IU2)	Pasien telah mempersiapkan persyaratan	Terdapat Kelengkapan Fotocopy KK
3	Pasien membawa Surat Rujukan (IU2)	Pasien Belum mempersiapkan persyaratan	Belum Terdapat Kelengkapan Fotocopy KK
4	Pasien membawa Fotocopy Kartu KIS (IU2)	Pasien telah mempersiapkan persyaratan	Terdapat Kelengkapan Fotocopy KK

2. Sistem Rujukan BPJS Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan didapatkan hasil bahwa sistem rujukan BPJS Kesehatan sudah mulai berjalan dengan baik.

“Iya sistem rujukan kami tau, harus ke FKTP, minta surat rujukan baru ke faskes ke dua dan baru ke FKTRL”.(IU1)

Hasil wawancara didukung dengan observasi yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4 | Observasi Alur dan Persyaratan Pasien BPJS Kesehatan

No	Sistem Rujukan BPJS Kesehatan	Sesuai/ Tidak Sesuai
1	Pasien dari FKTP	Sesuai
2	Lalu pasien dari faskes kedua	Sesuai
3	Lalu Pasien ke FKTRL	Sesuai

Dari hasil wawancara dan observasi dilakukan dan didukung dengan adanya triangulasi, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5 | Matrik Triangulasi

No	Wawancara mendalam	Observasi	Telaah Dokumen
1	Pasien tau dari FKTP lalu ke faskes kedua lalu pasien ke FKTRL	Pasien telah mengetahui sistem rujukan dari FKTP lalu ke faskes kedua lalu pasien ke FKTRL	Terdapat surat rujukan

3. Pelayanan Petugas Pendaftaran terhadap pasien BPJS Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informen didapatkan bahwa petugas pendaftaran pasien BPJS Kesehatan sudah paham dan mengerti tentang sistem rujukan, alur, prosedur dan berkas yang harus di bawa pasien dan melayani pasien BPJS Kesehatan sudah sesuai prosedur.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman cara kerja atau alur proses kerja untuk kegiatan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan. Hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti dari informan mengenai SOP.

"Iya Ada SOP nya" (IP2),

"kami melayani sudah sesuai dengan SOP" (IP1).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai SOP, didapatkan hasil bahwa terdapat SOP pelayanan di Instalasi Rawat Jalan. SOP tersebut telah disosialisasikan. SOP tersebut telah disosialisasikan dan diterapkan oleh petugas. Tidak ada kendala yang dihadapi saat pembuatan SOP.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, didapatkan bahwa terdapat SOP pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad. Standar operasional prosedur terlaksana dengan baik, sosialisasi mengenai SOP terlaksana, hal tersebut dibuktikan dengan petugas bekerja sesuai dengan SOP yang ada.

Berdasarkan hasil telaah dokumen, didapatkan ada dokumen SOP pelayanan instalasi rawat jalan.

Berdasarkan wawancara mendalam, observasi lapangan dan telaah dokumen, dapat disimpulkan bahwa Cara pelayanan petugas pendaftaran BPJS

Kesehatan sudah sesuai dengan SOP pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad tersedia, SOP tersebut telah disosialisasikan ke petugas instalasi rawat jalan dan SOP tersebut telah diterapkan oleh petugas rawat jalan RSUD Arifin Achmad.

PEMBAHASAN

1. Kelengkapan Alur dan Persyaratan Pasien BPJS Kesehatan

Dari hasil wawancara dan observasi dengan informan, didapatkan informasi bahwa pasien BPJS sebagian besar sudah mengikuti alur dan persyaratan BPJS Kesehatan dan patuh terhadap persyaratan BPJS Kesehatan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan terdahulu oleh Setiawati & Nurriszka (2019) dengan judul Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional menunjukkan hasil bahwa Ketepatan dalam sistem rujukan sudah baik. Semua responden (100%) mendapatkan rujukan sesuai dengan prosedur system rujukan berjenjang. Namun kelengkapan surat rujukan masih bermasalah. Data dan informasi penting dalam surat rujukan seperti hasil diagnosa, pemeriksaan fisik, anamnesa, dan terapi yang sudah diberikan banyak tidak diisi oleh petugas kesehatan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rujukan juga masih rendah. Ada 34,9% responden yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Penyebabnya adalah tidak seimbang antara jumlah pasien yang dilayani dan petugas dan infrastruktur pelayanan kesehatan.

2. Sistem rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan

Dari hasil wawancara dan observasi dengan informan, didapatkan informasi bahwa sistem rujukan BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah sesuai dengan prosedurnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratnasari, dwi, 2017 dengan judul Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta JKN di Puskesmas X Kota Surabaya menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem rujukan di Puskesmas X telah sesuai dengan peraturan dan pedoman yang ada sesuai dengan Permenkes No.1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Perorangan.

Sistem rujukan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis (Goniwala, 2017). Sistem rujukan diselenggarakan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga tujuan pelayanan tercapai tanpa harus menggunakan biaya yang mahal (Ali, et al., 2015).

Pelaksanaan sistem rujukan harus mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. Pelaksanaan sistem rujukan harus disesuaikan dengan peraturan atau kebijakan agar berjalan secara efektif dan efisien.

3. Pelayanan Petugas Pendaftaran BPJS Kesehatan

Dari hasil wawancara dan observasi dengan informan, didapatkan informasi bahwa pelayanan petugas pendaftaran BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad

Provinsi Riau sudah sesuai dengan SOP pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad tersedia, SOP tersebut telah disosialisasikan ke petugas instalasi rawat jalan dan SOP tersebut telah diterapkan oleh petugas rawat jalan RSUD Arifin Achmad.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Permata & Ida (2019) dengan judul prosedur penerimaan pasien BPJS di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang bertugas sudah memadai secara kuantitas namun belum sesuai bila dilihat dari pendidikan terakhir.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman cara kerja atau alur proses kerja untuk kegiatan pelayanan di Instalasi Radiologi. Menurut Hartatik, penerapan SOP dalam suatu kegiatan pelayanan merupakan salah satu faktor penting untuk mewujudkan pelayanan yang professional, efektif dan efisien. Standar Operasional Prosedur merupakan acuan, pedoman, tuntutan dalam pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta menjadi acuan sebuah penilaian suatu kegiatan. (Hartatik, 2014).

Menurut Azidanti dkk (2016), rumah sakit dan tiap instalasi wajib memberikan dan memberlakukan prosedur kerja dalam bentuk SOP yang mudah dimengerti, dimana SOP tersebut wajib dilaksanakan dan diterapkan oleh petugas. Jika terdapat petugas yang tidak menerapkan SOP sebaiknya diberikan teguran dan ataupun sanksi agar petugas tidak mengulangi kesalahannya (Azidanti, 2016).

KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu Pasien atau keluarga pasien sebagian besar sudah mengikuti dan patuh alur, persyaratan BPJS Kesehatan, Sistem rujukan BPJS Kesehatan sudah berjalan sesuai dan sudah patuh terhadap sistem rujukan BPJS Kesehatan dan Pelayanan Petugas pendaftaran sudah sesuai dengan SOP dan sudah patuh terhadap pelayanan petugas BPJS Kesehatan.

SARAN

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian tentang Kepatuhan Pasien BPJS Kesehatan dengan menggunakan analisis yang berbeda dan Rumah Sakit yang berbeda dan di FKTP.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada suami tercinta dan keluarga besar. Juga kepada Universitas Hang Tuah Pekanbaru dan kepad RSUD Arifin Achmad yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Andiaswaty, Heni. 2019. Analisis Pelaksanaan Rujukan Pasien Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Padang matinggi Kota Padang sidimpuan Tahun 2019.

<https://doi.org/10.56338/mppki.v3i2.1084>

BPJS Kesehatan. 2014. Panduan Praktis Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan

Hartini, dkk. 2016. Analisis Pelayanan Rujukan Pasien Bpjs Di Rsud Chatib Quzwain Kabupaten Sarolangun

Provinsi Jambi. Universitas Diponegoro. <http://ejournal-s1.unpid.ac.id/index.php/jkm> diakses 10 Juni 2023

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No. 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. Jakarta. 2012.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2004. Undang-undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Kementerian kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2011. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Kementerian Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Permenkes RI Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan

Permenkes RI Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Sugiyono. (2017).

Utama, S. (2015). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.