

**KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
(STUDI DI PUSKESMAS GEMPOL KECAMATAN GEMPOL KABUPATEN PASURUAN)**

Lamia Miranti¹, Isnaini Rodiyah²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Jl. Majapahit, 666 B, Sidoarjo

Email: lamiafisip@gmail.com¹, Isnaini@umsida.ac.id²

Abstract – *This study aims to determine and describe the Quality of National Health Insurance Services (Study at Gempol Health Center, Gempol District, Pasuruan Regency). The type of research is descriptive qualitative research. Data collection techniques were carried out through observation, interviews and documentation. Determination of informants in this study using purposive sampling technique. Data analysis was carried out with data collection techniques, data reduction, data presentation, and then drawing conclusions. The results of this study indicate that the quality of the National Health Insurance Service at Gempol Health Center is; Reliability for its employees is actually no problem. However, these problems occur more to the number of human resources that are not adequate. Guarantees and Assurances have been carried out as stipulated. Tangible in the supply of physical facilities and infrastructure at the Gempol Health Center is still lacking. The empathy held by Gempol Health Center employees has been going well. Responsiveness is always maximized, but sometimes problems occur due to overcrowding of patients.*

Keywords – *Health Quality, Health Service, National Health Insurance (JKN)*

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan). Jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Penganalisisan data dilakukan dengan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta kemudian penarikan kesimpulan. Hasil penelitian disini menunjukkan bahwasannya Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol yakni; Keandalan untuk para pegawainya sebenarnya tidak ada kendala. Akan tetapi permasalahan tersebut terjadi lebih kepada jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang memadai. Jaminan dan Kepastian sudah dilaksanakan sebagaimana yang telah diatur. Berwujud dalam persediaan sarana serta prasarana fisik yang ada di Puskesmas Gempol masih kurang. Empati yang dipegang erat pegawai Puskesmas Gempol berjalan dengan semestinya. Ketanggapan selalu dimaksimalkan, namun terkadang permasalahan terjadi karena pasien yang membludak.

Kata kunci – *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*

I. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hal yang terpenting dalam kehidupan. Tingkat kesehatan juga merupakan sebuah tolak ukur akan kesejahteraan, hal tersebut sangatlah penting sebagaimana untuk keberlangsungan hidup, bertumbuh, serta berkembang. Setiap orang berhak untuk hidup dan mempertahankan hidup maupun kehidupannya [1]. Dimana bahwasannya mengenai tentang perlindungan, penegakan, pemajuan dan pemenuhan HAM merupakan tanggung jawab dari negara itu sendiri, yaitu pemerintah. Pemerintah adalah tokoh utama untuk menyediakan sebuah layanan kesehatan yang memadai dan bisa dicapai sampai masyarakat dengan perekonomian yang rendah sekalipun. Apabila tingkat kesehatan meningkat, maka dari situ bisa meningkat pula tingkat kesejahteraan masyarakat dalam negara Indonesia ini [2].

Pemerintah selalu memberikan inovasi pelayanan publik terlebih pada pelayanan kesehatan dengan salah satu cara mendirikan puskesmas. Puskesmas adalah merupakan bagian yang ada di dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pada tahun terakhir yaitu 2021 untuk jumlah pengguna JKN yaitu berjumlah 226,3 juta jiwa, jumlah tersebut selalu mengalami kenaikan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Dari hal tersebut bisa dilihat bahwasannya masyarakat sangatlah membutuhkan akan pelayanan Kesehatan [3]. Wilayah Jawa Timur jumlah pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berada pada persentase 74,8% dari jumlah keseluruhan penduduk Jawa Timur. Dari pusat ataupun daerah terpencil, pemerintah selalu berupaya untuk menjangkau pada setiap wilayah lapisan masyarakat.

Wilayah Jawa Timur untuk setiap daerahnya pengguna JKN pasti jumlahnya berbeda-beda, terlebih pada Kabupaten Pasuruan ini masyarakat yang menjadi peserta JKN berada pada persentase sebanyak 71,45%. Puskesmas didirikan sebagai bentuk sarana yang bisa dijangkau masyarakat di daerah agar lebih mudah bisa mengakses layanan Kesehatan [4]. Seperti halnya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ada di Puskesmas Gempol Kecamatan gempol Kabupaten pasuruan ini. Berbagai jenis pelayanan kesehatan di Puskesmas gempol pada dasarnya bisa dikatakan sudah lengkap. dimana terdapat pelayanan KAKB ,kemudian UGD, lalu poli-poli yang diantaranya seperti poli anak, poli dewasa, poli gigi, poli ISPA (Infeksi Saluran Pernapasan Akut), poli IMS (Infeksi Menular Seksual), poli KIA/KB (Kesehatan Ibu dan Anak/Keluarga Berencana), setelah itu ada Pelayanan Gizi, Klinik Sanitasi, dan kemudian juga ada Kesehatan Reproduksi Remaja [5].

Akan tetapi berdirinya sebuah puskesmas bukan berarti tidak akan ada sebuah permasalahan yang terjadi di lapangan, salah satu hal yang masih menjadi sebuah permasalahan yaitu belum terpenuhinya kemampuan Puskesmas tersebut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat. Sehingga masyarakat kurang memiliki kepuasan terhadap penilaian yang diberikannya. Puskesmas sendiri pada dasarnya memang sebuah organisasi yang berlandaskan pada jasa. Jadi bisa dikatakan bahwa pelayanan yang mempunyai kualitas adalah suatu kunci yang harus bisa dipenuhi oleh Puskesmas agar masyarakat bisa merasakan kepuasan terhadap pelayanan Nya sehingga nanti masyarakat bisa kembali lagi untuk datang ke puskesmas [6]. Apabila masyarakat sudah memiliki keterbatasan terhadap pelayanan masyarakat dari situ bisa menunjukkan keberhasilan Puskesmas itu sendiri untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Berikut jumlah peserta BPJS Kesehatan di puskesmas gempol selama empat tahun terakhir :

Tabel 1. Jumlah Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Gempol Tahun 2016 Sampai 2019

No.	Wilayah	2016	2017	2018	2019
1.	Karangrejo	3.210	5.271	6.115	7.447
2.	Bulusari	3.143	5.772	6.345	7.681
3.	Ngerong	3.534	6.345	7.498	8.096
4.	Winong	2.612	4.232	5.110	6.212
5.	Legok	2.646	4.598	5.442	6.585
6.	Kejapanan	8.661	15.428	17.046	19.001
7.	Gempol	3.771	7.489	8.223	9.412
8.	Carat	2.153	4.112	5.021	6.064
9.	Watukosek	1.394	2.581	3.072	4.112
Jumlah		31.064	55.819	63.872	74.610

Sumber : Puskesmas Gempol 2021

Berdasarkan tabel tersebut didapati bahwasannya pada empat tahun terakhir di Puskesmas Gempol untuk jumlah pengguna JKN selalu meningkat. Dengan jumlah peserta yang semakin banyak, tetapi tidak diimbangi dengan penunjang yang lainnya maka bisa menjadi sebuah permasalahan. Dimana masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan kurang memiliki kualitas standart yang baik dan kurang berkualitas. Permasalahan yang terjadi yaitu diakibatkannya oleh jam kerja oleh unit puskesmas yang dirasa masyarakat sangat terbatas, pelayanan puskesmas kurang memadai dan kinerja staff yang kurang profesional. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul “ Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan gempol Kabupaten pasuruan). Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu

Bagaimana Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan). Tujuan Penelitian Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan jaminan kesehatan nasional (jkn), dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif tersebut adalah sebuah tahapan dimana untuk menggambarkan fenomena serta keadaan dalam subjek penelitian dimana seperti persepsi, tindakan, perilaku, motivasi, ataupun yang lainnya [7]. Penetapan pada lokasi penelitian adalah tahapan yang penting untuk penelitian kualitatif, dikarenakan ditetapkannya sebuah lokasi yang akan dijadikan penelitian, objek dan tujuan telah ditentukan sehingga nantinya bisa mempermudah penulis guna melaksanakan penelitian [8]. Adapun lokasi pada penelitian ini yaitu di Puskesmas Gempol Kecamatan gempol Kabupaten pasuruan.

Fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas gempol Kecamatan gempol kabupaten Pasuruan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) mengenai landasan teori Kualitas Pelayanan sebagai berikut : a) Keandalan., b) Jaminan dan kepastian ; komunikasi (*comunication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). c) berwujud. d) Empati. E) Ketanggapan [9]. Teknik penentuan informan yang digunakan pada penelitian ini dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang diambil penulis dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi [10]. Teknik analisis data yang dipergunakan yakni model Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan [11].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik terlebih kepada pelayanan dalam bidang kesehatan adalah hal yang utama. Dengan salah satu cara diberlakukannya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di seluruh wilayah dan ruang lingkup puskesmas, agar bisa mencakup lapisan masyarakat secara menyeluruh [12]. Terlebih pada Puskesmas Gempol yang sudah menyediakan pelayanan JKN, akan tetapi harus dengan kualitas yang memang baik dan memadai. Dari penelitian yang telah penulis lakukan, dimana akan dianalisis dengan menggunakan teori Parasuraman dalam Lupiyoadi yang terdapat lima indikator meliputi Keandalan, Jaminan dan kepastian, Berwujud, Empati, Ketanggapan.

Pada dimensi pertama yaitu keandalan yang dimana bisa menentukan sebuah hal yang utama sebagai faktor penunjang pada kualitas pelayanan JKN itu sendiri. Pelayanan JKN tidak mungkin bisa dipisahkan dari dukungan kemampuan pegawai yang memang memadai pula. Pada dasarnya pegawai yang ada di Puskesmas Gempol sudah memiliki kemampuan, pengetahuan sesuai seperti tupoksi yang harus dijalankannya. Akan tetapi dilapangan didapati dari jumlah pegawai yang ada, apabila terjadi adanya peningkatan jumlah pengunjung atau pasien yang sedang ingin berobat sering kali didapati terjadi permasalahan. Jumlah pegawai yang tersedia dengan jumlah lonjakan pasien yang datang tidak bisa seimbang. Sehingga dari situ pula juga mengakibatkan pelayanan yang diberikan menjadi lamban. Belum lagi kalau ada salah satu pegawai yang sedang bertugas mengalami keterlambatan jam masuk kerja maupun yang tiba-tiba tidak bisa hadir tanpa memberikan keterangan serta konfirmasi sebelumnya yang hal tersebut bisa semakin memicu untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat kurang cepat.

Hal diatas sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) yang mengungkapkan bahwasannya keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi [13]. Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Dimensi yang kedua yaitu Jaminan dan Kepastian menjadi faktor lain yang bisa menentukan terhadap penilaian kualitas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa. Jaminan dan Kepastian ini meliputi adanya komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Dalam pelayanan JKN di

Puskesmas Gempol meliputi komunikasi berjalan dengan baik. Dimana para pegawai selalu melakukan komunikasi atau hubungan secara langsung baik pegawai dengan masyarakat maupun pegawai dengan pegawai itu sendiri. Komunikasi yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Kemudian kredibilitas terhadap pegawai yang ada tidak ada permasalahan ketika dilapangan. Setelah itu di dalam dimensi Jaminan dan kepastia terdapat kompetensi. Kompetensi pegawai Puskesmas Gempol masing-masing memiliki kemampuan yang tentunya mumpuni, pemilihan para pegawai di Puskesmas Gempol sangatlah diperhatikan.

Pada indikator lain yakni kewanitaan serta sopan santun sudah pasti tidak ada kendala di lapangan. Karena dari para pegawai itu sendiri tertanam rasa untuk menjaga data pribadi dari para pasien-pasien yang datang ke Puskesmas Gempol. Data dari setiap pasien tidak akan mudah untuk serta merta diberikan kepada orang lain. Setelah itu keamanan akan alat kesehatan lainnya salah satu misal obat-obatan yang diberikan kepada pasien telah melewati pemeriksaan yang teliti. Indikator sopan santun merupakan sikap yang wajib tertanam dalam pegawai Puskesmas Gempol. Tidak boleh sekalipun untuk mengabaikan terhadap sopan santun yang harus dilakukannya untuk memberikan sebuah pelayanan terhadap pasien.

Hal tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Dimensi ketiga yaitu berwujud ini meliputi bentuk fisik yang berupa sarana dan prasarana. Seperti yang kita ketahui bahwasannya sarana dan prasarana adalah penunjang akan kualitas pelayanan dinilai baik oleh para penggunanya. Pada Puskesmas Gempol ini dalam sarana dan prasarana yang tersedia didapati masih memiliki kendala karena belum bisa terpenuhinya dengan jumlah yang cukup sepeerti ruangan yang campur menjadi satu yakni antara ruang tunggu rawat jalan serta ruang tunggu rawat inap. Selain dari pada itu ketika lonjakan pasien yang datang dengan jumlah yang besar, sering tidak mendapatkan tempat duduk yang nyaman pada saat menunggu antriannya berobat. Banyak dari pasien ataupun keluarga pasien yang terpaksa harus duduk dilantai maupun berdiri untuk tetap mendapatkan antriannya.

Hal tersebut memiliki kaitannya dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sviokla dalam Lupiyoadi (2013) dimana atribut-atribut penunjang pelaksanaan pelayanan adalah hal yang harus wajib disediakan secara memadai [14]. Tidak bisa dikesampingkan begitu saja. Dengan fasilitas yang tidak memadai akan membuat para pengguna jasa merasakan ketidaknyamanan, sehingga dikhawatirkan pengguna jasa tersebut tidak akan mau kembali menggunakan jasa tersebut dan memberikan nilai yang buruk untuk pelayanan yang diberikan kepadanya.

Dimensi keempat yaitu Empati, dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gempol ini adanya sebuah empati adalah hal yang harus ditanamkan. Pemberian pelayanan yang tulus, kemudian adanya rasa keseriusan, memiliki rasa simpatik, dan memberikan perhatian yang penuh kepada pasien yang datang berobat adalah hal yang sangat penting. Pengupayaan secara maksimal untuk melakukan pelayanan sepenuh hati selalu dilakukan pegawai Puskesmas Gempol, bentuk empati dari Puskesmas gempol yaitu adanya motto "MELAYANI DENGAN SEPENUH HATI" adalah bukti nyata pemberian pelayanan yang terbaik untuk pasien yang datang.

Hal tersebut berkaitan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh parasuraman dimana empati memberikan pelayanan sepenuh hati baik sifat individual maupun bersifat pribadi dengan mengupayakan pemahaman akan kebutuhan yang sedang menjadi permasalahan dari para pengguna jasa tersebut. Memberikan fokus yang penuh secara spesifik, dan mempunyai waktu pada saat pengoprasian agar nantinya pelanggan tersebut merasakan kenyamanan [15].

Dimensi yang terakhir yaitu ketanggapan adalah faktor yang penting. Ketanggapan dalam pelayanan merupakan hal utama yang harus dilakukan dan dimiliki pegawai Puskesmas Gempol karena bisa mempengaruhi terhadap penilaian kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan Jaminan kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas

Gempol memiliki adanya respon yang cukup baik pada saat pemberian pelayanan. Dan masyarakatpun merasakan kepuasan pelayanan tersebut. Namun ketika terjadi lonjakan pasien dengan jumlah banyak seringkali terjadi masalah. Pelayanan kesehatan menjadi lamban dengan antrian yang banyak, sehingga membuat antrian yang lainnya menunggu lama. Belum lagi ketika ada salah satu pegawai yang seharusnya bertugas memberikan pelayanan administrasi untuk pasien tidak ada di tempat pada saat pelayanan berlangsung, semakin mengalami kendala dalam prosesnya.

Hal tersebut jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan kurang sesuai dengan pendapat yang dipaparkan oleh parasuraman dimana ketanggapan memiliki sebuah arti cepat dan tepat dalam pelayanan. Cepat disini bisa melayani pengguna jasa dengan sesegera mungkin. Selain dari cepat, ketepatan dalam pelayanan juga diperlukan. Tanpa adanya ketepatan bisa saja nantinya kan menimbulkan permasalahan yang baru karena kurang cermat. Cepat dan tepat dalam pelayanan sangatlah berhubungan

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gempol Kecamatan gempol Kabupaten Pasuruan serta menyandingkannya dengan kenyataan dilapangan, sehingga bisa didapatkan kesimpulan berikut ini : kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada dimensi keandalan masih memiliki kendala terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada saat jumlah pasien sedang mengalami kenaikan; Dimensi Jaminan dan Kepastian untuk indikator- indikator yang ada meliputi lain komunikasi (*comunication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*) berjalan dengan sesuai harapan dan sesuai dengan rencana yang telah disepakati sebelumnya; Dimensi berwujud dengan kenyataan dilapangan memiliki kendala dalam pemenuhan sarana dan prasarana yang kurang memadai untuk pasien yang datang; Dimensi empati adalah penilaian yang baik dari para pasien dikarenakan para pegawai selalu melayani dengan setulus hati; Dimensi ketanggapan masih menjadi masalah ketika antrian panjang dan jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan jumlah pasien yang datang.

Terjadinya sebuah permasalahan-permasalahan dilapangan, saran dari penulis yaitu penambahan jumlah ruangan terlebih kepada ruang tunggu rawat inap dan rawat jalan harus ada pemisahan. Supaya tidak berkumpul dalam satu tempat karena akan menimbulkan kepadatan. Dari perluasan ruangan tersbut, bisa dimasukkan tempat duduk tambahan supaya pasien JKN yang datang bisa mendapatkan tempat duduk masing-masing. Sumber daya manusia harus ditambah sebagai cadangan apabila ada pegawai administrasi yang belum hadir atau tidak bisa hadir tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya. Sehingga tidak akan ada menghambat pelayanan. Kalaupun petugas administrasi lengkap dan pasienpun tidak terlalu banyak, pegawai cadangan tersebut bisa membantu tugas dari pegawai yang lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwasannya penyusunan dalam artikel ini tidak terlepas adanya bantuan dari semua pihak yang sudah membantu hingga terselesaikannya penulisan artikel. Penulis menyampaikan terimakasih kepada Ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas, kemudian Ibu Umi Afniati S.Kep, Nurs selaku Kepala Seksi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Serta para anggota JKN yang terdaftar di faskes I Puskesmas Gempol.

REFERENSI

- [1] UUD 1915, "Pasal 28A Tentang Setiap Orang Berhak Untuk Hidup Serta Berhak Mempertahankan Hidup dan Kehidupannya," 1945. [Online]
- [2] Isti Prabandari, Ayu. 2021. Peran dan Fungsi Bidan dalam Masyarakat, Sebagai Pelaksana hingga Pendidik Kesehatan. Retrieved from merdeka.com : <https://www.merdeka.com/jateng/peran-dan-fungsi-bidan-dalam-masyarakat-sebagai-pelaksana-hingga-pendidik-kesehatan-klm.html>
- [3] Anonim. 2022. Sukses Pertahankan WTM, Ini Sejumlah Capaian BPJS Kesehatan di Tahun 2021. Retrieved from bpjs-kesehatan.go.id : <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2341/Sukses-Pertahankan-WTM-Ini-Sejumlah-Capaian-BPJS-Kesehatan-di-Tahun-2021>

- [4] Izza, Titis dan Eka. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia* Retrieved from : <https://ojs.poltekkes-malang.ac.id/index.php/JIKI/article/view/3232/473>
- [5] Arifin, Muhajir. 2022. 1.535.193 Warganya Jadi Peserta JKN, Kabupaten Pasuruan Capai UHC. Retrieved from detik.com : <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6483237/1535193-warganya-jadi-peserta-jkn-kabupaten-pasuruan-capai-uhc>
- [6] Adriela, Cintia. 2018. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Medaeng Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Retrieved from : <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165893/>
- [7] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Sugiyono. 2007. *Metode penelitian Kulitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Cv Alfabeta
- [9] Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- [10] Moleong, Lexy J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakary.
- [11] Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- [12] Ijulchaniago. 2014. Penguatan Faskes Primer Sebagai Ujung Tombak pelayanan Kesehatan Peserta BPJS kesehatan. Retrieved from [bpjs-kesehatan.go.id](https://www.bpjs-kesehatan.go.id) : <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2014/278/Penguatan-Faskes-Primer-Sebagai-Ujung-Tombak-pelayanan-Kesehatan-Peserta-BPJS-kesehatan/berita-umum>.
- [13] Ida Wibowowati, Januar. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Journal Poltekanika* Vol. 7 No. 1 Retrieved from : <http://journal.poltekanika.ac.id/index.php/adm/article/view/266>
- [14] Molden, Srikandi dan Eka. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis* Retrieved from : <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/116736/>
- [15] A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “*Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37