

## Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Siap Membantu Dalam Mengatasi Pengaduan Masyarakat

Bryan Rogati Timotius Marpaung<sup>1</sup>, Tukiman<sup>2</sup>

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"

Jawa Timur<sup>1</sup>, Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur<sup>2</sup>

bryanmarpaung10@gmail.com<sup>1</sup>, Tukiman\_upnjatim@yahoo.com<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*Public services in the government bureaucracy are an indicator of a country's progress. One concrete form of public service is health service, because good health service will improve the welfare of the people in a country. The BPJS SATU (BPJS Ready to Help) program is one of the innovations carried out by BPJS Health to make it easier for participants to get community complaint services at hospitals. In its implementation, the problems related to BPJS services are that there are still many people who do not know the health insurance procedures for health facilities, then there are still concerns from hospitals that BPJS will not pay patient arrears, and there are doubts about the security of the BPJS participant data system. So this research aims to examine further the implementation of BPJS SATU (Ready to Help) services in dealing with public complaints at Dr Soetomo Hospital, Surabaya City. The research method used in this research is a descriptive qualitative method with the focus of the research here being based on indicators of success in implementing the Edward III program, including communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results of research on communication focus show that communication has been created that creates inclusive services and focuses on achieving the goals of program implementation. The resource focus shows that this program has quality human resources and a supporting system within it. The disposition focus shows that BPJS Health is strongly committed to improving the quality of complaint handling in the BPJS SATU program. The focus on organizational structure has been running well as evidenced by the available procedures that can be carried out by participants and implementing officers.*

**Keywords:** Public Policy, Policy Implementation, BPJS SATU Program.

### ABSTRAK

Pelayanan publik yang ada pada birokrasi pemerintah menjadi salah satu indikator kemajuan suatu negara. Salah satu wujud kongkret pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan, sebab adanya pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di suatu negara. Program BPJS SATU (BPJS Siap membantu) merupakan salah satu inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mendapatkan layanan aduan masyarakat di rumah sakit. Pada implementasinya permasalahan terkait dengan pelayanan BPJS yakni masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui prosedur jaminan kesehatan fasilitas kesehatan, kemudian masih terdapat kekhawatiran rumah sakit jika BPJS tidak akan membayar tunggakan dari pasien, serta adanya keraguan tentang keamanan sistem data peserta BPJS. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut terkait implementasi pelayanan BPJS SATU (Siap Bantu) dalam mengatasi pengaduan

masyarakat di Rumah Sakit Dr Soetomo Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian disini adalah berdasarkan indikator kesuksesan implementasi program dari Edward III diantaranya adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian pada fokus komunikasi menunjukkan bahwa telah tercipta komunikasi yang menciptakan pelayanan inklusi dan berfokus pada pencapaian tujuan dari implementasi program. Pada fokus sumber daya menunjukkan program ini memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sistem yang mendukung didalamnya. Fokus disposisi menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan berkomitmen kuat dalam meningkatkan kualitas penanganan pengaduan pada program BPJS SATU. Fokus Struktur Organisasi telah berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan tersedia prosedur yang dapat dilakukan peserta dan juga petugas pelaksana.

**Kata kunci:** Kebijakan Publik, Implementasi Kebijakan, Program BPJS SATU.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang ada pada birokrasi pemerintah menjadi salah satu indikator kemajuan suatu negara (Riani, N K, 2021). Sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, negara berkewajiban memenuhi setiap kebutuhan masyarakat melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Salah satu wujud kongkret pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan (Nasution, 2021). Perwujudan pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebab kesehatan ialah suatu investasi untuk negara dalam artian hanya manusia yang sehat baik jasmani serta rohani saja yang bisa melaksanakan pembangunan nanti serta dapat mewujudkan tujuan pembangunan nasional dibutuhkan tenaga sumber energi manusia yang tangguh, mandiri serta bermutu.

Pelayanan dalam bidang kesehatan merupakan suatu bentuk yang spesifik pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Kesehatan adalah satu berinvestasi di dalam negeri, dalam artian hanya orang-orang yang memiliki kesehatan fisik yang baik dan semangat untuk mampu mencapai pembangunan masa depan. Mengambil tujuan nasional memerlukan sumber daya manusia yang kuat dan mandiri kualitas. Hal ini sangat diperlukan di era globalisasi, karena populasi yang sehat tidak hanya berkontribusi terhadap keberhasilan program pendidikan tetapi juga meningkatkan produktivitas dan juga meningkatkan penghasilan.

Pembangunan kesehatan di Indonesia dilakukan dengan berbagai cara upaya kesehatan lengkap dan komprehensif. Tujuannya adalah untuk mencapai hal ini kemampuan hidup sehat bagi setiap orang penduduk di Indonesia. Karena itu layanan medis sangat diperlukan setara dengan kualitas layanan bagus. Tujuan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan kewaspadaan, kemauan dan kemampuan untuk

hidup sehat untuk dicapai semua orang tingkat kesehatan masyarakat maksimal, sebagai investasi untuk mengembangkan sumber daya orang produktif secara sosial dan ekonomi.

Salah satu bentuk pelayanan bantuan kesehatan dari pemerintah adalah memberikan bantuan kepada masyarakat Indonesia dengan membuat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang melayani masyarakat dalam masalah kesehatan. Sesuai Undang - Undang Kesehatan Dan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pemerataan Peserta di fasilitas kesehatan tingkat pertama dan semakin besarnya kesadaran masyarakat terhadap pelayan kesehatan, itu juga mempengaruhi beberapa pelaku atau pengguna Asuransi Kesehatan BPJS dalam memilih fasilitas kesehatan atau rumah sakit rujukan.

Dalam meningkatkan pelayanan dengan baik maka adanya program dari pemerintah untuk memajukan pelayanan dalam hal ini adalah BPJS SATU (BPJS Siap Bantu). Program ini merupakan bantuan BPJS dalam menangani kasus peserta BPJS di rumah sakit. Dengan terbentuknya BPJS SATU ini maka perlu dilakukan pengelolaan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013.

Namun pada implementasinya, Wijaya (2018) menjelaskan bahwa permasalahan yang ada terkait dengan pelayanan BPJS yakni masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui prosedur jaminan kesehatan fasilitas kesehatan, kemudian masih terdapat kekhawatiran rumah sakit jika BPJS tidak akan membayar tunggakan dari pasien, serta adanya keraguan tentang keamanan sistem data peserta BPJS.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif kualitas pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya. Dengan fokus penelitian disini adalah berdasarkan indikator kesuksesan implementasi program dari Edward III diantaranya adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan teknik pengambilan informan pada tahap awal penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan Uji Keabsahan Data menggunakan *credibility* (derajat kepercayaan), *Transferability* (keteralihan), *Dependability* (standar ketergantungan), *Confirmability* (kepastian).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam fokus komunikasi di BPJS SATU telah berjalan sesuai dengan asas pelayanan publik dan pelayanan kesehatan. Dimana dalam proses komunikasi tercipta komunikasi yang

menciptakan pelayanan inklusi dan berfokus pada pencapaian tujuan dari implementasi program.

## 1. Komunikasi

Edwards III yang dikutip dalam (Kusuma, 2022) menjelaskan bahwa komunikasi sebagai salah satu unsur penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik. Unsur komunikasi pada organisasi dilakukan dengan menjelaskan maksud dan sasaran kebijakan publik secara rinci sehingga rencana dan penerapan kebijakan dapat dioptimalkan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis jabarkan dapat diketahui pada indikator komunikasi dalam implementasi Program BPJS SATU ini telah dijalankan dengan baik, dimana dalam proses komunikasi telah disesuaikan dengan undang – undang maupun pedoman yang berlaku. Selain itu Program BPJS SATU ini juga telah berinovasi dengan beberapa aplikasi terbaru dalam proses pelayanan publik seperti Mobile JKN, SIPP, akun Whatsapp Pandawa dan *call center* BPJS pada nomor 165. Beberapa inovasi tersebut juga memiliki akses terbuka bagi seluruh peserta BPJS Kesehatan. Sehingga hal tersebut juga sejalan dengan penjelasan dari Catherine Tay Swee Kian dalam (Surbakti, 2023) mengatakan bahwa praktik profesional layanan kesehatan haruslah mengedepankan asas-asas etika *modern* yang salah satunya adalah asas murah hati atau *beneficence*, yang merupakan suatu asas yang sangat menekankan kepada para pelayan Kesehatan sebagai tenaga profesional agar dalam setiap upayanya pelayanan kesehatan yang dilakukan terhadap pasien atau masyarakat agar mengutamakan sifat murah hati, mudah menolong orang tanpa pilih kasih, dan bersikap dermawan khususnya bagi penderita yang kurang mampu.

Dalam proses komunikasi, Program BPJS SATU juga berpegang pada tujuan yang akan dicapai dari program ini yaitu memberikan pelayanan penanganan keluhan fasilitas dan layanan Kesehatan dengan maksimal. Dari hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan pendapat Dayanto dan Setyobudi dalam (Tampubolon, 2023) penyelenggaraan pelayanan publik harus memegang teguh prinsip-prinsip pelayanan publik dalam memberikan Pelayanan agar kualitas Pelayanan dapat tercapai. Sehingga berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam fokus komunikasi di BPJS SATU telah berjalan sesuai dengan asas pelayanan publik dan pelayanan kesehatan. Dimana dalam proses komunikasi tercipta komunikasi yang menciptakan pelayanan inklusi dan berfokus pada pencapaian tujuan dari implementasi program.

## 2. Sumber daya

Dalam melaksanakan kebijakan publik yang dipilih pemerintah perlu dukungan sumber daya yang memadai. Sumber daya dapat berupa tugas dan fungsi, kewenangan, pegawai (personel), keuangan, informasi serta sarana dan prasarana yang diperlukan dalam implementasi (Edwards III yang dikutip dalam Kusuma, 2022). Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa Rumah Sakit Dr. Soetomo telah berkomitmen dalam penyediaan staf pelayanan publik berkompeten dengan

penguasaan *product knowledge* yang baik serta penyediaan fasilitas pelayanan keluhan pasien dengan bekerja sama Bersama BPJS SATU. Pada Rumah Sakit Dr. Soetomo sendiri koordinator atau penanggungjawab pengaduan pasien bagi peserta BPJS Kesehatan yang berjumlah satu orang atas nama Untsa Radhita I. Memang dalam hal ini petugas perwakilan atau koordinator ini melakukan koordinasi dengan 7 hingga 8 rumah sakit. Dalam penanganan keluhan pasien di Rumas Sakir Dr. Soetomo, terkait dengan jumlah, dalam hal ini tidak ada kendala berarti bagi penanggung jawab tetapi kendala justru terjadi dalam hal waktu operasional kerja Rumah Sakit dan keluhan pasien yang dikirimkan di waktu libur.

Dalam hal fasilitas fisik atau sumber daya fisik dalam mendukung pelaksanaan implementasi Program BPJS SATU tersedia meja pelayanan informasi yang berada di lantai 1 Rumah Sakir Dr. Soetomo Kota Surabaya. Pelayanan informasi ini mencakup pelayanan terkait dengan keluhan penggunaan BPJS sekaligus pelayanan keluhan terhadap fasilitas yang ada di Rumah Sakir Dr. Soetomo Kota Surabaya. Dalam penyediaan fasilitas ini, BPJS SATU juga bekerja sama dengan tim PIPPRS Rumah Sakir Dr. Soetomo sebagai upaya integrasi data dan penanganan keluhan pasien agar tepat sasaran. Proses integrasi data pelayanan dalam upaya memaksimalkan kualitas pelayanan sesuai dengan (Rahmadana, Muhammad Fitri, 2020) menjelaskan bahwa pada pelayanan publik terdapat unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik, diantaranya adalah tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa fokus sumber daya pada Program BPJS SATU telah berjalan dengan baik sebab memiliki sumber daya yang berkualitas dan sistem yang mendukung didalamnya.

### 3. Disposisi

Edwards III yang dikutip dalam (Kusuma, 2022) menjelaskan bahwa melaksanakan kebijakan publik juga dipengaruhi sikap serta komitmen pihak yang melaksanakan kebijakan yaitu pegawai yang melaksanakan, yang ditunjukkan oleh pemahaman atas langkah-langkah yang dikerjakan dan mempunyai kemampuan untuk mengerjakan serta kesamaan pemahaman dalam penerapan kebijakan publik. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya melalui beberapa terobosan yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan untuk diimplementasikan pula dalam proses pengaduan masyarakat melalui BPJS SATU. Selain itu penulis juga mendokumentasikan adanya poster terkait pelayanan BPJS SATU di Rumah Sakit Dr. Soetomo.

Selain itu, dalam hal disposisi terdapat kesamaan persepsi dari pengguna layanan inilah yang menandakan kebenaran keseriusan dari BPJS SATU dalam menangani keluhan pelanggan di Rumah Sakit Dr. Soetomo Kota Surabaya. Hal ini sejalan dengan pendapat Hidayat, 2014 bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya adalah Handal (*Reliable*) kemampuan untuk membentuk janji layanan secara akurat dan konsisten dan Tanggung Jawab (*Responsiveness*) merupakan rasa

tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan. Sehingga, pada fokus disposisi ini dapat disimpulkan bahwa Program BPJS SATU telah cukup memperlihatkan adanya komitmen yang kuat dalam penanganan aduan pelayanan di Rumah Sakit Dr. Soetomo Kota Surabaya.

#### 4. Struktur birokrasi

Kebijakan publik dapat dilaksanakan apabila ada kewenangan yang diberikan kepada pelaksana, oleh karena itu perlu adanya struktur birokrasi yang rinci pada organisasi. Dalam struktur organisasi yang menjadi pelaksana kebijakan publik harus dilengkapi panduan dalam pelaksanaan kebijakan (Edwards III yang dikutip dalam (Kusuma, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya BPJS telah memiliki pedoman tersendiri baik bagi peserta maupun petugas pelaksana. Dalam panduan layanan ini tersedia prosedur yang dapat dilakukan peserta dan juga petugas pelaksana dalam kaitannya dengan pemberian dan penanganan keluhan layanan dan fasilitas rumah sakit mitra maupun dari sistem BPJS Kesehatan. Hal ini juga sejalan Sinambela (2011) menjelaskan bahwa Pada hakikatnya pelayanan publik diberikan melalui rangkaian kegiatan terpadu yang sederhana, fleksibel, terbuka, tepat dan rasional. Levey dan Loomba dalam (Nursowa, 2020) menjabarkan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Sebab panduan layanan yang sederhana dan mudah dipahami yang disediakan BPJS Kesehatan menjadi upaya suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Disisi lain, dalam panduan ini BPJS SATU juga melakukan penyesuaian dengan panduan pelayanan dari Rumah Sakit Dr. Soetomo sehingga informasi yang keluhan akan terpadu dan terintegrasi untuk meminimalisir akibat dari *unicertainty, asymetri of information and externality*. Hal ini sesuai dengan pendapat Evan yang dikutip oleh (Afriani, 2020) bahwa pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang unik bila dibandingkan dengan pelayanan lain dalam pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Hal ini dikarenakan bahwa pelayanan kesehatan mempunyai tiga ciri yaitu: *unicertainty, asymetri of information and externality*. Ketiga ciri utama tersebut menyebabkan pelayanan kesehatan sangat unik dibandingkan dengan produk atau jasa lainnya. Maka berdasarkan penjelasan pada fokus ini dapat disimpulkan bahwa Program BPJS SATU telah memiliki panduan layanan yang jelas bagi peserta dan petugas, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang sederhana, terbuka, dan terintegrasi untuk meminimalkan ketidakpastian serta memastikan pelayanan kesehatan yang efektif. Namun masih diperlukan struktur birokrasi yang rinci dan kewenangan pelaksana.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa fokus komunikasi dalam Program BPJS SATU telah berjalan sesuai dengan asas pelayanan publik dan pelayanan kesehatan, di mana dalam proses komunikasi tercipta pelayanan inklusif yang berfokus pada pencapaian tujuan implementasi program. Fokus sumber daya pelayanan pada Program BPJS SATU telah berjalan dengan baik berkat keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas dan sistem yang mendukung. Fokus disposisi program juga telah berjalan dengan baik, terbukti dengan komitmen kuat BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas penanganan pengaduan melalui BPJS SATU, yang sejalan dengan tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan. Struktur organisasi telah berjalan dengan baik, dibuktikan dengan tersedianya prosedur yang dapat diikuti oleh peserta dan petugas pelaksana dalam kaitannya dengan pemberian dan penanganan keluhan layanan serta fasilitas rumah sakit mitra maupun sistem BPJS Kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Prastowo. (2011). *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta: Diva PressAnggara, Sahya. 2015. *Kebijakan Publik*, Bandung. CV Pustaka Setia.
- Astuti, T. N., Mursalim, M., & Kalsum, U. (2020). Intervening Profitabilitas : Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(4), 607–618
- Chahya, I. G. K., & Kusuma, B. A. (2022). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward III. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 3(2).
- Faradillahisari, R., Sukur, M. H., Kurniadi, B., & Haris. (2020). Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Jurnal Hukum Inicio Legis*, 1(1).
- Hardani, dkk (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* .Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu Grup
- Kementerian Kesehatan. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan*.
- Kementerian Kesehatan. (2018). *Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*.
- Moleong, J Lexy, Prof. Dr. 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakaya
- Pambudi, L. S. (2019). *Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah di Wilayah Kota Semarang Ditinjau Dari*

- Permenaker Nomor 1 Tahun 2016. Indonesian State Law Review, 1(2), April 2019.
- Putra, M. T., & Afifi, S. (2022). Implementasi Organizational Social Responsibility dalam Membangun Citra BPJS Kesehatan Bengkulu. Jurnal Ilmiah Multimedia & Komunikasi, 7(2), Desember 2022.
- Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.
- Republik Indonesia. (2017). Undang-Undang Kesehatan dan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2017.
- Sinambela, L. P. (2020). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2011). Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, Bandung: Alfabeta
- Surbakti, Y. M. B. (2023). Tugas Kepala Sekolah dalam Implementasi Program Sekolah Penggerak di Sekolah Dasar Negeri 47/IV Kota Jambi. Administrasi Pendidikan, Universitas Jambi.
- Tampubolon, K., & Siregar, B. (2023). Analisis Implementasi Sistem Merit bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas Kota Medan. Jurnal Penelitian, 3(2), 30 Juni 2023.
- Taufiqurokhman. 2014. Kebijakan Publik (Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan), Jakarta Pusat. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Wahyuni, E., & Hertati, D. (Tahun Publikasi). Implementasi Kebijakan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian COVID-19 di Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang. Journal Publicuho, 4(2).
- Wijaya, S. (2018). Analisis Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Berdasarkan Anggota Kepesertaan BPJS (Studi di Puskesmas Wiyung, Kota Surabaya Tahun 2017). Jurnal Ilmu Kesehatan, 2(1), Februari 2018.
- Yuristi. (2013). "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013". Tana Toraja.