

## TINJAUAN ALUR PROSEDUR PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD BANDUNG KIWARI

Intan Pujilestari<sup>1)</sup>, Rizqy Dimas Monica<sup>2)</sup>, Widia Ratiana<sup>3)</sup>

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik TEDC Bandung<sup>1),2),3)</sup>

Email: intanpujilestari@poltektedc.ac.id <sup>1)</sup>, rizqydimasmonica@poltektedc.ac.id <sup>2)</sup>, widiartnas@gmail.com<sup>3)</sup>

### Abstrak

Peningkatan pasien BPJS di RSUD Bandung Kiwari menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanannya, faktor yang menjadi penghambat yaitu pegawai yang masih belum bisa memperbaiki sistem komputer yang *error*, petugas masih mengandalkan pegawai IT untuk memperbaiki, sehingga proses pelayanan pendaftaran menjadi terhambat dan terlambat dikarenakan menunggu tim IT yang berbeda lantai, selain itu masih ada pegawai yang kurang dalam penyampaian informasi terhadap pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana alur prosedur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan pengguna BPJS guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Bandung Kiwari. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan subjek yaitu petugas pendaftaran, dan objek yaitu alur pendaftaran BPJS. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Instrumen penelitian menggunakan alat tulis, *stop watch*, dan pedoman wawancara. Berdasarkan SPO Rumah Sakit pendaftaran rawat jalan peserta BPJS, dijelaskan bahwa pegawai harus menyapa, namun pegawai masih biasa saja untuk menerima pasien, dan petugas masih belum cukup handal dalam membenarkan sistem komputer *error*, selain itu rumah sakit kurang dalam menyampaikan informasi untuk pasien sehingga masih ada pasien kekurangan informasi untuk pendaftaran BPJS yang harus daftar dengan syarat yang telah ditentukan. Penulis menyarankan Rumah Sakit menyediakan sarana yang dapat dilihat pasien baru mengenai syarat untuk mendaftar menggunakan BPJS dan memberikan motivasi kepada pegawai mengenai empati terhadap pasien.

**Kata Kunci:** Alur Pendaftaran, Rawat Jalan, Pasien BPJS, Kualitas Pelayanan.

### Abstract

*The increase in BPJS patients at Bandung Kiwari Hospital is something that needs to be considered in their services, the inhibiting factors are employees who still cannot correct computer system errors, officers still rely on IT employees to justify them, so the registration service process becomes hampered and late due to waiting for the team. Different IT floors, apart from that there are still employees who are lacking in conveying information to patients. The purpose of this study was to find out how the flow of procedures for outpatient registration services for BPJS users in order to improve the quality of health services at Bandung Kiwari Hospital. The research method used is descriptive method with a qualitative approach with the subject, namely the registration officer, and the object, namely the BPJS registration flow. Data collection techniques are by interview, observation and documentation study. The research instrument uses stationery, stop watch, and interview guidelines. Based on the Hospital SPO for outpatient registration of BPJS participants, it is explained that employees must greet, but employees are still normal to receive patients, and officers are still not reliable enough to correct computer system errors, besides that hospitals are lacking in conveying information to patients so there are still patients lack information for BPJS registration which must register with predetermined conditions. The author suggests that the Hospital provide facilities that new patients can see regarding the requirements for registering to use BPJS and provide motivation to employees regarding empathy for patients.*

**Keywords:** Registration Flow, Outpatient, BPJS Patients, Quality of Service.

### I. PENDAHULUAN

Berdasarkan Permenkes RI No. 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan instalasi gawat darurat. Sebagai suatu intitusi publik, rumah sakit harus dapat memberikan informasi yang akurat untuk mendukung informasi kesehatan yang terlengkap serta terus meningkatkan kualitas mutu pelayanan, sesuai dengan harapan pengguna jasa dengan meningkatkan kualitas kerja. Pelayanan yang bermutu tidak hanya ditinjau dalam pelayanan medis

saja, tetapi juga dalam pelayanan pendukung, yaitu rekam medis.

Dalam pelaksanaan rekam medis terdapat beberapa kegiatan salah satunya yaitu penerimaan atau pendaftaran pasien. Menurut (Shofiana, 2019) dalam artikel yang berjudul "Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri" mengemukakan tentang rawat jalan adalah penyelenggaraan pelayanan pasien untuk berobatatau keperluan lain tanpa menginap di rumahsakit dan itu merupakan salah satu tanggung jawab rumah sakit untuk mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien yang akan dirawat jalan.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan(TPPRJ) disebut juga loket pendaftaran pasien rawat jalan yang terdapat tugas pokoknya yaitu menerima pendaftaran pasien yang akan berobat di rawat jalan, dengan mencatat identitas dan informasi yang diperlukan, menyediakan segala kelengkapan formulir dan memberikan informasi tentang pelayanan di rumah sakit (Sudra, 2017).

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 25 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Badan Jaminan Sosial, Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Dari aspek kepesertaan, tahun 2020 jumlah peserta mencapai 222,4 juta jiwa atau 82,33% dari total populasi Indonesia. Berbagai kemudahan terdisediakan, antara lain kemudahan memperoleh informasi terkait JKN-KIS, kemudahan dan kecepatan mendaftar, kemudahan dan kepastian membayar iuran, kemudahan mendapat jaminan di fasilitas kesehatan, serta kemudahan menyampaikan keluhan dan memperoleh solusi (BPJS 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 13 Februari 2023 sampai 16 Februari 2023, pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari terdapat 2.800 pasien umum dan 3.300 pasien BPJS. Untuk pasien umum di RSUD Bandung Kiwari tidak ada faktor penghambat terhadap pelayanan dikarenakan pasien tidak perlu membawa surat penghantar. Namun untuk pasien BPJS masih kurang efektif pelayanan di pelayanan rawat jalan dikarenakan pasien tidak membawa surat rujukan dari faskes 1 dan terlebih RSUD Bandung Kiwari adalah Rumah Sakit tipe B, pasien lupa untuk membawa surat rujukan dari faskes 2. Selain itu terdapat pasien yang masih lupa membawa persyaratan yang harus dibawa saat akan berobat maupun kontrol, sehingga hal tersebut menghambat pelayanan di Rumah Sakit. RSUD Bandung Kiwari menunjukkan bahwa pasien BPJS rawat jalan mengalami hambatan untuk mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran, hal ini membuat kualitas di rumah sakit berkurang dikarenakan komunikasi pegawai dan informasi dari rumah sakit yang kurang.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini dengan judul "Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Bandung Kiwari".

## II. LANDASAN TEORI

### A. Pelayanan

Pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain

atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Sundari, 2016).

### B. Rawat Jalan

Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan. Selain fasilitas yang mendukung, petugas penerimaan pasien harus menguasai alur pasien, alur berkas rekam medis, dan prosedur penerimaan pasien sehingga petugas dapat memberikan pelayanan dan informasi yang tepat dan cepat (Budi S C, 2011 : 32).

### C. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)

BPJS merupakan badan hukum publik karena memenuhi ketiga persyaratan tersebut di atas. Ketiga persyaratan tersebut tercantum dalam berbagai norma dalam UU BPJS, yaitu:

- BPJS dibentuk dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- BPJS berfungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum, yaitu sistem Jaminan Sosial Nasional yang berdasarkan atas kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.
- BPJS bertugas mengelola dana publik, yaitu dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
- BPJS berwenang mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajiban

Setiap peserta BPJS Kesehatan berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan kebutuhan medis yang diperlukan (UU No 82 Tahun 2018).

### D. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pendekatan dalam kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model kualitas yang dapat digunakan sebagai penentuan kualitas pelayanan, model inidikembangan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- Bukti langsung, Hal ini meliputi fasilitas fisik contoh gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya.
- Keandalan, Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanannya sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi.
- Daya tanggap, yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas.
- Jaminan, mencakup pengetahuan,

kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki, para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

Empati, meliputi kemudahan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepadapapelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien (Nursalam, 2016).

### III. METODE PENELITIAN

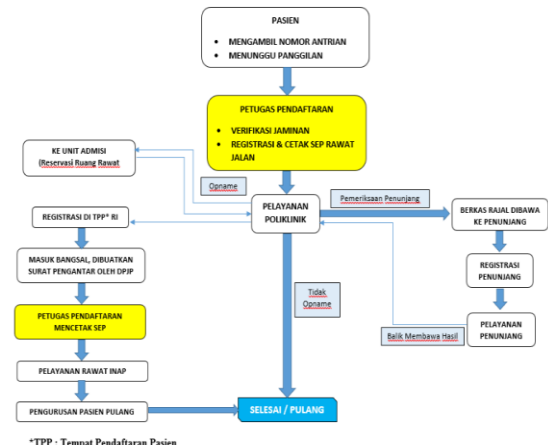
Metode penelitian merupakan bagian yang diuraikan tentang metode atau cara yang akan digunakan dalam penelitian. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2019). Adapun padapenelitian ini yang menjadi informan adalah 2 petugas rekam medis di instalasi pendaftaran rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari. Pada penelitian ini yang menjadi objek adalah alur pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Bandung Kiwari.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Alur Pendaftaran Pasien BPJS

Alur pendaftaran pasien rawat jalan pengguna BPJS :

1. Pasien mengambil nomor antrian di lantai dasar
2. Pasien diarahkan menuju loket pendaftaran di lantai 2
3. Pasien menunggu antrian untuk dipanggil
4. Setelah dipanggil pasien diminta persyaratan yang dibawa untuk melakukan pendaftaran (BPJS aktif, surat rujukan faskes1 dan 2, KTP)
5. Jika sudah pernah berobat pasien tidak perlu membawa persyaratan seperti awal hanya tinggal menunjukan kartu berobat yang telah diberikan melalui *email* pasien dan surat kontrolnya.
6. Untuk pasien lama setelah diinput diarahkan menuju kasir untuk dicap dalam SEP (Surat Elegibilitas Pasien) bukti bahwa pasien menggunakan BPJS
7. Untuk pasien baru setelah petugas mendaftarkan pasien dan mengirimkan KIB (Kartu Identitas Berobat) Elektronik pasien melalui email pasien, kemudian pegawai mengarahkan pasien ke kasir agar pegawai kasir dapat memberikan cap sebagai tanda pasien tersebut menggunakan pendaftaran dengan BPJS di SEP (Surat Elegibilitas Pasien).
8. Setelah mendapatkan pelayanan pendaftaran dan pendaftaran selesai pasien diarahkan untuk menunggu dimasing masing poli yang dituju



Gambar 1. Alur Pendaftaran

#### B. Faktor-faktor Penghambat Pendaftaran Pasien BPJS

Di unit rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan pasien BPJS RSUD Bandung Kiwari terdapat faktor-faktor penghambat pendaftaran diantaranya:

1. Terdapat pasien yang masih kurang memahami tentang sistem pelayanan elektronik dimana pasien masih belum paham mengenai KIB (Kartu Identitas Berobat) elektronik yang dikirimkan pegawai kepada pasien melalui *email* yang pasien itu miliki, karena Rumah Sakit tidak akan menyediakan alternatif lain mengenai KIB (Kartu Identitas Berobat) pasien selain KIB (Kartu Identitas Berobat) elektronik.
2. Pemahaman pasien yang masih kurang mengenai alur pendaftaran rawat jalan pengguna BPJS, dimana pasien masih tidak paham mengenai fasilitas pelayanan kesehatan (fasilitas kesehatan) 1 dan 2, pasien harus mempunyai surat rujukan dari faskes ke 2 dikarenakan Rumah Sakit Bandung Kiwari sudah menjadi Rumah Sakit tipeB maka pasien tidak bisa langsung mendaftarkan diri jika tidak membawa surat rujukan tersebut. Selain itu pasien seringkali lupa atau bahkan tidak tahu jika surat rujukan dari faskes 1 maupun 2 hanya berlaku 90 hari, tetapi saat di pendaftaran pasien membawa surat rujukan dari faskes 2 yang telah habis masa aktifnya yaitu lewat dari 90 hari.
3. Pada sistem komputer di Rumah Sakit terkadang mengalami kendala, dan pasien dapat menunggu lama jika terjadi *error* pada komputer, dan pegawai harus menunggu tim IT untuk membenarkan komputer tersebut dan mengakibatkan waktu tunggu lebih lama untuk pasien mendaftar.
4. Pendaftaran pasien BPJS di rawat jalan juga terhambat, dikarenakan aplikasi yang disediakan khusus pendaftaran pasien BPJS yaitu aplikasi *Vclaim* gangguan. Dimana aplikasi tersebut berasal dari pemerintah untuk mengetahui bahwa pasien tersebut mendaftar

dengan kartu BPJS aktif atau tidak aktif sehingga memudahkan pegawai untuk mendaftarkan pasien. Aplikasi ini seringkali gangguan sehingga pegawai kesulitan dalam mendaftarkan pasien BPJS, pegawai tidak dapat mengetahui apakah pasien tersebut memiliki kartu BPJS aktif atau tidak aktif sehingga pegawai kesulitan dalam mendaftarkan pasien BPJS, pegawai tidak dapat mengetahui apakah ketika pasien dinyatakan tidak aktif kartu BPJS tersebut maka pegawai harus menyediakan alternatif lain dengan membuat kesepakan dengan pasien tersebut untuk memindahkan pasien BPJS menjadi pasien umum.

C. Upaya Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Upaya petugas pendaftaran bagian BPJS dalam meminimalisir terjadinya hambatan pendaftaran dengan mempunyai alternatif lain yaitu jika saat aplikasi *Vclaim* itu gangguan pegawai akan membuat perjanjian dengan pasien BPJS untuk mendaftarkan pasien terlebih dahulu dengan BPJS walaupun belum diketahui aktif atau tidak karena *Vclaim* sedang gangguan setelah itu jika *Vclaim* sudah kembali berjalan dan diketahui BPJS pasien tidak aktif maka pasien akan dipindahkan ke pendaftaran umum dan diminta untuk membayar pengobatannya. Walaupun sulit untuk dilakukan karena terkadang ada pasien yang sudah pulang terlebih dahulu sebelum *Vclaim* kembali benar dan harus menghubungi pasien tersebut untuk memberitahunya.

D. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS

Pendekatan dalam Kualitas Pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model kualitas yang dapat digunakan sebagai penentuan kualitas pelayanan, model ini dikembangkan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

a. Keandalan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di unit rekam medis pendaftaran rawat jalan pasien BPJS RSUD Bandung Kiwari hambatan ini terjadi bukan dalam hal mendaftarkannya namun masalah yang ada disini yaitu pada saat sistem komputer gangguan petugas tidak bisa membenarkannya karena tidak ada petugas pendaftar yang mengerti sistem, dimana petugas menunggu sampai tim IT yang membenarkannya agar sistem dapat berjalan atau beroperasi kembali. Dalam hal ini dapat mempengaruhi keterlambatan pelayanan itu sendiri, dandketepatan waktu pendaftaran yaitu dimana pelayanan harus cepat agar tidak terjadi penumpukan pasien diruang tunggu dan tidak terjadinya waktu tunggu yang lama terhadap pasien.

b. Daya tanggap

Berdasarkan hasil observasi di unit rekam medis bagian rawat jalan pasien BPJS RSUD Bandung Kiwari pegawai sudah handal dan

cepat dimana petugas mendaftarkan pasien BPJS terhitung hanya diperkirakan kurang lebih 2 menit dengan 1 pasien, sehingga pasien tidak perlu menunggu terlalu lama dan dapat langsung di arahkan ke poliklinik yang dituju.

c. Empati

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di unit rekam medis pendaftaran rawat jalan pasien BPJS RSUD Bandung Kiwari saat pendaftaran pasien BPJS pegawai maupun Rumah Sakit itu sendiri masih kurang untuk memberikan informasi, karena pasien BPJS tidak seperti pasien umum dimana pasien langsung datang keloket tanpa membawa persyaratan dan lainnya, namun untuk pasien BPJS itu sendiri jelas harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit dengan membawa kartu BPJS aktif milik pasien, surat rujukan dari faskes 2, dan membawa kartu identitas pasien. Dalam hal ini pegawai dan Rumah Sakit masih kurang penyampaian informasi karena pasien masih ada yang datang tanpa membawa persyaratan yang berlaku di Rumah Sakit. Selain itu, masih terdapat pasien yang datangterlambat maupun kecepatan dalam mendaftar dimana waktu pendaftaran yang ditetapkan Rumah Sakit untuk poliklinik pagi pukul 07.30 WIB dan untuk poliklinik sore pendaftaran pukul 12.15 WIB. Hal ini terjadi kaena tidak adanya pemberitahuan sehingga bagi pasien baru yang akan datang mendaftar harus dipulangkan atau menunggu untuk mendaftarkan diri, masih adajuga pasien yang datang terlalu cepat sehingga menunggu lama di Rumah Sakit hal itu membuat pasien kurang nyaman dikarenakan informasi yang kurang.

d. Jaminan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di unit rekam medis pendaftaran rawat jalan pasien BPJS RSUD Bandung Kiwari untuk pengetahuan, dan kemampuan pegawai itu sendiri sudah baik dimana petugas yang melakukan pendaftaran rawat jalan sudah menempuh pendidikan minimal D3 dan sebagian ada yang D4 sehingga dalam pengetahuan petugas cukup handal dalam mendaftarkan pasien BPJS karena telah mengetahui sistem *Vclaim* itu sendiri dan mampu mengikuti alur di Rumah Sakit itu sendiri. Selain itu pegawai pendaftaran BPJS juga mempunyai kesopanan yang baik terhadap pasien walaupun sebagian masih ada yang kurang, karena terlalu biasa saja terhadap pasien. Hal ini dapat menimbulkan rasa tidak nyaman terhadap pasien yang akan melakukan pendaftaran.

e. Bukti Langsung

Pegawai maupun Rumah Sakit memiliki fasilitas yang sangat baik, dimana pasien dapat menunggu pendaftaran dengan baik dan

nyaman dikarenakan tempat duduk yang disediakan mencukupi, dan tempat tunggu yang disediakan Rumah Sakit bersih.

**Tabel 1.** Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Kualitas Pelayanan	Baik	Kurang
1. Keandalan		
• Dalam mengoperasikan komputer		√
2. Daya Tanggap		
• Ketepatan Pelayanan	√	
• Kecepatan Pelayanan	√	
3. Empati		
• Komunikasi Petugas Dengan Pasien		√
4. Jaminan		
• Pengetahuan	√	
• Kesopanan	√	
5. Bukti Langsung		
• Fasilitas	√	
• Perlengkapan	√	
• Pegawai	√	
• Sarana Komunikasi	√	

**V. KESIMPULAN DAN SARAN**

**A. Kesimpulan**

Proses alur pelaksanaan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSUD Bandung Kiwari telah sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ada, namun untuk pegawai harus meningkatkan lagi empati terhadap pasien agar sesuai dengan SPO dimana sikap pegawai harus ramah dan baik. Faktor penghambat terhadap pendaftaran yaitu di sistem aplikasi dimana *Vclaim* yang tiba-tiba gangguan kemudian pegawai yang belum bisa membenarkan sistem gangguan diluar *Vclaim* dan melibatkan tim IT sehingga mengakibatkan waktu tunggu yang lama. Upaya yang dilakukan pegawai terhadap penghambat pendaftaran sudah baik, pegawai memberikan solusi kepada pasien saat *Vclaim* gangguan, jika pasien mendaftar dengan BPJS tidak aktif maka pasien akan dipindahkan menjadi pasien umum. Kualitas pelayanan di RSUD Bandung Kiwari sudah baik dan benar dan sudah sesuai dengan standar kualitas pelayanan kesehatan.

**B. Saran**

Disarankan untuk rumah sakit untuk membuat pamflet bagi pengguna BPJS agar pasien baru dapat melihat dilantai dasar sehingga tidak perlu ke tempat pendaftaran rawat jalan terkait dengan syarat dan ketentuan pasien BPJS.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. Dipetik Maret 28, 202

BPJS Kesehatan. (2014). *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*. BPJS Kesehatan.

Budi, S.C 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media

Konli, Steven. (2018). "Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung." *eJournal Ilmu Pemerintahan* 2(1): 1925–36.

Mujiarto M., Susanto & Bramantyo RY (2019) *Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandea*

Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam (2016) *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 5. Jakarta: Selemba Medika

PERATURAN PRESIDEN RI No. 25 Tahun (2020). *Tata Kelola Badan Jaminan Sosial*.

PERATURAN PRESIDEN RI Nomor 82 tahun (2018). *Jaminan Kesehatan*

PERMENKES No 3 Tahun. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.

PERATURAN PRESIDEN RI No. 25 Tahun (2020). *Tata Kelola Badan Jaminan Sosial*. Septi Winarsih, A. &. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Shofiana, B.N dkk (2019). "Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri". *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol.7 No 1 hal.102-112

Sugiyono, D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*/Sugiyono. Bandung: Alfabeta.

Sundari, B, and B Lina Kusrina. 2013. "Sistem Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah Proses, Kendala Dan Harapan Masyarakat Kurang Mampu Kabupaten Bogor." *Proceeding PESAT* 5: 8–9