

Kualitas Pelayanan dalam Menangani Keluhan Peserta pada BPJS Kesehatan di Kota Jambi

Kinanti Eksa Putri^{1*}, Dwi Kurniawan², Fitri Widiastuti³

¹⁻³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Indonesia

*Penulis korespondensi: kinantiputri@gmail.com

Abstract. *The research entitled Service Quality in Handling Complaints of BPJS Kesehatan Participants in Jambi City aims to investigate the quality of BPJS Kesehatan services in handling participant complaints and identify improvement efforts that are carried out in a sustainable manner. This study uses a qualitative approach with a phenomenological design to understand participants' experiences, perceptions, and satisfaction levels in depth. Data was collected through interviews, observations, and documentation of participants and service officers, then analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing systematically. The results of the study show that the quality of service at BPJS Kesehatan Jambi City is relatively good, characterized by adequate facilities, relatively clear service procedures, information transparency, and high responsiveness of officers in following up on complaints. However, accessibility challenges are still found, especially for participants who have limitations in the use of digital technology and access to information. Improvement efforts such as the development of digital-based complaint channels, optimization of face-to-face services, improving officer competence, and consistently implementing standard operating procedures reflect the institution's commitment to improving the quality of public services effectively and sustainably.*

Keywords: *Accessibility; Complaint Handling; Public Service; Service Quality; Social Health Insurance.*

Abstrak. Penelitian berjudul *Kualitas Pelayanan dalam Menangani Keluhan Peserta BPJS Kesehatan di Kota Jambi* bertujuan untuk menyelidiki kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dalam menangani keluhan peserta serta mengidentifikasi upaya peningkatan yang dilakukan secara berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi untuk memahami pengalaman, persepsi, dan tingkat kepuasan peserta secara mendalam. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap peserta serta petugas layanan, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Kota Jambi tergolong baik, ditandai dengan fasilitas yang memadai, prosedur layanan yang relatif jelas, transparansi informasi, serta responsivitas petugas yang tinggi dalam menindaklanjuti keluhan. Meskipun demikian, tantangan aksesibilitas masih ditemukan, khususnya bagi peserta yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital dan akses informasi. Upaya perbaikan seperti pengembangan kanal pengaduan berbasis digital, optimalisasi layanan tatap muka, peningkatan kompetensi petugas, serta penerapan standar operasional prosedur secara konsisten mencerminkan komitmen institusi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik secara efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Aksesibilitas; BPJS Kesehatan; Keluhan Peserta; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif sangat penting, terutama dalam layanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan diukur dari kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan pasien serta standar yang ditetapkan. Dengan demikian, lembaga kesehatan seperti puskesmas harus menentukan indikator kualitas dan mengikuti standar yang diatur oleh dinas kesehatan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat menghasilkan kepuasan bagi peserta. (Meisya Putri Dwiantoko & Imelda Dian Rahmawati, 2024; Nabilfavian Evandinnartha et al., 2023)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memiliki peran penting dalam mengelola program jaminan sosial di Indonesia. BPJS Kesehatan bertugas memberikan perlindungan kesehatan kepada masyarakat dan harus beroperasi dalam kerangka hukum yang ketat. Tantangan yang dihadapi BPJS Kesehatan mencakup pengelolaan dana yang besar, penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas, serta kerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan. Kegiatan yang dilakukan harus memenuhi prinsip-prinsip pengelolaan yang baik untuk memastikan transparansi dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya. (Kusuma Astuti, 2020)

Kesenjangan akses kesehatan antara daerah perkotaan dan pedesaan menjadi tantangan utama dalam sistem kesehatan di Indonesia. Masyarakat di perkotaan biasanya memiliki akses lebih mudah ke fasilitas kesehatan, sedangkan warga pedesaan sering kesulitan akibat infrastruktur yang buruk dan kurangnya tenaga medis. Studi menunjukkan bahwa puskesmas di pedesaan sering tidak memadai dari segi fasilitas dan tenaga kesehatan. Berdasarkan wawancara awal dengan Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kota Jambi, mayoritas peserta masih memilih untuk datang langsung ke kantor untuk menyampaikan keluhan, yang seringkali terkait dengan administrasi kepesertaan, manajemen iuran, serta pelayanan kesehatan dari mitra BPJS. Berikut data pertumbuhan peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi

Tabel 1. Data Pertumbuhan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi Periode Tahun 2022-2024.

Tahun	Pertumbuhan peserta	Persen (%)
2022	1.672.139	-
2023	1.759.556	5,23%
2024	1.932.966	9,86%

Sumber data: BPJS Kesehatan Kota Jambi 2022-2024

Data pertumbuhan peserta BPJS Kesehatan kota Jambi menunjukkan peningkatan jumlah peserta dari tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022, jumlah peserta tercatat sebanyak 1.672.139 orang. Selanjutnya, pada tahun 2023, jumlah peserta meningkat menjadi 1.759.556 orang, yang mencerminkan pertumbuhan sebesar 5,23%. Peningkatan ini berlanjut pada tahun 2024, di mana jumlah peserta mencapai 1.932.966 orang, dengan persentase pertumbuhan yang lebih signifikan yaitu 9,86%. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan berhasil menarik lebih banyak peserta, yang dapat diindikasikan oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya jaminan kesehatan.

Tabel 2. Data kinerja terkait layanan BPJS Kesehatan dari keluhan peserta persentasi (%) setelah itu keluhan yang di selesaikan Persentasi (%) Periode Tahun 2022-2024.

Tahun	Layanan BPJS Kesehatan	Keluhan Peserta	Keluhan yang di selesaikan
2022	3680	3680	100%
2023	1676	1676	100%
2024	586	586	100%

Sumber data: BPJS Kesehatan Kota Jambi 2022-2024

Data kinerja layanan BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa institusi ini berhasil menyelesaikan semua keluhan peserta dari tahun 2022 hingga 2024, dengan tingkat penyelesaian mencapai 100%. Pada tahun 2022, tercatat 3.680 keluhan yang diajukan, namun jumlah ini menurun signifikan menjadi 1.676 pada tahun 2023, dan kembali menurun menjadi 586 keluhan pada tahun 2024. Pencapaian ini menandakan bahwa BPJS Kesehatan memiliki sistem yang efektif dalam menangani keluhan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan peserta. Semua keluhan yang diterima dicatat dan diteliti secara menyeluruh untuk memastikan partisipasi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pengaduan, BPJS Kesehatan telah mengembangkan berbagai kanal pengaduan yang memudahkan peserta untuk menyampaikan keluhan mereka. Peserta tidak diharuskan datang langsung ke kantor cabang, tetapi dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN, portal pandawa, dan layanan Call Center. Seluruh kanal ini terintegrasi dalam Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SIPP), yang memungkinkan setiap pengaduan dikelola secara terkoordinasi dan transparan. Dengan sistem yang terintegrasi ini, penanganan pengaduan dilakukan dengan lebih efektif, sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta.

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS, ditemukan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan. Kualitas yang baik diukur dari sudut pandang pengguna, dimana faktor-faktor seperti keandalan, kecepatan respons, jaminan, empati, dan fasilitas fisik menjadi penentu. Ketika semua aspek ini terpenuhi, peserta BPJS di Kota Jambi tidak hanya merasa puas, tetapi juga percaya pada program yang mereka ikuti.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan penuh perhatian, sehingga menciptakan pengalaman positif bagi peserta. Kualitas layanan yang baik tidak hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan peserta. Hal ini berkontribusi pada keberlanjutan dan reputasi institusi penyedia layanan kesehatan, menjadikannya lebih dapat diandalkan di mata masyarakat.

Penanganan keluhan yang efektif dalam BPJS Kesehatan mencakup respons yang cepat, komunikasi yang jelas, dan solusi yang adil. Ketika peserta merasa dihargai dan didengarkan, hal ini akan menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas terhadap institusi. Proses ini membantu dalam mengidentifikasi dan mengatasi kekurangan dalam pelayanan, yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, menjaga hubungan positif antara penyedia layanan dan peserta sangat penting, serta memerlukan penanganan keluhan yang profesional dan responsif.

Kondisi evaluasi yang disebut kepuasan peserta menunjukkan sejauh mana harapan mereka terpenuhi oleh layanan yang diberikan. Perasaan puas atau tidak puas ini berpengaruh langsung pada persepsi peserta terhadap nilai dan manfaat dari layanan kesehatan yang mereka terima. Kerangka pemikiran ini menekankan pentingnya kualitas layanan dan efektivitas penanganan keluhan, yang akan tercermin dalam pengalaman peserta dan berkontribusi pada peningkatan layanan kesehatan dari waktu ke waktu.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan dalam Menangani Keluhan Pada BPJS Kesehatan di Kota Jambi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi Menurut (Sugiyono, 2013) Penelitian kualitatif menggunakan peneliti sebagai alat pengumpul data, dengan teknik participant observation atau observasi yang melibatkan peneliti secara aktif dan in depth interview atau wawancara yang mendalam. Fokus penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dalam menangani keluhan peserta di Kota Jambi, dengan dimensi kualitas mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik serta tingkat kepuasan peserta. Penelitian bertujuan menemukan masalah yang dihadapi peserta dalam pengaduan serta menilai efektivitas komunikasi dan solusi yang diberikan oleh petugas.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer, yang diperoleh langsung dari informan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta data sekunder dari sumber yang telah ada sebelumnya. Informan dipilih menggunakan metode accidental sampling, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan sampel secara kebetulan dari peserta BPJS Kesehatan. Metode pengumpulan data termasuk observasi langsung di lapangan, wawancara untuk menggali informasi mendalam, dan dokumentasi sebagai bukti pendukung. (Sugiyono, 2013)

Tabel 3. Informan Penelitian.

Informan	Alasan
Masyarakat	Karena masyarakat merupakan pihak penerima langsung pelayanan dari pemerintah desa

Sumber data: BPJS Kesehatan Kota Jambi 2022-2024

Analisis data mengikuti langkah-langkah yang dikembangkan oleh Burhan Bungin, meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Data yang diperoleh direduksi untuk fokus pada informasi yang relevan mengenai kualitas pelayanan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk naratif, dan penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengacu pada catatan lapangan dan diskusi dengan pihak terkait. Metode triangulasi digunakan untuk memastikan validitas data dengan menganalisis dari berbagai perspektif, termasuk sumber yang berbeda dan waktu yang bervariasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berikut ini merupakan profil informan peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi :

Tabel 4. Profil informan peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi.

No.	Inisial	Pekerjaan	Umur
1	A	Karyawan	27
2	H	IRT	29
3	M	IRT	28
4	NS	Guru	29
5	SW	Guru	35
6	S	Pedagang	43
7	NS	Karyawan	23

Sumber data: BPJS Kesehatan Kota Jambi 2022-2024

Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik di BPJS Kesehatan berupa fasilitas yang terlihat oleh peserta, seperti ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan cukup besar. Dalam wawancara, peserta menyatakan bahwa fasilitas tersebut membuat mereka merasa nyaman dan mempengaruhi persepsi positif terhadap pelayanan. Responden menyebutkan bahwa ruang tunggu bebas asap rokok dan dilengkapi kursi yang memadai, sehingga proses menunggu menjadi lebih menyenangkan.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Petugas BPJS dianggap cepat dan sigap dalam menangani keluhan peserta. Wawancara menunjukkan bahwa umumnya respon petugas baik dan membantu. Namun, satu peserta mengungkapkan bahwa pengalaman saat interaksi langsung kurang responsif, dan lebih memilih layanan daring.

Jaminan (Assurance)

Tingkat kepuasan peserta terhadap petugas BPJS tinggi, di mana mereka dianggap ramah, sopan, dan informatif. Hal ini membantu menciptakan rasa aman. Walaupun demikian, ada keluhan tentang pengalihan informasi ke layanan WhatsApp, yang dianggap tidak efisien.

Empati (Empathy)

Peserta merasakan bahwa petugas BPJS menunjukkan empati dalam pelayanan, membantu dengan cepat dan mendengarkan keluhan dengan baik. Meskipun sebagian besar peserta merasa diperhatikan, ada juga pengalaman kurang puas yang menyoroti kekurangan dalam komunikasi langsung dan ketidakpuasan terhadap respon online.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Dalam Menangani Keluhan Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Jambi

Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi dalam menangani keluhan peserta menunjukkan pandangan yang beragam melalui lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum peserta merasa pelayanan telah berjalan baik, dengan fasilitas yang bersih, nyaman, dan tertata rapi memberikan pengalaman awal yang positif. Lingkungan pelayanan yang kondusif membantu peserta fokus saat mengajukan keluhan, mendukung proses yang lebih efektif dan tertib.

Keandalan dan daya tanggap petugas terukur dari kemampuan mereka menyediakan informasi yang jelas dan konsisten, serta respons yang cepat terhadap keluhan. Penerapan Service Level Agreement (SLA) memberikan kepastian waktu penyelesaian keluhan, meskipun tantangan tetap ada bagi peserta yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital. Hal ini menunjukkan perlunya alternatif saluran pelayanan yang lebih beragam untuk menjangkau semua peserta, termasuk yang kurang terpapar teknologi.

Dimensi jaminan dan empati juga berkontribusi penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara petugas dan peserta. Sikap sopan dan ramah petugas, serta kesediaan mereka untuk mendengarkan keluhan, menghasilkan rasa aman dan kepercayaan. Meskipun sebagian besar indikator kualitas pelayanan telah terpenuhi, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan aksesibilitas dan inovasi layanan agar dapat memenuhi kebutuhan semua peserta secara lebih merata. Upaya berkelanjutan diperlukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan bagi seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kota Jambi.

Upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Menangani Peserta di Kota Jambi

BPJS Kesehatan Kota Jambi telah melaksanakan sejumlah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan penanganan keluhan peserta. Di antara upaya tersebut adalah pengembangan kanal pengaduan digital seperti Mobile JKN, Pandawa, dan layanan Call Center, yang bertujuan untuk memperluas akses serta mempercepat proses pelayanan. Dengan memungkinkan peserta untuk memilih cara penyampaian keluhan yang paling sesuai dengan preferensi mereka, organisasi berupaya memberikan fleksibilitas dalam mengakses layanan. Pengembangan kanal digital ini sejalan dengan kebijakan transformasi pelayanan publik yang menekankan efisiensi dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Penerapan standar operasional pelayanan dan Service Level Agreement (SLA) juga menjadi penting untuk memastikan setiap keluhan ditangani secara terukur dan tepat waktu. SLA memberikan kepastian bagi peserta tentang kapan keluhan mereka akan ditindaklanjuti, meningkatkan kepercayaan terhadap sistem pelayanan. Bagi organisasi, SLA berfungsi sebagai indikator kinerja untuk mengukur efektivitas pelayanan dan untuk evaluasi berkala. Dengan struktur yang jelas, petugas memiliki tanggung jawab yang terukur dalam menyelesaikan keluhan, menciptakan budaya kerja yang disiplin dan berorientasi pada hasil.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada prinsip inklusivitas. Digitalisasi layanan harus diimbangi dengan penguatan layanan tatap muka bagi peserta yang kurang terbiasa dengan teknologi, seperti lansia. Dengan menambah loket pelayanan dan memberikan pelatihan bagi petugas, BPJS Kesehatan dapat memastikan bahwa semua peserta mendapatkan pelayanan yang adil dan optimal. Keseimbangan antara efisiensi sistem, kualitas interaksi petugas, dan keadilan akses menjadi kunci dalam menciptakan sistem pelayanan yang efektif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh peserta.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa BPJS Kesehatan Kota Jambi telah berhasil menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai dan nyaman bagi peserta dalam menyampaikan keluhan. Petugas menunjukkan keandalan dengan memberikan informasi yang jelas dan menjalankan prosedur sesuai ketentuan, sementara penerapan Service Level Agreement (SLA) meningkatkan kecepatan respons dan kepastian waktu penyelesaian keluhan. Sikap petugas yang sopan dan empati dalam mendengarkan keluhan juga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan peserta. Namun, kualitas pelayanan ini belum dirasakan secara merata, terutama bagi peserta yang memiliki keterbatasan akses dan literasi teknologi. BPJS Kesehatan telah mengembangkan kanal pengaduan digital seperti Mobile JKN dan Call Center untuk mempermudah akses, serta melakukan evaluasi terhadap keluhan yang masuk untuk perbaikan pelayanan. Meskipun demikian, penguatan layanan tatap muka masih diperlukan agar semua peserta dapat dijangkau secara adil dan merata.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan agar BPJS Kesehatan Kota Jambi mengembangkan sistem pelayanan yang lebih inklusif dengan menyeimbangkan antara layanan berbasis digital dan layanan tatap muka. Hal ini penting agar semua peserta, termasuk lansia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses teknologi, tetap memperoleh pelayanan yang adil dan optimal. Selain itu, peneliti selanjutnya dianjurkan untuk melakukan

penelitian lanjutan yang mengeksplorasi aspek-aspek lain dari kualitas pelayanan BPJS Kesehatan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed method. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara dimensi-dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas peserta.

DAFTAR REFERENSI

- Anwar, R. N., & Wardani, F. A. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang produk Scarlett di e-commerce Shopee. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(5), 1370–1379. <https://doi.org/10.31604/jips.v8i5.2021.1370-1379>
- Astuti, E. K. (2020). Peran BPJS Kesehatan dalam mewujudkan hak atas pelayanan kesehatan bagi warga negara Indonesia. *Jurnal Panorama Hukum Indonesia*. <https://ejournal.undaris.ac.id/index.php/jphi>
- Bungin, B. (2003). *Metode penelitian kualitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Dwiantoko, M. P., & Rahmawati, I. D. (2024). Kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Sukodono Sidoarjo. *Jembatan Hukum: Kajian Ilmu Hukum, Sosial dan Administrasi Negara*, 1(3), 234–244. <https://doi.org/10.62383/jembatan.v1i3.535>
- Evandinnartha, A. N., Hidayat, M. S., et al. (2023). The Indonesian Journal of Health Promotion, 6(6). <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Ginting, J. B., Suci, T., & Purba, M. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi efektivitas penanganan keluhan pasien BPJS rawat inap di RSU Royal Prima Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(1). <https://doi.org/10.34012/jkpi.v8i1.4752>
- Jacobis, R. (2013). Faktor-faktor kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*.
- Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang.
- Langi, S., & Winarti, E. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Larasati, T. W. T. H., & Wahyoedi, S. (2023). The influence of service quality and complaint handling on BPJS patient loyalty mediated by patient satisfaction at Mutiara Gading Medika Clinic Bekasi. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2).
- Nasution, I. S., Said, N. B., Salsabila, M., Maulidia, A., Aulia, Z. S., & Ramadhani, S. (2024). Kebijakan kesehatan di Indonesia: Tinjauan, tantangan, dan rekomendasi. *Vitamin: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 2(3), 195–206. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v2i3.509>

- Nuraini, P., & Wardana. (2024). Analisis kualitas pelayanan medis terhadap pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Lembang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(4), 2402–2408. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2612>
- Octora, R., & Maryani, A. (2024). Peran BPJS Kesehatan dalam sistem jaminan sosial dari perspektif hukum bisnis. *Jurnal Bisnis, Hukum dan Governance Kesehatan Nasional*.
- Putri, M. L. S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT KB Finansia Multi Finance di Bekasi.
- Sazali Nasution, I., et al. (2024). Kebijakan kesehatan di Indonesia: Tinjauan, tantangan, dan rekomendasi. *Vitamin: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 2(3), 195–206. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v2i3.509>
- Siahaan, M. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan PT KB Finansia Multi Finance di Bekasi.
- Simanjuntak, M., & Siallagan, H. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Supardi. (1993). *Populasi dan sampel penelitian*.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya.
- Weraman, P. (2024). Pengaruh akses terhadap pelayanan kesehatan primer terhadap tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat pedesaan.
- Widayati, I., & Jatmiko, W. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap loyalitas pelanggan. *JIABI*, 6(2).