



# Kebijakan Pembayaran Menantang: Perspektif Pengguna BPJS Kesehatan

Nur Qomariyah, Ainur Rochmaniah\*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

**Abstrak:** Penelitian ini menyelidiki persepsi pengguna BPJS Kesehatan terhadap kebijakan pembayaran tunggakan iuran. Meskipun jumlah peserta BPJS terus bertambah, banyak yang masih tidak menyadari kewajiban keanggotaan seumur hidup mereka, mencerminkan kesenjangan signifikan dalam komunikasi kebijakan dan pemahaman publik. Menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan sampling purposif, penelitian ini mengumpulkan data dari lima peserta di Desa Kejapanan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan melalui wawancara dan observasi. Temuan menunjukkan kurangnya kesadaran yang luas di antara pengguna tentang kebutuhan pembayaran iuran secara kontinu, yang diperparah oleh sosialisasi yang tidak memadai dan notifikasi yang kurang dari BPJS Kesehatan. Kesalahpahaman ini menyebabkan beberapa orang percaya bahwa mereka tidak perlu membayar iuran jika mereka tidak aktif menggunakan kartu BPJS mereka atau melaporkan ketidakmampuan untuk membayar untuk menghentikan keanggotaan mereka. Studi ini menekankan kebutuhan kritis untuk strategi komunikasi yang ditingkatkan untuk memastikan pengguna sepenuhnya informasi tentang tanggung jawab dan manfaat BPJS Kesehatan, menganjurkan upaya penjangkauan yang ditingkatkan untuk menjembatani kesenjangan informasi dan berpotensi meningkatkan kepatuhan dan kepuasan di antara peserta.

**Kata Kunci:** Persepsi ,Pengguna BPJS, Tunggakan Iuran

DOI: <https://doi.org/10.47134/xxxxx>

\*Correspondence: Ainur Rochmaniah

Email: [ain.umsida@gmail.com](mailto:ain.umsida@gmail.com)

Received: 12-01-2024

Accepted: 13-01-2024

Published: 21-01-2024



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** This study investigates the perceptions of BPJS Kesehatan users towards the policy on contribution payment arrears. Despite the growing number of BPJS participants, many remain unaware of their lifelong membership obligation, reflecting a significant gap in policy communication and public understanding. Employing a descriptive qualitative method with purposive sampling, this research gathered data from five participants in Desa Kejapanan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan through interviews and observations. The findings reveal a pervasive lack of awareness among users about the necessity of continuous contribution payments, exacerbated by inadequate socialization and insufficient notifications from BPJS Kesehatan. This misperception leads some to believe they need not pay contributions if they are not actively using their BPJS card or report inability to pay to halt their membership. The study underscores the critical need for improved communication strategies to ensure users are fully informed about their responsibilities and the benefits of BPJS Kesehatan, advocating for enhanced outreach efforts to bridge the information gap and potentially improve compliance and satisfaction among participants.

**Keywords:** Perception, BPJS Users, Arrears of contributions

## Pendahuluan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjalankan program Jaminan Kesehatan untuk seluruh warga negara dan juga sebagai salah satu bentuk pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan data website BPJS

Kesehatan, Hingga saat ini BPJS Kesehatan sudah digunakan oleh 254.145.225 jiwa penduduk yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Jumlah tersebut menandakan bahwa lebih dari 80% penduduk yang ada di Indonesia sudah menjadi peserta pengguna BPJS. Namun meski sudah sekian tahun beroperasi dan memiliki banyak peserta pengguna, BPJS Kesehatan masih memiliki permasalahan sejak kemunculannya hingga sekarang. Masalah tunggakan iuran menjadi salah satu permasalahan yang masih ada dalam BPJS[1].

Ketidakpatuhan peserta pengguna BPJS untuk membayar iuran menyebabkan BPJS memiliki defisit atau hutang[2]. Hal itu dikarenakan sumber utama pendapatan BPJS berasal dari iuran pesertanya, sehingga jika terjadi klaim dari rumah sakit maka BPJS harus menutupinya dengan berhutang terlebih dahulu karena banyaknya peserta yang menunggak iuran. Berdasarkan catatan direktur utama BPJS, hutang klaim BPJS Kesehatan pernah mencapai angka Rp.3,70 triliun pada tahun 2020. Menurutnya tunggakan tersebut terjadi karena beberapa faktor seperti memang tidak mampu membayar, ada pula yang sebenarnya mampu namun lupa untuk membayar, ada juga masyarakat yang tidak menyadari bahwa sebenarnya kepesertaan BPJS itu bersifat seumur hidup. [3]Ketidaktahuan masyarakat mengenai kepesertaan BPJS yang sifatnya seumur hidup tersebut menyebabkan terjadinya tunggakan dengan nominal yang terus bertambah. Bahkan terdapat peserta yang memiliki tunggakan dengan nominal yang sudah mencapai jutaan rupiah dikarenakan tidak melaporkan kematian anggota keluarganya yang masih terdaftar menjadi peserta pengguna BPJS. Mereka memiliki persepsi bahwa sudah tidak ada kewajiban lagi untuk membayar iuran karena pesertanya sudah meninggal selama bertahun-tahun dan kartu anggotanya sudah tidak terpakai lagi. Mereka baru menyadari bahwa tagihan tersebut terus berjalan ketika mendapatkan surat tagihan dari Kantor BPJS beserta nominal tagihannya[4].

Berdasarkan hasil penelitian pertama yang dilakukan oleh Fitri Permata Sari dengan judul Persepsi Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mandiri dalam Pelayanan di RSUD Lubuk Basung, Kabupaten Agam. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan masyarakat pengguna BPJS Mandiri memberi tanggapan bahwa masih kurang pelayanan yang di berikan pihak RSUD Lubuk Basung mulai dari waktu pelayanan yang kurang tepat, akurasi pelayanan, keramahan, kemudahan dan kenyamanan dalam hal pelayanan[5].

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Siska Dwi Ambarwati, dengan judul Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr,M,Yunus Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS dan Non BPJS memiliki kesamaan persepsi terhadap pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr,M,Yunus Kota Bengkulu, yakni sama-sama merasa tidak nyaman dengan pelayanan rumah sakit tersebut[6].

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Prama Yuda Marpaung dengan judul Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD DR.PRINGADI MEDAN. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih adanya kekurangan didalam pelayanan, ketepatan waktu untuk pelayanan, fasilitas kesehatan, kesopanan serta kurangnya keramahan dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan prosedur pelayanan yang digunakan cukup baik[7].

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Laela Ayu Ramdani dengan judul Hubungan Persepsi Tentang BPJS Kesehatan Dengan Keteraturan Pembayaran Iuran Pada Nelayan di Dusun Manggaran 1 Kecamatan Puger. Penelitian ini menggunakan studi korelasional dengan pendekatan cross sectional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi tentang BPJS Kesehatan dengan keteraturan pembayaran iuran[8].

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Octavia Fatma Nur Kusuma Dewi Sasongko dengan judul Persepsi Masyarakat atas Peran BPJS Kesehatan Sebagai Pemenuhan HAM di Kecamatan Samarinda Ulu. Penelitian ini menggunakan metode normatif dan metode penelitian lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan sudah menjalankan perannya untuk memenuhi hak masyarakat dan meringankan beban masyarakat dalam memperoleh fasilitas kesehatan.

Semua orang merasa bahwa sangat mudah melakukan perbuatan melihat, merasakan, mendengar, menyentuh bahkan membau. Malcon Hardy dan Steve Heyes mengatakan hal tersebut merupakan proses-proses yang memang semestinya sudah ada. Namun informasi-informasi yang datang dari organ-organ indera perlu dorganisasikan terlebih dulu sebelum dapat dimengerti, proses inilah yang disebut dengan *persepsi*[9]. Persepsi adalah proses awal dari interaksi manusia dengan lingkungan yang ada di sekitarnya. Dengan adanya persepsi manusia bisa menerima informasi dari dunia luar kemudian dimasukkan serta di olah dalam sistem pengolahan informasi di dalam otak. Persepsi didalam artian yang sempit adalah bagaimana cara seseorang untuk melihat sesuatu. Sedangkan dalam arti yang lebih luas adalah pengertian atau pandangan bagaimana seseorang mengartikan atau memandang sesuatu[10].

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (*KBBI*), Persepsi yaitu tanggapan langsung ketika seseorang mengetahui sesuatu hal melalui panca inderanya. Secara umum persepsi merupakan proses perolehan, penafsiran serta pengaturan informasi[11]. Sedangkan Menurut Sarwono, persepsi adalah bagaimana cara seseorang untuk menyeleksi serta mengatur dan juga menginterpretasikan masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti. Apa yang menjadi persepsi kita erat sekali kaitannya dengan pengetahuan, pengalaman, perasaan serta keinginan dan tidak sesuai dengan bagaimana orang memandang perilaku orang lain[12]. Sarwono menjelaskan bahwa terdapat 3 aspek dalam persepsi, yaitu :

1. *Aspek Kognitif*, yakni pengetahuan atas informasi yang dimiliki oleh seseorang atas suatu objek. Dari pengetahuan ini maka akan terbentuk suatu keyakinan tertentu mengenai objek tersebut.
2. *Aspek Afektif*, yakni aspek yang berhubungan dengan kesadaran atau rasa senang dan tidak senang.
3. *Aspek Konatif*, yakni kesiapan seseorang bertindak laku yang berhubungan dengan objek sikapnya.

## Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang berfokus kepada penggunaan data yang di uraikan berupa kata kata secara lisan ataupun tertulis dari informan[13]. Moleong mengatakan Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk bisa memahami tentang fenomena apa yang dialami oleh peneliti misal perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain lain

secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk katakata serta bahasa, didalam suatu kontekskhusus yangalamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah[14].

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneltil dalam penelitian ini yakni dengan cara melakukan pendekatan objek penelitian untuk mendapatkan informasi melalui proses wawancara, observasi di lapangan dan mendokumentasikan untuk menjadi bahan pendukung bagi peneliti. Peneliti mengumpulkan data, penyajian data dan terakhir menarik kesimpulan. Teknik penentuan informan dalam peneltian ini menggunakan teknik *purposive sampling* atau informan dengan syarat tertentu[15], yakni mereka semua adalah peserta pengguna BPS Kesehatan sebanyak 5 (lima) orang. Penelitian ini di laksanakan di Desa Kejaman, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan.

## Hasil dan Pembahasan

*Aspek Kognitif*, yakni pengetahuan atas informasi yang dimiliki oleh seseorang atas suatu objek. Peneliti menyampaikan pertanyaan kepada informan apakah selama ini mereka meyadari bahwa sebenarnya kepesertaan BPJS bersifat seumur hidup, Hasil wawancara menyatakan bahwa informan tidak sadar mengenai kepesertaan BPJS yang sifatnya seumur hidup. Informan pertama bernama Hafidzullah, seorang karyawan swasta, berusia 30 tahun yang menjadi peserta pengguna BPJS Kesehatan sejak tahun 2018. *“Yo ndak tahu mbak, pokoknya sebisa mungkin saya bayar setiap bulannya. Lagian gak ada himbauan atau peringatan untuk itu. Tapi kalau memang begitu sih saya rasa tidak jadi masalah mbak, karena BPJS sangat bermanfaat sih untuk jaminan kesehatan kita. Terlebih untuk orang-orang yang punya riwayat sakit dan harus melakukan pemeriksaan kesehatan setiap bulannya. Mungkin kedepannya BPJS bisa memberi sosialisasi saja kepada pesertanya”*.

Wawancara selanjutnya peneliti menyampaikan pertanyaan kepada informan apakah selama ini mereka mengetahui bahwa tagihan iuran akan terus berjalan meskipun kartu BPJS tidak lagi digunakan. Hasil wawancara menyatakan bahwa Informan bernama Susanto, seorang pekerja swasta berusia 45 tahun yang menjadi peserta BPJS sejak tahun 2018 mengatakan bahwa beliau tidak menyadari akan adanya kebijakan tersebut. Bahkan beliau sudah tidak membayar tagihan iuran selama kurang lebih 3 tahun kebelakang karena merasa tidak lagi mampu untuk membayar iuran BPJSnya. Beliau juga tidak melakukan pelaporan ke kantor BPJS untuk penghentian kepesertaan. Karena beliau merasa belum pernah ada himbauan, pemberitahuan atau peringatan dari pihak BPJS mengenai itu. *“Saya belum pernah melapor ke kantor BPJS mbak. Karena saya belum pernah dapat himbauan atau peringatan baik yang tertulis maupun pesan singkat dari pihak BPJS. Jadi saya kira ya tidak ada masalah ya saya diam saja”*.

Wawancara selanjutnya peneliti menyampaikan pertanyaan kepada informan sejauh mana mereka tahu bahwa kepesertaan anggota BPJS itu seumur hidup dan juga tagihan iuran akan terus berjalan meskipun kartu BPJS tidak lagi digunakan. Hasil wawancara menyatakan bahwa Informan bernama Kiki, seorang ibu rumah tangga berusia 28 tahun yang sudah menjadi peserta BPJS Kesehatan sejak tahun 2017 tidak menyadari akan adanya kebijakan tersebut. *“Saya memang sudah tidak membayar iuran BPJS beberapa tahun karena sudah lama juga tidak saya gunakan. Saya juga tidak mengetahui kalau harus melakukan pelaporan ke Kantor BPJS dulu jika tidak ingin menggunakan kartu BPJS*

saya lagi. Saya mengira ketika saya sudah tidak lagi membayar maka saya sudah bukan lagi peserta pengguna BPJS. Karena saya merasa kalau belum pernah ada sosialisasi atau himbauan untuk itu dari pihak BPJS”.

*Aspek Afektif*, yakni aspek yang berhubungan dengan kesadaran atau rasa senang dan tidak senang. Peneliti menyampaikan pertanyaan kepada informan tentang apakah mereka menerima atau tidak dengan kebijakan yang ada pada BPJS Kesehatan tersebut. Hasil wawancara menyatakan bahwa Informan bernama Ragil, seorang sales berusia 30 tahun yang menjadi pengguna BPJS Kesehatan sejak tahun 2019 mengatakan menyadari dan menerima kebijakan tersebut. Beliau merasa bahwa sebenarnya dengan adanya BPJS ini sangat membantu sekali untuk jaminan kesehatan setiap orang. Terlebih untuk orang yang memiliki riwayat sakit dan mengharuskannya untuk pemeriksaan medis setiap bulan. “Mbak, selama kita masih diberi nafas pasti kita akan merasakan sakit. Saya menyadari sebenarnya adanya BPJS ini membantu sekali jika sewaktu-waktu kita sakit dan sedang tidak memiliki uang. Menurut saya yang namanya Jaminan Kesehatan apapun pasti memiliki peraturan dan kebijakan masing-masing. Jadi selagi masih memberikan manfaat dan tidak merugikan ya saya merasa tidak masalah”.

*Aspek Konatif*, yakni kesiapan seseorang untuk bertindak laku yang berhubungan dengan objek sikapnya. Peneliti mengajukan pertanyaan tentang apa yang akan informan lakukan jika mendapatkan jumlah tagihan yang banyak dari BPJS karena lama tidak membayar iuran. Hasil wawancara menyatakan bahwa Informan bernama Achmad, seorang karyawan swasta berusia 40 tahun yang menjadi peserta BPJS kesehatan sejak tahun 2014 mengatakan bersedia membayar tagihan tersebut. Informan tersebut pernah mendapatkan surat tagihan dari kantor BPJS Kesehatan karena tidak melaporkan kematian salah satu anggota keluarganya yang sudah 7 tahun lalu. Beliau merasa jika tagihan tersebut ibarat hutang yang harus di bayarkan meskipun sudah tidak lagi menggunakan kartu BPJSnya untuk melakukan pelayanan kesehatan. “saya bayar tagihan tersebut mbak, karena tagihan kan ibarat hutang yang tetap harus di bayar. Bagaimanapun saya juga pernah merasakan manfaat dari BPJS untuk keadaan darurat. Adanya tagihan yang semakin banyak maka hutang BPJS kepada rumah sakit juga semakin meningkat dan pada akhirnya tagihan ini menghambat jalannya pelayanan kesehatan untuk orang lain yang membutuhkan perawatan”.

## Simpulan

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti mengenai persepsi pengguna BPJS Kesehatan terhadap kebijakan pembayaran tunggakan iuran BPJS, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa para Informan ternyata memang tidak menyadari adanya kebijakan dalam BPJS bahwa sebenarnya kepesertaan BPJS itu seumur hidup. Mereka merasakan jika BPJS Kesehatan memang sangat bermanfaat untuk Jaminan kesehatan mereka. Terlebih lagi untuk orang-orang dengan anggota keluarga yang memiliki riwayat sakit dan mengharuskan mereka untuk melakukan pemeriksaan kesehatan setiap bulannya. BPJS juga bisa menjadi alternatif untuk pesertanya melakukan pemeriksaan kesehatan secara darurat jika mereka sedang tidak memiliki biaya pada saat itu.

Namun sayangnya tidak adanya sosialisasi, minimnya pemberitahuan, atau himbauan dari pihak BPJS Kesehatan tentang kebijakan pembayaran iuran kepesertaan BPJS menimbulkan

persepsi pada diri mereka bahwa mereka tidak perlu membayar iuran jika memang kartu BPJS tidak lagi mereka gunakan. Serta persepsi untuk tidak perlu datang melapor ke kantor BPJS jika tidak mampu lagi membayar agar kepesertaannya di hentikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Persepsi itu timbul dari minimnya pengetahuan dan pemberitahuan yang mereka dapatkan.

## Daftar Pustaka

- S. Rosmanely, "Studi Ketidapatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Peserta Non PBI Bukan Penerima Upah di Kelurahan Parang Tambung Kec. Tamalate," *Adm. Kebijak. Kesehat.*, vol. 1, p. 88, 2018, [Online]. Available: [http://digilib.unhas.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/MGNjYTEyN2ZiYjI4YzljNWE2ZGM0ODZkMTdhNjNINDM4YjQ3MDg4ZA==.pdf](http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MGNjYTEyN2ZiYjI4YzljNWE2ZGM0ODZkMTdhNjNINDM4YjQ3MDg4ZA==.pdf).
- K. Sari, "Analisis Kebijakan Bpjs Kesehatan Terhadap Tingkat Kesehatan Penduduk Di Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat," 2019, [Online]. Available: <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/1133>.
- F. Permata, "Persepsi Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mandiri dalam Pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam," *Jom Fisip*, vol. 2, no. 2, pp. 1–15, 2015, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/32554-ID-persepsi-masyarakat-pengguna-badan-penyelenggara-jaminan-sosial-bpjs-kesehatan-m.pdf>.
- C. S. Pardede, S. Chriswardani, and P. A. Wigati, "Analisis Perbedaan Persepsi Pasien Peserta Di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang Tahun 2016," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 4, no. 4, 2016, [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/13897/13446>.
- E. Widyasih, M. F. Mubin, and E. Hidyati, "Presepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal," *Pros. Konf. Nas. II PPNi Jawa Teng. 2014*, pp. 274–279, 2014.
- M. Amalia, C. Bernadeth, and I. Tulit, "Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah," vol. 4, no. 1, pp. 129–133, 2023, doi: 10.47065/jharma.v4i1.3028.
- T. Djafar and A. Lellu, "Persepsi Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan," *J. Kebidanan dan Keperawatan Aisyiyah*, vol. 16, no. 2, pp. 167–176, 2021, doi: 10.31101/jkk.927.
- Z. Khasnawiyati, "Denda Keterlambatan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan dalam Persepektif Ekonomi Islam (Studi Pada BPJS Kesehatan Kota Metro)," *Jur. Ekon. Syariah - Fak. Ekon. dan Bsinis Islam - Inst. Agama Islam Negeri Metro*, 2019, [Online]. Available: <http://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/682/>.
- E. Yulianti, N. Fitriyah, and ..., "Persepsi User Terhadap Sistem Klaim Bpjs Kesehatan Dalam Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) Pada Rumah Sakit," *JIMAT (Jurnal Ilm. ...)*, vol. 13, pp. 948–959, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/46490%0Ahttps://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/download/46490/23222>.
- I. Fuady, H. Arifin, and E. Kuswarno, "Factor Analysis That Effect University Student Perception in Untirta About Existence of Region Regulation in Serang City - Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa Untirta Terhadap Keberadaan Perda Syariah Di Kota Serang," *J. Penelit. Komun. dan Opini Publik*, vol. 21, no. 1, p. 123770, 2017.
- S. Suhaina, S. Alam, and A. Rahayu, "Persepsi Masyarakat Dalam Implementasi Kebijakan Publik Tentang Bpjs Kesehatan Mandiri Di Desa Segerang Kecamatan Mapilli Kabupaten Polewali Mandar," *J. Pegguruang Conf. Ser.*, vol. 3, no. 2, p. 634, 2021, doi: 10.35329/jp.v3i2.1624.

- 
- Y. I. Latif and F. Ariyanti, "Peserta Bpjs Kesehatan Pada Masa Pandemi Di Puskesmas Tahun 2020 Patient Perceptions Regarding the Appropriateness of Referral Actions for Bpjs Participants During the Pandemic At Public Health Center in 2020," *Ikesma J. Ilmu Kesehat. Masy.*, vol. 17, no. 2, pp. 103–110, 2021, doi: 10.19184/ikesma.v.
- L. Manorek, A. A. T. Tucunan, and B. T. Ratag, "Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan," *J. KESMAS*, vol. 9, no. 2, pp. 1–6, 2020.
- L. Yoriko and S. D. Asrinawaty, "Hubungan Pengetahuan Dan Persepsi Pasien Dengan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020," *J. Adm. Kesehat. Indones.*, pp. 1–8, 2020, [Online]. Available: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3776/>.
- N. Fitriasari, F. J. Nursanti, and S. Siswanto, "Persepsi Pasien Penyakit Kronis Terhadap Kualitas Dan Kepuasan Pelayanan Sebelum Dan Sesudah Pemberlakuan BPJS Di Unit Rawat Jalan RSH Blitar," *Bul. Penelit. Sist. Kesehat.*, vol. 23, no. 3, pp. 198–204, 2020, doi: 10.22435/hsr.v23i3.2999.