

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM BPJS DI PUSKESMAS CARINGIN KABUPATEN BOGOR**

Raihan Salman Dermawan<sup>1</sup>, Euis Salbiah<sup>2</sup>, Gotfridus Goris Seran<sup>3</sup>

Universitas Djuanda, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi  
Administrasi Publik

<sup>1</sup>ean312001@gmail.com, <sup>2</sup>euis.salbiah.adn@unida.ac.id. <sup>3</sup>ggseran@unida.ac.id

Korespondensi Author :Raihan Salman Dermawan : ean312001@gmail.com

---

---

### **ABSTRAK**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Sistem Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Caringin Kabupaten Bogor dalam rangka inisiatif pemerintah untuk meningkatkan akses kesehatan yang merata. Sistem BPJS diharapkan dapat meningkatkan akses yang lebih baik dan merata kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu uraian yang berupa penggambaran untuk menjelaskan jawaban yang diberikan responden dalam kuesioner, data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, angket, daftar pustaka dan dokumentasi lapangan. Teknik menghitung data kuesioner dengan weight mean score (WMS). Adapun sampel yang diteliti berjumlah 96 orang yang merupakan peserta BPJS di Puskesmas Caringin. Terdapat enam dimensi dalam penelitian ini yaitu ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan obat-obatan, kesopanan pelayanan, kenyamanan pelayanan, adanya tenaga medis. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diselenggarakan melalui sistem BPJS di Puskesmas Caringin Kabupaten Bogor sudah efektif.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik, Sistem BPJS, Puskesmas.

### **PENDAHULUAN**

Efektivitas perlu dan penting bagi organisasi guna menggapai tujuannya. Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris "effect", yang berarti "mencapai suatu dengan sukses". Efektivitas mengacu pada tujuan yang telah dirancang sebelumnya untuk mencapai hasil dari suatu proses kegiatan. "Efektivitas" dan "efisiensi" mempunyai arti yang berbeda dan tidak dapat disamakan. Akan tetapi, "efisiensi" sangat berhubungan erat dengan keberhasilan suatu tujuan, dan "efektivitas" mengacu pada perbandingan biaya serta hasil.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan layanan kebutuhan masyarakat secara umum, termasuk bidang kesehatan dan kebutuhan masyarakat, pelayanan publik di sediakan pemerintah dan di implementasikan oleh pemerintahan pusat maupun daerah (Pratama 2015). Dengan demikian pelayanan publik harus memberikan layanan yang baik, dalam kualitas dan kuantitas.

Dalam Pasal 1 Ayat 1 dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kumpulan kegiatan guna memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi semua warga negara dan penduduk. Pelayanan ini mencakup barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, PERMENPANRB NO.15 Tahun 2014 menyebutkan beberapa kriteria standar pelayanan publik yaitu: sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan ( Budiarto, Krisna, & Seran, 2005 ).

Berikut contoh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, yaitu pelayanan kesehatan. Pelayanan ini merupakan konteks pelayanan publik yang mutlak serta dilaksanakan dengan sangat baik oleh pemerintah.

Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, menyebutkan, kesehatan merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Oleh karenanya, kesehatan tidak saja menjadi tanggung jawab dari masing-masing masyarakat, dan sangat diperlukan adanya regulasi oleh pemerintah sebagai bentuk perlindungan terhadap kesehatan seluruh warga negaranya.

Tujuan pemerintah terkait erat dengan membuat asuransi kesehatan yang mencakup seluruh masyarakat. Program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan inisiatif pemerintah yang dirancang untuk memberikan akses asuransi kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia sehingga mereka dapat mempunyai kehidupan yang sehat dan sejahtera. Karena itu, pemerintah mendirikan BPJS, sebuah badan yang menyelenggarakan asuransi kesehatan.

BPJS merupakan program pemerintah dalam menjamin kesehatan masyarakat. Yang berkonsep universal serta fleksibel dan sesuai dengan tingkatan perkembangan. Dalam hal ini, niat pemerintah sebenarnya sudah sangat baik, pemerintah sudah mencoba menyadarkan masyarakat tentang pentingnya memiliki asuransi kesehatan. Jadi, warga negara membayar iuran setiap bulannya sebagai tabungan yang bisa digunakan ketika mereka mengalami masalah kesehatan. BPJS didirikan atas dasar nilai-nilai keadilan sosial, kemanusiaan, dan manfaat bagi seluruh rakyat Indonesia. Misinya untuk memenuhi hak asasi masyarakat yang tidak dapat dicabut untuk memperoleh kehidupan yang layak dan kebutuhan dasar.

Puskesmas bertanggung jawab terhadap kesehatan masyarakat, pemerataan, teknologi tepat guna, keterpaduan, dan keberlanjutan. Sebagai pintu gerbang utama pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas juga bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dasar kepada peserta BPJS. Dengan cakupan yang luas dan akses yang mudah, Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas, termasuk penanganan kasus kesehatan sehari-hari serta rujukan ke fasilitas kesehatan yang lebih baik.

Meskipun yang dimaksudkan dalam tujuan Sistem BPJS guna meningkatkan tingkatan akses serta kualitas pelayanan pada kesehatan secara menyeluruh dan gratis, tapi masih ada beberapa masalah yang perlu diperhatikan saat diterapkan di lapangan. Beberapa masalah yang sangat diperhatikan di Puskesmas Caringin, Kabupaten Bogor seperti, ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan ketersediaan tenaga medis. Ketepatan waktu pelayanan yang buruk dapat menyebabkan pasien mengalami waktu tunggu yang lama sementara, kesopanan dan ketersediaan tenaga medis mempengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan.

Berdasarkan pada pembahasan tersebut penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif sistem BPJS di Puskesmas Caringin. Penelitian ini akan berkonsentrasi pada faktor-faktor penting seperti ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan obat-obatan, kesopanan pelayanan, tanggung jawab pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan ketersediaan tenaga medis.

**METODE PENELITIAN.**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Menurut Syarif, deskriptif kuantitatif Antara lain metode survei, pengumpulan data, dan informasi dengan menggunakan kuesioner. Analisis deskriptif ditujukan guna mengetahui bagaimana proses pelayanan pada sistem BPJS di Puskesmas Caringin.

Peneliti memakai teknik sampling purposive. Sugiyono (2018:84). menjelaskan bahwa “sampling purposive” suatu teknik penentuan sampel dengan beberapa pertimbangan tertentu yang berguna agar data yang diperoleh bisa representatif. Untuk menentukan jumlah responden menggunakan rumus taro Yamane dengan populasi 2642 orang maka di dapatkan sampel BPJS yang berobat di puskesmas caringin sebanyak 96 orang.

Peneliti menggunakan metode survei, pengumpulan data, dan informasi dengan menggunakan kuesioner. Analisis deskriptif ditujukan guna mengetahui bagaimana proses Efektivitas pelayanan Sistem BPJS di puskesmas Caringin.

Tabel 1 *Skala Likert*

NO	Katagori	Pilihan	Skor
1	sangat baik	A	5
2	baik	B	4
3	cukup baik	C	3
4	kurang baik	D	2
5	sangat tidak baik	E	1

Sumber : sugiyono

Hasilnya diolah berdasarkan tanggapan dari masyarakat melalui angket/kuesioner dengan menggunakan metode Weight Mean Score (WMS). Bakri Siregar mengatakan, data yang dapatkan di lapangan atau tempat yang diteliti kemudian diolah melalui kuesioner dengan menggunakan Weight Mean Score (WMS). Weight Mean Score

suatu cara hitungan digunakan untuk memahami efektivitas pelayanan sistem BPJS di Puskesmas Caringin Kabupaten Bogor. atau bisa kita lihat tabel berikut ini:

Tabel 2 *Interval Score*

No	Skala	Kategori
1	1,00–1,80	Sangat Kurang Baik
2	1,81–2,60	Kurang Baik
3	2,61–3,40	Cukup Baik
4	3,4 –4,20	Baik
5	4,21–5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2019)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Interval Score dari penyebaran angket mengenai efektivitas, Pelayanan Sistem BPJS di Puskesmas Caringin menggunakan teori Moenir ( 2000 ) dengan enam dimensi dalam efektivitas program yaitu : 1.Ketepatan waktu pelayanan 2.Ketersedian Obat-Obatan 3.Kesopanan pelayanan 4.Tanggung Jawab pelayanan 5. Kenyamanan pelayanan 6. Ketersediaan Tenaga Medis.

### 1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu Pelayanan adalah salah satu dimensi penting dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan, terutama dalam sistem BPJS, yang bertujuan untuk pemberian akses pada kesehatan yang lebih baik, serta layak, dan merata bagi seluruh rakyat. Berikut adalah tabel hasil dari dimensi ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Caringin :

Tabel 3 Ketepatan Waktu Pelayanan

No	Indikator	Kenyataan	
		Rata-Rata	Kriteria Penafsiran
1	Lama waktu tunggu sebelum di layani	4,04	Baik
2	Lama waktu tunggu sesudah di layani	4,04	Baik
3	Kepuasan terhadap ketepatan waktu pelayanan.	3,95	Baik
Jumlah	$\frac{\sum \text{Skor Jumlah}}{\text{Indikator}}$	4,01	Baik

Sumber Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari dimensi ketepatan waktu pelayanan masuk dalam kategori baik dengan skor rata-rata 4,01, hasil ini menunjukkan bahwa Puskesmas Caringin telah berhasil menyediakan pelayanan dengan tepat waktu. Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, peningkatan berkelanjutan dalam bidang kesehatan akan sangat penting. Dengan dimensi ketepatan waktu pelayanan dapat dinyatakan bahwa efektivitas di puskesmas caringin kabupaten bogor hasil yang menunjukkan skor yang baik, dapat disimpulkan bahwasanya Efektivitas Pelayanan sistem BPJS di puskesmas Kabupaten bogor dari dimensi Ketepatan waktu pelayanan dapat dikatakan "Baik."

## 2. Ketersediaan Obat-Obatan

Ketersediaan obat-obatan merupakan dimensi krusial dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Caringin, khususnya dalam konteks sistem BPJS, yang harus memastikan akses obat-obatan yang memadai untuk seluruh peserta. Berikut adalah tabel hasil dari dimensi Ketersediaan Sarana Obat-Obatan di Puskesmas Caringin:

Tabel 4 Ketersediaan Obat-Obatan

No	Indikator	Kenyataan	
		Rata-Rata	Kriteria Penafsiran
1	kelengkapan Jenis Obat-obatan Yang Tersedia	3,88	Baik
2	Lama Waktu Menunggu Mendapatkan Obat	4,09	Baik
3	kepuasan Terhadap Ketersediaan Sarana Obat Obatan	3,98	Baik
Jumlah	$\frac{\sum \text{Skor Jumlah}}{\text{Indikator}}$	3,98	Baik

Sumber Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari dimensi ketersediaan obat-obatan , mendapat skor rata-rata 3,98 dengan kategori baik. Dengan demikian menunjukkan bahwa Puskesmas Caringin mampu menyediakan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien dengan baik. meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kelengkapan jenis obat yang tersedia.

### 3. Kesopanan Pelayanan

Kesopanan pelayanan adalah dimensi penting lainnya dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam sistem BPJS, Kesopanan tidak hanya mencakup perilaku petugas dalam berinteraksi dengan pasien, tetapi juga bagaimana informasi disampaikan secara jelas dan dapat dipahami. Berikut adalah tabel hasil dari dimensi Kesopanan Pelayanan di Puskesmas Caringin:

Tabel 5 Kesopanan pelayanan

No	Indikator	Kenyataan	
		Rata-Rata	Kriteria Penafsiran

1	Perlakuan sopan dan hormat oleh petugas puskesmas.	4,02	Baik
2	Petugas Puskesmas Memberikan Penjelasan Yang Jelas dan Mudah di Pahami	3,94	Baik
3	Penilaian terhadap kesopanan Pelayanan	4,09	Baik
Jumlah	$\frac{\sum \text{Skor Jumlah}}{\text{Indikator}}$	4,01	Baik

Sumber Hasil Penelitian

Bedasarkan hasil dimensi kesopanan pelayanan memperoleh skor rata-rata 4,01, dengan kategori baik. Indikator-indikator penilaian dimensi kesopanan pelayanan menunjukkan bahwa sistem BPJS mempunyai kualitas intraksi antara petugas dan pasien. Pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Dengan demikian Efektivitas Pelayanan sistem BPJS di puskesmas Caringin Kabupaten bogor dari dimensi Kesopanan Pelayanan dapat dikatakan “Baik.”

**4. Tanggung Jawab Pelayanan**

Tanggung jawab Pelayanan merupakan dimensi kunci dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks sistem BPJS, yang mengutamakan akuntabilitas dan responsivitas petugas kesehatan. berikut adalah tabel hasil dari dimensi Tanggung Jawab Pelayanan di Puskesmas Caringin :

Tabel 6 Tanggung Jawab Pelayanan

No	Indikator	Kenyataan	
		Rata-Rata	Kriteria Penafsiran
1	Pertanggung jawaban pelayanan oleh petugas puskesmas	4,14	Baik



2	Respon Petugas Puskesmas Terhadap Keluhan dan Pertanyaan Pasien	3,98	Baik
3	Penilaian Terhadap Tanggung Jawab Petugas Puskesmas	4,08	Baik
Jumlah	$\frac{\sum \text{Skor Jumlah}}{\text{Indikator}}$	4,06	Baik

Sumber Hasil Penelitian

Bedasarkan hasil dari dimensi tanggung jawab pelayanan, memperoleh rata-rata skor pada dimensi tanggung jawab pelayanan adalah 4,06, yang berada dalam kategori baik. Tanggung jawab pelayanan ini merupakan aspek penting dalam menilai efektivitas sistem BPJS, karena akuntabilitas dan responsivitas petugas kesehatan terhadap pasien merupakan faktor penentu kepuasan pasien. dari hasil tabel di atas menunjukkan skor yang baik, dan dapat disimpulkan bahwasanya Efektivitas Pelayanan sistem BPJS di puskesmas Caringin Kabupaten bogor dari dimensi Tanggung Jawab Pelayanan dapat dikatakan "Baik."

### 5. Kenyamanan Pelayanan

Kenyamanan Pelayanan merupakan dimensi penting yang mempengaruhi pengalaman pasien saat menerima pelayanan kesehatan. Dalam konteks sistem BPJS, kenyamanan tidak hanya mencakup kebersihan dan suasana fasilitas kesehatan, tetapi juga bagaimana lingkungan Puskesmas mendukung proses pemulihan dan penyembuhan pasien. Berikut Hasil dari dimensi kenyamanan pelayanan di Puskesmas Caringin:

Tabel 7 Kenyamanan Pelayanan

No	Indikator	Kenyataan	
		Rata-Rata	Kriteria Penafsiran
1	Kebersihan dan Kenyamanan Fasilitas Puskesmas	4,02	Baik

2	Kenyamanan Suasana Puskesmas Mendukung Pemulihan dan Penyembuhan	3,87	Baik
3	Kepuasan Pasien Terhadap Kenyamanan Pelayanan	3,98	Baik
Jumlah	$\frac{\sum \text{Skor Jumlah}}{\text{Indikator}}$	3,95	Baik

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan Hasil perolehan rata-rata skor untuk dimensi kenyamanan layanan adalah 3,95, yang berada dalam kategori baik. Kenyamanan pelayanan merupakan bagian penting dari efektivitas sistem BPJS, karena lingkungan yang nyaman berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mendukung proses penyembuhan mereka. Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan sistem BPJS di puskesmas Caringin Kabupaten Bogor dari dimensi Kenyamanan Pelayanan dapat dikatakan "Baik."

## 6. Ketersediaan Tenaga Medis

Ketersediaan tenaga medis merupakan dimensi kritis dalam menilai efektivitas sistem BPJS, karena ketersediaan dan kualitas tenaga medis langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pasien. Berikut adalah tabel hasil dari dimensi Ketersediaan Tenaga Medis di Puskesmas Caringin:

Tabel 8 Ketersediaan Tenaga Medis

No	Indikator	Kenyataan	
		Rata-Rata	Kriteria Penafsiran
1	Ketersediaan Dokter dan Perawat Saat Jam Pelayanan	4,03	Baik
2	Kompetensi dan Keahlian Tenaga Medis dalam Menangani Pasien	3,96	Baik

3	Kepuasan Terhadap Ketersediaan Tenaga Medis	3,96	Baik
Jumlah	$\frac{\sum \text{Skor Jumlah}}{\text{Indikator}}$	3,98	Baik

Sumber Hasil Penelitian

Bedasarkan hasil dari dimensi ketersediaan tenaga medis rata-rata skor untuk dimensi ketersediaan tenaga medis adalah 3,98, yang berada dalam kategori baik. Ketersediaan tenaga medis ini merupakan bagian penting dari efektivitas sistem BPJS karena menentukan seberapa cepat dan efektif pasien mendapatkan pelayanan yang diperlukan. dari hasil tabel di atas menunjukkan skor yang baik, dan dapat disimpulkan bahwasanya Efektivitas Pelayanan sistem BPJS di puskesmas Caringin Kabupaten bogor dari dimensi Ketersediaan Tenaga Medis dikatakan “Baik.”

Berdasarkan penelitian di Puskesmas Caringin Kabupaten Bogor maka penulis dapat merangkum seluruh data pada tabel dimensi yang telah dituliskan di atas sebagai berikut:

*Tabel 9 hasil keseluruhan dimensi*

Dimensi	Mean	Skor Rataan	Keterangan Penafsiran
Ketepatan waktu Pelayanan	4,01		Baik
Ketersediaan Obat-Obatan	3,98		Baik
Kesopanan Pelayanan	4,01		Baik
Tanggung jawab Pelayanan	4,06		Baik
Kenyamanan Pelayanan	3,95		Baik
Ketersediaan Tenaga Medis	3,98		Baik

Skor rataaan		3,99	Baik
--------------	--	------	------

Berdasarkan analisis variabel Efektivitas Pelayanan Sistem BPJS di Puskesmas Caringin Kabupaten mendapatkan nilai rataaan 3,99 dengan ketegori Baik. Adapun penafsiran tertinggi ada pada indikator Pertanggungjawaban pelayanan oleh petugas puskesmas dengan skor rataaan 4,14 dengan penilaian baik adapun penilaian rataaan terendah yaitu terdapat pada indikator kenyamanan suasana puskesmas mendukung pemulihan dan penyembuhan mendapatkan rataaan 3,87 kriteria dengan penilaian Baik. Dalam artian bahwa responden secara umum merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Penilaian ini menggambarkan bahwa pada pelayanan Sistem BPJS di Puskesmas Caringin telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pasien BPJS sesuai dengan standar yang di harapkan.

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian yang mengulas tentang efektivitas Pelayanan Sistem BPJS di Puskesmas Caringin Kabupaten Bogor peneliti dapat menyimpulkan bahwa. Efektivitas Pelayanan Sistem BPJS di Kabupaten Bogor dinilai baik dengan skor rata-rata sebesar 3,99. indikator pertanggungjawaban pelayanan oleh petugas puskesmas dinilai paling tinggi dengan skor 4,14 dengan kategori baik adapun penilaian rataaan terendah yaitu terdapat pada indikator kenyamanan suasana puskesmas mendukung pemulihan dan penyembuhan mendapatkan rataaan 3,87 kriteria dengan penilaian Baik. Adapun faktor penghambat nya yaitu, kurangnya informasi pelayanan kepada orang yang mempunyai BPJS, Masyarakat belum paham dengan regulasi BPJS, Sistem Rujukan Kadang Mengalami Error. Adapun upaya puskesmas Caringin Kabupaten Bogor dalam mangatasi hambatan yaitu, melakukan penyuluhan kepada masyarakat mengenai BPJS, memanfaatkan media sosial dan teknologi informasi untuk menyebarkan informasi mengenai layanan BPJS, memperkuat Komunikasi antara puskesmas dan Pihak BPJS. Komunikasi yang lebih terbuka lebih dapat membantu mengidentifikasi penyebab Error pada sistem dan mencari solusi yang tepat untuk mengatasinya.

## REFERENSI

- Ainur Rahma, Septo Paweles Arso, Anneke Suparwati. (2015). "Implementasi Fungsi Pokok Pelayanan Primer Puskesmas Sebagai Gatekeeper Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Juwana Kabupaten Pati)." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 3, no. 3, pp. 1-11, <https://doi.org/10.14710/jkm.v3i3.12036>
- Budiarto, D., Krisna, E., & Seran, G. G. (2005). *Perspektif Pemerintah Daerah Otonomi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. PT Ghalia Indonesia Printing. Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo. *Puskesmas di Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*, 2014.
- Marmiyanah. dkk. (2021) *Pancarona dalam Negeri*. (n.p.): Omera Pustaka
- M.Hamdani. (2015) "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)." *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 3(3): 90–98.
- Mita, Heni Suparti,(2023) *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Pada Poli Kesehatan Ibu & Anak di Puskesmas Bintang Ara JAPB : Volume 6 Nomor 2, (ISSN : 2723-0937)*
- Moenir, A.S., (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . Jakarta: Bumi Aksara
- Nurmas Hasanah, Euis Salbiah, and Afmi Apriliani. (2020) "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Pada Kantor Kecamatan." *Jurnal Governansi* 8(2): 141–52. <https://doi:10.30997/jgsv8i2.5438>.
- Evi Rahmawati, Irma Purnamasari, Gotfridus Goris Seran. 2020. "Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala Angkutan Kota Di Kota Bogor." *Administrasi Publik Djuanda University* 2(2): 66–74.

- Rahmawati, R., Fitriyana, D., Pratidina, G., & Seran, G. G. . (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1349–1361. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11607>
- Seran, G. G., Pratidina, G., & Sahila, A. N. (2024). Pelayanan Publik dalam Pemilihan Umum 2024. *Karimah Tauhid*, 3(1), 296–303. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i1.11340>
- Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.” *Administrative Law and Governance Journal* 2(4):686–96. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas.
- Pramana, Chairunnisa Widya Priastuty. 2023. “Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS).” *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional* 3(1): 30–41. <https://doi:10.53756/jjkn.v3i1.98>.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan Jakarta: sekretariat Negara.
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik