

Meningkatkan Efisiensi dan Kinerja Rumah Sakit pada Pt Melayani Peserta Bpjs Kesehatan dengan Menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* : Sebuah Tinjauan Pustaka

Rudy Joegijantoro¹

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widyagama Husada Malang, Indonesia

Artikel Tinjauan Pustaka

ABSTRAK

Kata Kunci:

Efisiensi rumah sakit, kinerja, BPJS Kesehatan, Quality Function Deployment, kualitas pelayanan kesehatan.

Riwayat Artikel:

Dikirim: 24 Februari 2023

Diterima: 30 Juli 20024

Terbit: 31 Juli 2024

Korespondensi Penulis:

rudyjoegijantoro@widvagamahusada.ac.id



Latar Belakang: Meningkatnya jumlah peserta BPJS Kesehatan menyebabkan beban kerja rumah sakit semakin meningkat sehingga mengakibatkan kinerja dan efisiensi rumah sakit tidak optimal. Kurang optimalnya kinerja dan efisiensi rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan dapat menyebabkan menurunnya mutu pelayanan kesehatan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien dan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan. **Tujuan:** Memanfaatkan metodologi QFD untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit dari sudut pandang pasien BPJS Kesehatan, rumah sakit, pemerintah, dan penyedia BPJS Kesehatan, mengembangkan model QFD untuk meningkatkan kinerja rumah sakit, dan mengevaluasi efektivitas model dalam meningkatkan kinerja rumah sakit. **Metode:** Metodologi penelitian meliputi tinjauan pustaka, pengumpulan data melalui survei dan wawancara terhadap pasien BPJS Kesehatan, pegawai rumah sakit, pejabat pemerintah, dan perwakilan penyedia BPJS Kesehatan, serta analisis data menggunakan teknik statistik dan metodologi QFD. Model QFD dikembangkan untuk meningkatkan kinerja rumah sakit dengan mengatasi faktor-faktor penting yang

mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan. Efektivitas model QFD dievaluasi untuk menilai peningkatan kinerja dan efisiensi rumah sakit. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada kinerja dan efisiensi rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan melalui model QFD. Simpulan: Metodologi QFD dapat meningkatkan kinerja rumah sakit, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memuaskan peserta BPJS Kesehatan.

Abstract

Background: The increasing number of BPJS Kesehatan participant has led to an increasing workload for hospitals, resulting in suboptimal hospital performance and efficiency. Suboptimal hospital performance and efficiency in serving BPJS Kesehatan participants may lead to reduced healthcare service quality, resulting in dissatisfaction among patients and the public. Therefore, there is a need to improve hospital efficiency and performance in serving BPJS Kesehatan participants. **Objective:** The objective was to utilize QFD methodology to improve hospital efficiency and performance in serving BPJS Kesehatan participants. The research aimed to identify the critical factors affecting hospital efficiency and performance from the perspectives of BPJS Kesehatan patients, hospitals, government, and BPJS Kesehatan provider; develop QFD model to enhance

hospital performance, and evaluate the model's effectiveness in improving hospital performance.

Methods: *The research involved a literature review, data collection through surveys and interviews with BPJS Kesehatan patients, hospital staff, government officials, and BPJS Kesehatan provider representatives, and data analysis using statistical techniques and QFD methodology. The qfd model was developed to enhance hospital performance by addressing the critical factors affecting hospital efficiency and performance in serving BPJS Kesehatan participants. The effectiveness of the QFD model was evaluated to assess the improvement in hospital performance and efficiency. Result: The results showed a significant improvement in hospital performance and efficiency in serving BPJS Kesehatan participants through the QFD model. Conclusion: QFD methodology can enhance hospital performance, improve service quality, and satisfy BPJS Kesehatan participants.*

Keywords: *Hospital efficiency, performance, BPJS Kesehatan, Quality Function Deployment, healthcare service quality*

1. PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 telah memperlihatkan kelemahan pada banyak sistem layanan kesehatan di seluruh dunia. Di Indonesia, pandemi ini semakin menyoroti perlunya meningkatkan sistem layanan kesehatan untuk memenuhi permintaan layanan medis yang semakin meningkat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan), sebuah program kesehatan nasional di Indonesia, didirikan untuk memberikan akses kesehatan yang terjangkau bagi seluruh warga negara Indonesia. Namun meningkatnya jumlah peserta BPJS Kesehatan menyebabkan beban kerja rumah sakit semakin meningkat sehingga kinerja dan efisiensi rumah sakit tidak optimal. Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit, termasuk kompetensi staf, peralatan dan fasilitas, serta kualitas layanan. Namun, penelitian terbatas yang fokus khusus pada peningkatan efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan. Selain itu, penelitian sebelumnya belum sepenuhnya memasukkan sudut pandang pasien BPJS Kesehatan, rumah sakit, pemerintah, dan penyedia BPJS Kesehatan. dalam mengembangkan pendekatan komprehensif untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja rumah sakit.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan dengan memanfaatkan metodologi Quality Function Deployment (QFD). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit dari sudut pandang pasien BPJS Kesehatan, rumah sakit, pemerintah, dan penyedia BPJS Kesehatan. Hal ini juga bertujuan untuk mengembangkan model QFD untuk meningkatkan kinerja rumah sakit dan mengevaluasi efektivitas model QFD dalam meningkatkan kinerja rumah sakit.

Kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan sangat penting untuk menjamin penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas. Kurang optimalnya kinerja dan efisiensi rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan kesehatan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi masalah ini dengan mengembangkan pendekatan komprehensif untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja rumah sakit, dengan mempertimbangkan perspektif seluruh pemangku kepentingan terkait.

Penelitian ini merupakan penelitian baru dalam penggunaan metodologi QFD untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan. Hal ini juga mencakup

perspektif pasien BPJS Kesehatan, rumah sakit, pemerintah, dan penyedia BPJS Kesehatan dalam mengembangkan pendekatan komprehensif untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja rumah sakit. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai model bagi sistem layanan kesehatan lain yang menghadapi tantangan serupa dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi.

2. METODE

Desain Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional untuk menguji faktor-faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan. Desain ini melibatkan pengumpulan data pada satu titik waktu untuk memberikan gambaran tentang suatu populasi atau fenomena. Dalam hal ini, penelitian ini akan mengumpulkan data dari berbagai kelompok peserta, termasuk pasien BPJS Kesehatan, staf rumah sakit, pejabat pemerintah, dan perwakilan penyedia BPJS Kesehatan, untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit. Penelitian ini akan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda, seperti survei dan wawancara, untuk mengumpulkan data dari kelompok yang berbeda.

Pengembangan dan penerapan model QFD melibatkan penggunaan metodologi Quality Function Deployment (QFD), yang merupakan pendekatan terstruktur untuk merancang dan meningkatkan yang berfokus pada kebutuhan dan harapan pelanggan.

Peneliti menggunakan data yang dikumpulkan pada tahap penelitian sebelumnya untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit dan menerjemahkan faktor-faktor ini ke dalam persyaratan spesifik dalam model QFD. Model QFD kemudian dirancang dan diimplementasikan berdasarkan faktor-faktor kritis yang teridentifikasi, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pasien BPJS Kesehatan, rumah sakit, pemerintah, dan BPJS Kesehatan.

Subyek Penelitian: Subyek penelitian adalah pasien BPJS Kesehatan, pegawai rumah sakit, pejabat pemerintah, dan perwakilan kantor BPJS Kesehatan. **Populasi:** Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS Kesehatan, pegawai Rumah Sakit, pejabat Dinas Kesehatan Kabupaten Malang, dan perwakilan kantor BPJS Kesehatan di Kabupaten Malang.

Penentuan Ukuran Sampel: Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan teknik multi-stage sampling. Pertama, diperoleh daftar rumah sakit dan pasien BPJS Kesehatan, kemudian dilakukan pemilihan rumah sakit dan pasien BPJS Kesehatan secara acak. Ukuran sampel untuk setiap kelompok ditentukan dengan menggunakan analisis kekuatan untuk memastikan kekuatan yang memadai untuk mendeteksi perbedaan.

Sumber Data: Sumber data meliputi data primer yang dikumpulkan melalui survei dan wawancara terhadap pasien BPJS Kesehatan, pegawai rumah sakit, pejabat pemerintah, dan kantor BPJS Kesehatan. Data sekunder diperoleh dari literatur dan laporan yang relevan.

Teknik/Instrumen Pengumpulan Data: Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner terstruktur dan wawancara mendalam. Kuesioner dan panduan wawancara dikembangkan berdasarkan tujuan penelitian dan divalidasi melalui uji coba.

Intervensi: Intervensi ini meliputi pengembangan dan penerapan model QFD untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan.

Pengukuran: Pengukurannya mencakup informasi demografis, indikator efisiensi dan kinerja rumah sakit, kualitas layanan, kompetensi staf, peralatan dan fasilitas, serta kepuasan pasien.

Analisis Laboratorium: Tidak ada analisis laboratorium yang dilakukan dalam penelitian ini.

Analisis Statistik: Analisis statistik meliputi statistik deskriptif untuk mengolah data yang diperoleh dari survei dan wawancara. Efektivitas model QFD dievaluasi menggunakan desain pre-test dan post-test.

Izin Etis: Izin etis diperoleh dari Sekolah Tinggi Kesehatan Widyagama Husada Sains

Tempat dan Periode Penelitian: Penelitian dilakukan di 5 rumah sakit di Wilayah Malang pada bulan Januari 2020 sampai dengan Desember 2021.

3. HASIL PENELITIAN

Penerapan Fungsi Kualitas (QFD) adalah pendekatan terstruktur untuk desain dan peningkatan yang berfokus pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini model QFD digunakan untuk meningkatkan kinerja rumah sakit dengan mempertimbangkan faktor-faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan, mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pasien BPJS Kesehatan, penyedia BPJS Kesehatan, dan pemerintah. Data yang diperoleh kemudian diolah menjadi model QFD di bawah ini:

Tabel 1. Persyaratan Rumah Sakit Peserta BPJS Kesehatan dengan Mempertimbangkan Kebutuhan Pasien, Penyedia Layanan, dan Pemerintah.

Faktor Kritis	Kebutuhan Pelanggan	Teknis Persyaratan	Proses Rumah Sakit	Tanggung Jawab
Kualitas Layanan Medis	Diagnosa dan pengobatan yang akurat	Staf medis yang Berpengalaman	Pelatihan dan sertifikasi medis Berkelanjutan	RSUD
	Pengobatan yang efektif	Ketersediaan obat yang lengkap dan Berkualitas	Penyimpanan dan pemberian obat yang tepat	RSUD
	Pelayanan medis yang tepat waktu dan efisien	Proses masuk dan keluar yang Disederhanakan	Manajemen aliran pasien yang efisien	RSUD
	Fasilitas kesehatan yang aman dan bersih	Perawatan rutin dan pembersihan peralatan medis	Pengelolaan sampah yang benar	RSUD
Efektivitas Biaya Layanan Medis	Layanan kesehatan yang terjangkau	Penetapan harga yang Kompetitif untuk layanan medis	Manajemen Biaya yang efisien dan pengurangan limbah	RSUD
	Ketersediaan layanan kesehatan yang memadai	Alokasi dan pemanfaatan sumber daya yang tepat	Proses pengadaan yang disederhanakan	RSUD
	Sistem penagihan dan pembayaran yang transparan	Sistem penagihan yang jelas dan mudah dipahami	Pemrosesan biaya yang efisien dan pengurangan limbah	Rumah Sakit dan BPJS Kesehatan
Sistem Komunikasi Informasi	Akses terhadap informasi medis yang akurat dan tepat waktu	Sistem manajemen rekam medis yang baik	Saluran komunikasi yang efisien	RSUD
	Ketersediaan layanan dan dukungan pelanggan	Staf yang ramah dan responsif	Penanganan keluhan dan umpan balik yang efisien	RSUD

	Kebijakan dan prosedur yang jelas dan transparan	Kepatuhan terhadap peraturan dan pedoman pemerintah	Tinjauan berkelanjutan dan perbaikan kebijakan dan prosedur	Rumah Sakit dan Pemerintah
--	--	---	---	----------------------------

Model QFD membantu memprioritaskan faktor-faktor penting yang mempengaruhi kinerja rumah sakit dalam melayani peserta BPJS Kesehatan, dan mengidentifikasi persyaratan teknis, proses rumah sakit, dan tanggung jawab yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan menggunakan model QFD, rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan melakukan perubahan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan, sehingga pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani populasi tersebut.

Persyaratan pelanggan pada model QFD di atas adalah:

- a. Diagnosis dan pengobatan yang akurat
- b. Pengobatan yang efektif
- c. Pelayanan medis yang tepat waktu dan efisien
- d. Fasilitas kesehatan yang aman dan bersih
- e. Pelayanan kesehatan yang terjangkau
- f. Ketersediaan pelayanan kesehatan yang memadai
- g. Sistem penagihan dan pembayaran yang transparan
- h. Akses terhadap informasi medis yang akurat dan tepat waktu
- i. Ketersediaan layanan dan dukungan pelanggan
- j. Kebijakan dan prosedur yang jelas dan transparan

Persyaratan pelanggan ini mencerminkan kebutuhan dan harapan pasien BPJS Kesehatan, dan merupakan faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani populasi tersebut.

Dengan mengidentifikasi dan memprioritaskan kebutuhan pelanggan tersebut, model QFD membantu rumah sakit merancang dan meningkatkan layanannya agar lebih memenuhi kebutuhan pasien BPJS Kesehatan.

Persyaratan pemerintah dalam model QFD di atas adalah:

- a. Kepatuhan terhadap peraturan dan pedoman pemerintah
- b. Kaji ulang dan penyempurnaan kebijakan dan prosedur secara berkesinambungan

Persyaratan pemerintah ini mencerminkan kebutuhan dan harapan pejabat pemerintah yang bertanggung jawab mengatur dan mengawasi penyediaan layanan kesehatan kepada masyarakat.

Dengan mengidentifikasi dan memprioritaskan persyaratan pemerintah ini, model QFD membantu rumah sakit memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan pedoman, serta terus meninjau dan menyempurnakan kebijakan dan prosedurnya agar dapat melayani kebutuhan pasien BPJS Kesehatan dan masyarakat luas dengan lebih baik.

Persyaratan penyelenggara BPJS Kesehatan pada model QFD di atas adalah:

- a. Ketaatan terhadap kebijakan dan pedoman BPJS Kesehatan
- b. Penyampaian klaim dan laporan kepada BPJS Kesehatan secara akurat dan tepat waktu
- c. Komunikasi dan kolaborasi yang efektif dengan BPJS Kesehatan
- d. Peninjauan dan peningkatan layanan kesehatan secara berkelanjutan

Persyaratan penyedia BPJS Kesehatan ini mencerminkan kebutuhan dan harapan penyedia BPJS Kesehatan, yang bertanggung jawab mengelola skema asuransi kesehatan nasional dan memastikan bahwa layanan kesehatan dapat diakses dan terjangkau oleh masyarakat. Dengan mengidentifikasi dan memprioritaskan persyaratan penyedia BPJS Kesehatan, model QFD membantu rumah sakit untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan pedoman BPJS Kesehatan, menyampaikan klaim dan laporan secara akurat dan tepat waktu, berkomunikasi dan berkolaborasi secara efektif dengan BPJS Kesehatan, dan terus meninjau dan meningkatkan layanan kesehatan mereka untuk memenuhi kebutuhan pasien. lebih memenuhi kebutuhan pasien BPJS Kesehatan.

4. PEMBAHASAN

Penyediaan layanan kesehatan kepada masyarakat merupakan tantangan yang kompleks dan memiliki banyak aspek yang memerlukan keterlibatan dan kerja sama berbagai pemangku kepentingan, termasuk penyedia layanan kesehatan, pejabat pemerintah, dan penyedia asuransi kesehatan seperti BPJS Kesehatan. Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat kekhawatiran yang semakin besar atas ketidakpuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas dan efisiensi layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani pasien BPJS Kesehatan, serta mengembangkan Model Quality Function Deployment (QFD) yang mencakup kebutuhan dan harapan pasien BPJS Kesehatan, rumah sakit, pejabat pemerintah, dan BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani pasien BPJS Kesehatan adalah diagnosis dan pengobatan yang akurat, pengobatan yang efektif, pelayanan medis yang tepat waktu dan efisien, fasilitas medis yang aman dan bersih, layanan kesehatan yang terjangkau, ketersediaan layanan kesehatan yang memadai, sistem penagihan dan pembayaran yang transparan, akses terhadap informasi medis yang akurat dan tepat waktu, ketersediaan layanan dan dukungan pelanggan, serta kebijakan dan prosedur yang jelas dan transparan.

Menanggapi faktor-faktor penting ini, model QFD dikembangkan untuk meningkatkan kinerja rumah sakit dengan menggabungkan persyaratan pelanggan, persyaratan pemerintah, dan persyaratan penyedia BPJS Kesehatan. Model ini menekankan pentingnya kepatuhan terhadap peraturan dan pedoman pemerintah, komunikasi yang efektif, dan kolaborasi dengan BPJS Kesehatan, serta peninjauan dan peningkatan layanan kesehatan secara berkelanjutan.

Temuan studi ini menyoroti perlunya pendekatan kolaboratif dan terkoordinasi dalam penyediaan layanan kesehatan, yang melibatkan partisipasi aktif rumah sakit, pejabat pemerintah, dan BPJS Kesehatan. Dengan bekerja sama untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan faktor-faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit, para pemangku kepentingan dapat merancang dan meningkatkan layanan kesehatan agar lebih memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Secara keseluruhan, studi ini memberikan wawasan berharga mengenai tantangan dan peluang yang ada dalam penyediaan layanan kesehatan, dan menyoroti pentingnya pendekatan yang berpusat pada pelanggan yang menekankan kualitas, efisiensi, dan keterjangkauan dalam pemberian layanan kesehatan.

5. SIMPULAN

Kesimpulannya, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit dalam melayani pasien BPJS Kesehatan dan mengembangkan model Quality Function Deployment (QFD) yang mempertimbangkan kebutuhan dan harapan BPJS Kesehatan, pasien, rumah sakit, pejabat pemerintah, dan BPJS Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diagnosis dan pengobatan yang akurat, pengobatan yang efektif, pelayanan medis yang tepat waktu dan efisien, fasilitas kesehatan yang aman dan bersih, layanan kesehatan yang terjangkau, ketersediaan layanan kesehatan yang memadai, sistem penagihan dan pembayaran yang transparan, akses terhadap informasi medis yang akurat dan tepat waktu, ketersediaan layanan dan dukungan pelanggan, serta kebijakan dan prosedur yang jelas dan transparan merupakan faktor penting yang mempengaruhi efisiensi dan kinerja rumah sakit.

Model QFD menekankan pentingnya kepatuhan terhadap peraturan dan pedoman pemerintah, komunikasi yang efektif, dan kolaborasi dengan BPJS Kesehatan, serta peninjauan dan peningkatan layanan kesehatan secara berkelanjutan. Temuan penelitian ini memberikan wawasan berharga mengenai tantangan dan peluang yang ada dalam penyediaan layanan kesehatan dan menyoroti perlunya pendekatan kolaboratif dan terkoordinasi yang melibatkan rumah sakit, pejabat pemerintah, dan penyedia asuransi kesehatan seperti BPJS Kesehatan.

Dengan menggabungkan kebutuhan dan harapan pasien BPJS Kesehatan, rumah sakit, pejabat pemerintah, dan perwakilan penyedia BPJS Kesehatan, model QFD dapat membantu merancang dan meningkatkan layanan kesehatan yang lebih memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Studi ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan yang berpusat pada pelanggan yang menekankan kualitas, efisiensi, dan keterjangkauan dalam pemberian layanan kesehatan serta dapat memandu rumah sakit dan pemangku kepentingan di industri layanan kesehatan untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja layanan kesehatan dalam melayani pasien BPJS Kesehatan.

Konflik kepentingan

Penulis makalah penelitian ini menyatakan bahwa mereka tidak memiliki konflik kepentingan yang mungkin mempengaruhi temuan atau interpretasi penelitian ini. Pekerjaan ini tidak didukung oleh sumber pendanaan eksternal. Para penulis tidak memiliki hubungan keuangan dengan organisasi mana pun yang mungkin berkepentingan dengan penelitian yang disajikan di sini, dan tidak ada potensi konflik kepentingan lain untuk dilaporkan.

Ucapan Terima Kasih

“Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para direktur rumah sakit, atas dukungan dan bimbingannya yang sangat berharga sehingga penelitian ini dapat terlaksana. kontribusi dan bantuan dalam memfasilitasi proses penelitian kami.

Kami juga mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Kepala BPJS Kesehatan atas beliau dukungan dan kerjasama selama proyek penelitian ini. Dia memberi kami akses terhadap data dan informasi, serta wawasan dan umpan balik yang berharga, yang sangat membantu kami dalam analisis.

Akhir kata kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pasien BPJS Kesehatan yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Kesediaan mereka untuk berbagi pengalaman dan wawasan mereka dengan kami sangat penting dalam pemahaman kami mengenai tantangan dan peluang terkait sistem asuransi kesehatan nasional. Kami berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi mereka dan seluruh pasien yang mengandalkan program BPJS Kesehatan untuk kebutuhan kesehatannya.”

DAFTAR PUSTAKA

1. Aditama, TY (2018). BPJS dan sistem kesehatan di Indonesia. *Jurnal Internasional Publik Ilmu Kesehatan*, 7(2), 117-122.
2. Aghdaie, MH, & Khodadadi, S. (2018). Menentukan faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas layanan rumah sakit: Sebuah studi kasus di Iran. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Iran*, 47(4), 610-616.
3. Ahmad, A., & Ahmad, W. (2019). Kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di sektor kesehatan. *Jurnal Internasional Manajemen Kesehatan*, 12(1), 1-7.
4. Alhassan, RK, Nketiah-Amponsah, E., & Arhinful, DK (2015). Tinjauan terhadap Skema Asuransi Kesehatan Nasional di Ghana: Apa saja ancaman dan prospek keberlanjutannya? *PLoS Satu*, 10(10), e0139309.
5. Ardiansyah, M., & Wibowo, A. (2019). Analisis kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan menggunakan analisis important-kinerja. *Jurnal Internasional Kedokteran Komunitas dan Kesehatan Masyarakat*, 6(11), 4848-4852.
6. Arumugam, V., & Balasubramanian, G. (2016). Sebuah studi tentang kepuasan pasien di rumah sakit perawatan tersier, Chennai. *Jurnal Penelitian Klinis dan Diagnostik*, 10(1), LC01-LC03.
7. Bragazzi, NL, & Dini, G. (2014). Untuk memuaskan atau tidak memuaskan, itulah pertanyaannya: tinjauan literatur tentang hubungan penyedia layanan kesehatan-pasien. *Laporan Penyakit Menular*, 6(4), 5512.
8. Chung, KP, Li, YC, & Shih, WC (2016). Analisis kualitas pelayanan rumah sakit dan dampaknya terhadap kepuasan pasien dan niat berperilaku. *Jurnal Teknik Kesehatan*, 2016, 4904796.
9. Dwiyanto, A. (2018). Kualitas pelayanan kesehatan di era Jaminan Kesehatan Nasional Indonesia.
10. *Perbatasan dalam Kesehatan Masyarakat*, 6, 212.
11. Engebretsen, E., Heggen, K., & Wieringa, S. (2015). Pengalaman dialog pasien yang berbeda saat
12. menggunakan pengobatan komplementer. *Jurnal Ilmu Kepedulian Skandinavia*, 29(4), 789-798.
13. Faryabi, M., Yazdi-Feyzabadi, V., Javadi, M., & Namjoo, A. (2017). Memprioritaskan faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di rumah sakit Iran menggunakan proses hierarki analitik fuzzy. *Jurnal Teknik Kesehatan*, 2017, 5638595.
14. Gaurav, S., & Bhatia, S. (2016). Tinjauan kualitas layanan kesehatan: Sebuah studi empiris rumah sakit swasta di Punjab, India. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 18(2), 177-193.
15. Ha, NTT, Huynh, TLD, & Nguyen, TT (2017). Sebuah studi empiris tentang kepuasan pasien di rumah sakit Vietnam. *Jurnal Internasional Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, 30(8), 774-788.

16. Halim, SAA, & Bin Bakar, RA (2016). Penilaian terhadap implementasi reformasi pembiayaan kesehatan Malaysia: Pemerataan, efisiensi, pengendalian biaya dan universalitas. *Kesehatan Masyarakat BMC*, 16(4), 849.
17. Sallis, JF, Owen, N., & Fisher, EB (2015). Model ekologi perilaku kesehatan. Dalam *Perilaku kesehatan: Teori, penelitian, dan praktik* (hlm. 43-64). John Wiley & Putra.
18. Shi, L., & Singh, DA (2015). Hal-hal penting dari sistem perawatan kesehatan AS. Penerbit Jones & Bartlett.
19. Siagian, H., Hartono, H., & Nahariah, N. (2019). Penyelenggaraan BPJS untuk pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 1(1), 1-8.
20. Siagian, H., & Soegijoko, SP (2019). Implementasi BPJS di rumah sakit dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Pendidikan Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1-8.
21. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
22. Thakur, R., & Hsu, SH (2015). Penerapan fungsi kualitas: tinjauan literatur. *Jurnal Manufaktur Cerdas*, 26(4), 683-699.
23. Trisnantoro, L., & Shankar, AH (2015). BPJS-Kesehatan: Sebuah terobosan dalam pembiayaan kesehatan di Indonesia. *Kesehatan Global Lancet*, 3(7), e390-e391.
24. Wasisto, B. (2018). Implementasi BPJS di rumah sakit dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, 3(2), 45-52.
25. Organisasi Kesehatan Dunia. (2010). *Pembiayaan sistem kesehatan: jalan menuju cakupan universal*. Organisasi Kesehatan Dunia.
26. Organisasi Kesehatan Dunia. (2019). *Statistik Kesehatan Dunia 2019: memantau kesehatan untuk SDGs*. Organisasi Kesehatan Dunia.
27. Yulianti, EY, & Pangaribuan, H. (2019). Implementasi program jaminan kesehatan nasional di rumah sakit dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 4(1), 10-16.