

Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli

Andi Nur'Aini^{1*}; Lisdayanti Anwar²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Madako Tolitoli

*email: andi_nuraini@umada.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan di Kecamatan Baolan, Kabupaten Tolitoli, dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan lokasi penelitian di Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan selama periode 10 Januari hingga 10 Maret 2024. Informan dipilih melalui teknik purposive sampling, terdiri dari 3 pejabat BPJS, 4 staf layanan, dan 5 peserta JKN. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam indikator efektivitas menurut Ridwan dan Sudrajat, empat indikator yaitu prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta produk layanan telah terpenuhi dengan baik. Namun, dua indikator lainnya, yaitu waktu pelayanan dan kompetensi pegawai, masih memerlukan perbaikan signifikan. Oleh karena itu, disarankan agar BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan menambah jumlah sumber daya manusia pada layanan front-line dan meningkatkan program pelatihan serta sosialisasi untuk memperkuat kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan informatif.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan; BPJS Kesehatan; Kepuasan Masyarakat; Kecamatan Baolan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah hak setiap warga negara yang dijamin oleh undang-undang, antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik bidang kesehatan memegang peranan strategis dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, karena kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia (UUD 1945 Pasal 28H) dan diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Dalam konteks inilah pemerintah Indonesia menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan, yang resmi beroperasi sejak 1 Januari 2014 sebagai transformasi dari PT Askes (Persero) berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Sebagai badan hukum penyelenggara asuransi kesehatan yang bersifat wajib, BPJS Kesehatan bertujuan memastikan akses layanan kesehatan yang merata, terjangkau, dan berkualitas bagi seluruh penduduk. Keberhasilan program ini tidak hanya diukur dari jumlah peserta, tetapi juga dari efektivitas mekanisme pelayanan yang diterima masyarakat. Ridwan & Sudrajat (2009) menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik dilihat melalui enam indikator utama: prosedur, waktu, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, dan produk layanan.

Sementara itu, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) mengemukakan bahwa kualitas layanan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yang bagi sektor kesehatan berdampak langsung pada kepercayaan dan keberlanjutan partisipasi masyarakat dalam program JKN.

Berbagai penelitian sebelumnya menyelidiki efektivitas layanan BPJS di tingkat kabupaten/kota. Misalnya, studi di Kabupaten Sleman (Yulianti, 2020) menunjukkan bahwa prosedur pendaftaran dan waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta, sedangkan penelitian di Kota Malang (Prasetyo & Widodo, 2021) menemukan bahwa kompetensi pegawai dan sarana prasarana menjadi kendala utama meski iuran dianggap masih terjangkau. Namun, sebagian besar kajian tersebut berfokus pada pusat atau kota besar, sedangkan literatur mengenai pelayanan BPJS di kecamatan dengan tantangan geografis dan sumber daya terbatas seperti Kecamatan Baolan di Kabupaten Tolitoli masih sangat minim.

Kecamatan Baolan, Kabupaten Tolitoli, memiliki karakteristik wilayah yang tersebar dan ketersediaan tenaga kesehatan serta fasilitas administrasi yang terbatas. Observasi awal mengindikasikan adanya antrean panjang, keterbatasan petugas layanan, dan kurangnya sosialisasi mekanisme BPJS Kesehatan kepada masyarakat desa terpencil. Kondisi ini berpotensi mengurangi efektivitas pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan peserta JKN.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif sejauh mana Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan memenuhi enam indikator efektivitas pelayanan publik menurut Ridwan & Sudrajat (2009) dan implikasinya terhadap kepuasan masyarakat. Hasil studi diharapkan menjadi dasar rekomendasi kebijakan dan strategi perbaikan layanan, khususnya penambahan SDM, peningkatan sarana/prasarana, dan optimalisasi program sosialisasi yang disesuaikan dengan karakteristik lokal di Kecamatan Baolan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, suatu tradisi dalam ilmu sosial yang menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena dalam konteks alamiahnya (Kirk & Miller dalam Moleong, 1994:3). Lokasi penelitian adalah Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan, Kabupaten Tolitoli, dan dilaksanakan selama dua bulan, yaitu 10 Januari s/d 10 Maret 2024, untuk mencakup periode penuh aktivitas pelayanan.

Informan dipilih secara purposive sampling, yaitu teknik penarikan sampel berdasar pertimbangan kemampuan memberi informasi relevan terhadap enam indikator efektivitas pelayanan (prosedur, waktu, biaya, sarana/prasarana, kompetensi, produk) (Sugiyono, 2012). Sebanyak 12 informan terdiri atas tiga pejabat struktural, empat staf front-line, dan lima peserta BPJS yang mewakili latar belakang berbeda.

Instrumen utama penelitian adalah pedoman wawancara semi-terstruktur yang dikembangkan berdasarkan keenam indikator teori efektivitas pelayanan dan telah diuji coba (pilot) pada satu staf dan satu peserta untuk menjamin kejelasan dan kesesuaian pertanyaan (Sugiyono, 2012). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif terhadap alur pendaftaran dan pengambilan antrian, wawancara mendalam berdurasi 30–60 menit per informan, serta dokumentasi berupa foto flowchart layanan, salinan SOP & daftar hadir (Edi Suharto, 2013:234).

Untuk memastikan kredibilitas data, digunakan triangulasi sumber (pejabat, staf, peserta), triangulasi teknik (observasi, wawancara, dokumentasi), dan member checking dengan mengonfirmasi ringkasan temuan awal kepada dua informan kunci (Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2007). Analisis data mengikuti tiga tahapan model Miles & Huberman reduksi data untuk memilih kutipan relevan, penyajian data dalam narasi per indikator, dan verifikasi

/penarikan kesimpulan melalui perbandingan dengan kerangka teori (Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2007).

Etika penelitian dijaga dengan memberikan penjelasan tujuan dan prosedur penelitian kepada setiap informan, memperoleh izin lisan sebelum observasi dan wawancara, serta menjamin kerahasiaan identitas dan data pribadi. Data hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan rekomendasi peningkatan layanan BPJS Kesehatan di tingkat kecamatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan

Indikator prosedur pelayanan menurut Ridwan & Sudrajat (2009:103) menekankan alur layanan yang sederhana, tidak berbelit, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan observasi dan dokumentasi SOP internal, alur pendaftaran di Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan terdiri dari empat tahapan utama: pemeriksaan awal kelengkapan berkas oleh petugas keamanan, pengisian formulir pendaftaran dan autodebet, pengambilan nomor antrian di meja layanan, serta pelayanan oleh petugas front-line sesuai kebutuhan peserta. Meskipun aplikasi mobile JKN menyediakan flowchart digital, hanya satu dari tiga ruang layanan yang memajang diagram alir fisik, sehingga beberapa peserta mengalami kebingungan saat jaringan lemah atau form digital tidak dapat diakses. Kepala Kantor menyatakan bahwa prosedur telah dioptimalkan untuk “memberikan pelayanan prima” dan diatur dalam acuan internal, termasuk standar berpakaian petugas dan penataan ruang layanan. Staf front-line menambahkan bahwa sejak era Askes, mekanisme pendaftaran dirancang untuk menghindari “ping-pong” administratif sehingga secara umum prosesnya cepat dan terstruktur. Namun, minimnya papan alur fisik—hanya terpanjang di 33% ruang layanan—menunjukkan perluasan fasilitas informasi agar peserta semakin mandiri dalam memahami prosedur. Untuk meningkatkan keterpahaman, disarankan memasang papan alur di setiap ruang layanan, melatih petugas keamanan memberikan penjelasan singkat sebelum peserta masuk, dan mengoptimalkan sosialisasi online melalui brosur, poster desa, serta video tutorial penggunaan aplikasi JKN di media sosial kantor. Dengan perbaikan ini, prosedur pelayanan diharapkan semakin user-friendly dan sejalan dengan keenam indikator efektivitas pelayanan publik.

Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Menurut Ridwan & Sudrajat (2009:103), waktu pelayanan yang efektif ditandai dengan kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Standar pelayanan minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan seharusnya tidak lebih dari 60 menit sejak pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan medis.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan, ditemukan bahwa sebagian besar peserta mengalami waktu tunggu antara 45 hingga 90 menit untuk proses pendaftaran dan pengurusan administrasi. Meskipun beberapa peserta menyatakan bahwa waktu tunggu tersebut masih dapat diterima, namun ada juga yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu, terutama pada jam-jam sibuk. Faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu antara lain keterbatasan jumlah petugas pelayanan, sistem antrian manual, dan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan di RSUD Kabupaten Indramayu, di mana rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah 70,18 menit, melebihi standar yang ditetapkan.

Lamanya waktu tunggu ini berdampak pada tingkat kepuasan pasien, di mana pasien cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama dapat menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta.

Untuk mengatasi permasalahan ini, disarankan agar Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan melakukan beberapa perbaikan, antara lain dengan menambah jumlah petugas pelayanan pada jam-jam sibuk, mengimplementasikan sistem antrian elektronik untuk mempercepat proses pendaftaran, serta meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi Mobile JKN dan layanan administrasi melalui WhatsApp (PANDAWA) untuk mengurangi antrian fisik di kantor. Dengan perbaikan ini, diharapkan waktu pelayanan dapat dipersingkat dan kepuasan peserta meningkat, sesuai dengan indikator efektivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Ridwan & Sudrajat (2009).

Biaya Pelayanan

Indikator biaya pelayanan, menurut Ridwan & Sudrajat (2009:103), menekankan bahwa pelayanan publik yang efektif harus memberikan pelayanan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan BPJS Kesehatan di Kecamatan Baolan, biaya pelayanan bagi peserta JKN telah ditanggung sepenuhnya oleh program Jaminan Kesehatan Nasional, sehingga peserta tidak dikenakan biaya tambahan untuk layanan yang termasuk dalam cakupan JKN. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan, yang menetapkan bahwa peserta JKN tidak dikenakan biaya tambahan untuk layanan yang termasuk dalam cakupan JKN.

Namun, dalam praktiknya, beberapa peserta mengeluhkan adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan, terutama untuk layanan yang tidak termasuk dalam cakupan JKN, seperti pemeriksaan penunjang tertentu atau obat-obatan yang tidak tersedia di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang ditetapkan dan implementasi di lapangan. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai layanan yang ditanggung oleh JKN juga menjadi faktor yang menyebabkan peserta merasa terbebani dengan biaya tambahan tersebut.

Untuk mengatasi permasalahan ini, disarankan agar Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan meningkatkan sosialisasi mengenai layanan yang ditanggung oleh JKN, serta memperkuat koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk memastikan ketersediaan layanan dan obat-obatan yang dibutuhkan peserta. Dengan demikian, biaya pelayanan dapat diminimalkan, dan peserta tidak merasa terbebani dengan biaya tambahan yang tidak semestinya. Hal ini sejalan dengan prinsip efektivitas pelayanan publik yang menekankan pada keterjangkauan biaya bagi masyarakat.

Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana merupakan komponen krusial dalam menunjang efektivitas pelayanan publik. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), standar pelayanan publik mencakup penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, yang wajib dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan. Dalam konteks Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan, hasil observasi menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu, meja layanan, dan peralatan kantor telah tersedia, namun belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan dan aksesibilitas.

Ruang tunggu, misalnya, masih terbatas kapasitasnya, sehingga pada jam-jam sibuk sering terjadi penumpukan peserta. Selain itu, belum tersedia fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, seperti jalur landai atau kursi roda, yang seharusnya menjadi bagian dari standar pelayanan inklusif. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor menekankan pentingnya penyediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan dan aksesibilitas bagi seluruh pengguna layanan.

Ketersediaan teknologi informasi juga masih terbatas. Meskipun BPJS Kesehatan telah mengembangkan aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan, namun di Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan, pemanfaatan teknologi ini belum optimal. Kurangnya fasilitas Wi-Fi dan perangkat komputer yang memadai menjadi kendala dalam implementasi layanan berbasis digital.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan melakukan beberapa perbaikan, antara lain:

1. Menambah kapasitas ruang tunggu dan menyediakan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas, sesuai dengan standar pelayanan publik yang inklusif.
2. Meningkatkan ketersediaan dan pemanfaatan teknologi informasi, seperti penyediaan Wi-Fi gratis dan perangkat komputer yang memadai, guna mendukung layanan berbasis digital.
3. Melakukan pelatihan bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan kompetensi dalam memanfaatkan teknologi informasi dan memberikan pelayanan yang ramah serta inklusif.

Dengan perbaikan tersebut, diharapkan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan dapat memenuhi standar yang ditetapkan, sehingga meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), kompetensi pegawai mencakup kemampuan, keterampilan, sikap, serta pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik dengan profesional dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan, diketahui bahwa sebagian besar pegawai telah memahami prosedur pelayanan standar, namun masih terdapat kekurangan terutama dalam hal sosialisasi informasi kepada masyarakat.

Kepala Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Tolitoli menyatakan bahwa informasi perubahan kebijakan biasanya disampaikan melalui sosial media dan program sosialisasi ke desa-desa. Namun, beberapa masyarakat pengguna layanan, seperti yang disampaikan oleh narasumber di Desa Kinopasan, mengeluhkan minimnya sosialisasi tersebut. Mereka mengaku jarang menerima informasi secara langsung dari pihak BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara prosedural sudah ada program sosialisasi, dalam implementasinya masih belum merata dan belum sepenuhnya efektif menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Spencer dan Spencer (1993), kompetensi tidak hanya tentang kemampuan teknis, melainkan juga mencakup sikap proaktif dalam berkomunikasi dan memahami kebutuhan masyarakat. Dari hasil analisis, kurangnya sosialisasi ini memperlihatkan bahwa indikator kompetensi pegawai di Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan belum sepenuhnya terpenuhi. Akibatnya, banyak peserta yang tidak memahami prosedur perubahan layanan, yang pada gilirannya dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Sebagai rekomendasi, perlu dilakukan peningkatan pelatihan kompetensi pegawai khususnya dalam hal komunikasi publik dan penyuluhan informasi. Selain itu, Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan perlu memperbanyak kegiatan sosialisasi lapangan secara rutin, serta memanfaatkan media komunikasi yang lebih beragam, baik media sosial, media cetak, maupun penyuluhan langsung di desa-desa. Dengan demikian, diharapkan kompetensi pegawai dapat meningkat, sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik yang diharapkan.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), produk pelayanan adalah hasil akhir dari proses pelayanan yang harus sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan, produk pelayanan yang diberikan mencakup berbagai layanan administrasi kepesertaan, seperti pendaftaran peserta baru, perubahan data, pencetakan kartu JKN-KIS, serta layanan informasi dan pengaduan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan peserta layanan, diketahui bahwa sebagian besar peserta merasa puas dengan produk pelayanan yang diterima. Mereka menyatakan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti kemudahan dalam proses pendaftaran dan kecepatan dalam pencetakan kartu JKN-KIS. Namun, terdapat beberapa keluhan terkait dengan keterbatasan layanan, seperti kurangnya informasi mengenai prosedur tertentu dan keterbatasan waktu pelayanan yang hanya tersedia pada jam kerja.

Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, di mana produk pelayanan dinilai masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan dan masyarakat merasa puas terhadap produk pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Untuk meningkatkan kualitas produk pelayanan, disarankan agar Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan melakukan beberapa perbaikan, antara lain:

1. Meningkatkan ketersediaan informasi mengenai prosedur layanan melalui berbagai media, seperti brosur, papan informasi, dan media sosial.
2. Memperluas jam pelayanan atau menyediakan layanan daring untuk mengakomodasi peserta yang tidak dapat datang pada jam kerja.
3. Melakukan pelatihan bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan kompetensi dalam memberikan informasi dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan peserta.

Dengan perbaikan tersebut, diharapkan produk pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPJS Kesehatan Kecamatan Baolan dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan sudah berjalan cukup efektif, ditunjukkan dengan terpenuhinya indikator prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta produk pelayanan yang mendukung peningkatan kepuasan masyarakat. Namun demikian, terdapat dua indikator yang masih menjadi kendala, yaitu waktu pelayanan yang belum optimal akibat keterbatasan sumber

daya manusia, serta kompetensi pegawai yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat dalam hal sosialisasi informasi terkait BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas pelayanan secara menyeluruh, diperlukan penambahan staf dan intensifikasi kegiatan sosialisasi agar pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Tolitoli dapat lebih cepat, informatif, dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G., & Kotler, P. (2012). *Principles of marketing* (14th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Beni, P. (2016). *Konsep dan analisis efektivitas pengelolaan keuangan daerah di era otonomi*. Jakarta: Taushia.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organizations: Behavior, structure, processes* (Terj. Nunuk Adiarni). Jakarta: Erlangga. (Aslinya bahasa Inggris, jadi sebutkan penerjemah kalau tahu).
- Kasmir. (2005). *Analisis laporan keuangan*. Depok: Rajawali Pers.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran* (Edisi Milenium, Terj. Benyamin Molan). Jakarta: Indeks.
- Mahmudi. (2010). *Analisis laporan keuangan pemerintah daerah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2017). *Analisis efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku organisasi* (Terj. Benyamin Molan). Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. (1992). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 100*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2011). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116*.