

Disubmit 21 Februari 2021

Diterima 31 Juli 2022

## PEMILIHAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA PADA PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN

### *FIRST LEVEL HEALTH FACILITIES SELECTION IN BPJS KESEHATAN PARTICIPANTS*

**Made Sudiari**

Departemen Manajemen Informasi Kesehatan,  
Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan, Universitas Bali Internasional

#### ABSTRAK

Pengambilan keputusan adalah proses dalam memilih antara pilihan-pilihan yang ada dengan mempertimbangkan alternatif pilihan lainnya untuk dapat menetapkan pilihan. Dalam hal ini peserta BPJS Kesehatan dibebaskan untuk mengambil keputusan dalam memilih FKTP yang tergabung dengan BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa faktor yang menjadi alasan dasar dalam memilih FKTP, beberapa faktor yang menyebabkan peserta BPJS Kesehatan melakukan perpindahan FKTP ke Klinik Nurjaya dan preferensi FKTP oleh peserta BPJS Kesehatan di FKTP setelah pindah ke Klinik Nurjaya dibandingkan FKTP sebelum pindah. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 5 orang dengan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara. Teknik analisa yang dilakukan terdiri dari data collection, data reduction, data display dan conclusion verifying. Temuan yang didapatkan adalah alasan dasar informan memilih FKTP adalah layanan 24 jam, jarak FKTP yang dekat dengan rumah dan pelayanan yang cepat. Dalam memutuskan untuk berpindah FKTP ke Klinik Nurjaya alasan yang didapatkan adalah Klinik Nurjaya memberikan pelayanan 24 jam, dekat dengan rumah informan, pelayanan yang cepat dan rasa kekeluargaan yang dirasakan oleh salah satu informan. Preferensi FKTP ditemukan hasil bahwa ketiga informan yang merupakan peserta BPJS Kesehatan lebih menyukai Klinik Nurjaya dibandingkan FKTP sebelumnya.

**Kata kunci:** perilaku pasien, pengambilan keputusan, kepuasan pasien, BPJS kesehatan

#### ABSTRACT

*Decision making is the process of choosing between existing choices by considering other alternative choices to be able to make choices. In this case the Social Security Agency of Health (BPJS Kesehatan) participants were released to make a decision in choosing first level of health facilities that was joined by BPJS Kesehatan. The purpose of this study was to find out several factors which were the basic reasons for choosing first level of health facilities, several factors that caused BPJS Kesehatan participants to transfer first level of*

*health facilities to Nurjaya's Clinic and first level of health facilities preferences by BPJS Kesehatan participants in first level of health facilities after moving to Nurjaya's Clinic compared to first level of health facilities before moving. The informants in this study consisted of 5 people with purposive sampling technique and accidental sampling. Data collection techniques are carried out by conducting observations and interviews. The analysis technique consists of data collection, data reduction, data display and conclusion verifying. The findings obtained were the basic reason that informants chose first level of health facilities was 24-hour service, distance first level of health facilities close to home and fast service. In deciding to move first level of health facilities to Nurjaya's Clinic the reason was Nurjaya's Clinic provided 24-hour service, close to the informant's house, fast service and a sense of kinship felt by one of the informants. The first level of health facilities preference found that the three informants who were BPJS Health participants preferred the Nurjaya's Clinic compared to the previous first level of health facilities.*

**Keywords:** *patient behavior, decision making, patient satisfaction, BPJS kesehatan*

---

Alamat Korespondensi : Universitas Bali Internasional, Indonesia

Email : [arick.ahbi@gmail.com](mailto:arick.ahbi@gmail.com)<sup>1</sup>

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di era JKN meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berupa Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), dimana FKTP berupa Puskesmas atau yang setara, praktik dokter umum, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara, dan rumah sakit kelas D Pratama atau yang setara, yang harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara komprehensif. Selanjutnya, status kepesertaan program Jaminan Kesehatan Nasional ini bersifat wajib, dan setiap peserta berhak untuk memilih faskes tingkat 1 sesuai dengan keinginannya sendiri (Kemenkes RI No. 71, 2013).

Implementasi JKN yang dikelola BPJS Kesehatan telah membawa banyak perubahan pada wajah pelayanan kesehatan di Indonesia. JKN membuat skema pelayanan kesehatan dilakukan dengan sistem *managed care* yaitu pelayanan kesehatan berstruktur dan berjenjang. Manfaat sistem *managed care* yaitu akurasi pencatatan data penyakit, tidak terjadi penumpukan pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKRTL) dan pengendalian biaya kesehatan. Data per bulan

Desember 2017 menunjukkan jumlah peserta JKN-KIS sudah mencapai 187.982.249 yang artinya jumlah masyarakat Indonesia yang telah mengikuti Program JKN-KIS hampir mencapai 72,9% dari jumlah penduduk Indonesia. Sedangkan untuk FKTP yang paling banyak dipilih oleh peserta JKN-KIS adalah puskesmas yakni sebanyak 44,8%.

Perilaku konsumen yang melakukan perpindahan pada penyedia layanan merupakan perilaku yang sangat tidak diinginkan oleh penyedia layanan. Ketidakpuasan konsumen merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya perpindahan fasilitas kesehatan (faskes), namun tingkat kepuasan saja tidak cukup untuk menjelaskan perpindahan pelanggan jasa, sehingga perlu ada faktor-faktor lain untuk menjelaskan terjadinya perpindahan pelanggan. Di satu sisi, jenis fasilitas kesehatan yang beragam dan perbedaan standar penilaian FKTP pada masa peralihan ini berpotensi menyebabkan adanya perbedaan mutu layanan yang diterima oleh pasien peserta JKN dan berimbas pada kepuasan pasien. Di sisi lain, Pemerintah RI tengah giat-giatnya mengoptimalkan pelayanan kesehatan primer bagi masyarakat, sehingga penyelenggara jaminan kesehatan dituntut untuk memberikan kepuasan kepada pasiennya. Seharusnya Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di era JKN wajib memberikan prioritas pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada pasiennya. Namun masih banyak ditemukan kasus pasien peserta JKN yang mengeluh karena pelayanan yang diterima cenderung kurang memuaskan (Zega, 2017).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS yang telah berjalan dalam hitungan tahun ini masih mengalami beberapa kendala. Banyak kasus terjadinya penolakan pasien, salah satu diantaranya adalah penolakan pasien penderita kanker usus yang dirujuk dari RS PKU Muhammadiyah Gamping ke RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang memiliki fasilitas lebih lengkap. Alasan penolakan tersebut adalah karena platform untuk pasien BPJS sudah habis (Tribun Jogja, 2015). Masyarakat yang menjadi peserta program BPJS seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik. Namun dalam penerapannya, masih terdapat masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan kesehatan yang semestinya.

Penelitian yang dilakukan oleh Zega (2017) menunjukkan hasil penelitian bahwa faktor-faktor yang memengaruhi peserta JKN pindah FKTP adalah faktor waktu, faktor waktu operasional FKTP, faktor rujukan FKRTL, faktor pekerjaan, kepemilikan jaminan kesehatan swasta, faktor pengalaman, dan faktor pengetahuan. Perbedaannya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah lokasi penelitian, teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi sebagai data sekunder, serta teknik sampling yang digunakan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Utami dan Mutiarin (2017) menunjukkan hasil bahwa penilaian masyarakat terhadap Program JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan di Kabupaten Sleman pada model pelayanan mendapat nilai cukup baik, dan pada kualitas pelayanan juga mendapatkan nilai cukup baik. Meskipun terdapat beberapa permasalahan seperti kurangnya pengetahuan masyarakat pada model pelayanan, dan permasalahan pada tenaga kerja, akan tetapi secara keseluruhan program tersebut berjalan cukup baik. Perbedaannya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah lokasi penelitian dan metode penelitian, metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya

adalah *mix method* sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu juga terdapat perbedaan pada proses analisa yang dilakukan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap informan agar diketahui secara jelas dan lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi pasien peserta BPJS Kesehatan dalam pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, data tersebut merupakan data pasti yang merupakan nilai dibalik data yang tampak. Penelitian ini dilakukan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) di Kabupaten Badung yaitu Klinik Nurjaya. Alasan dipilihnya Klinik Nurjaya sebagai tempat penelitian karena klinik ini merupakan klinik yang memberikan pelayanan selama 24 jam/hari dan memiliki pelayanan yang lengkap seperti rawat jalan, rawat inap dan persalinan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara observasi dan wawancara. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Aktivitas dalam analisa kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga datanya sudah penuh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Faktor yang Menjadi Dasar Pemilihan FKTP pada Peserta BPJS Kesehatan**

Semakin kompleks keputusan yang harus diambil biasanya semakin banyak pertimbangannya untuk membeli. Dalam konteks ini sesuatu yang dipertimbangkan adalah alasan dasar dalam pemilihan FKTP. Informan dari penelitian ini dipengaruhi oleh faktor sosial yaitu kelompok acuan. Informan atas nama Ibu Suratminingsih dan Ibu Susan dipengaruhi oleh kelompok acuan mereka yaitu tetangga di sekitar rumahnya dan teman kerjanya. Kelompok acuan membuat seseorang menjalani perilaku dan gaya hidup baru dan memengaruhi perilaku serta konsep pribadi seseorang atau dalam konteks ini 2 informan tersebut diberikan saran dari orang sekitarnya. Temuan yang didapatkan dari hasil penelitian mengenai faktor yang menjadi alasan dasar dalam memilih FKTP pada informan adalah pelayanan 24 jam, jarak yang dekat dengan rumah dan tidak mengantri lama. Teori perilaku konsumen menurut Kotler atau dalam konteks ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan menyebutkan perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Saat pasien mendapatkan apa yang menjadi keinginannya pada FKTP yang dipilihnya maka mereka akan merasa puas.

Hasil penelitian lain yang menunjukkan bahwa pasien akan merasa puas karena tidak perlu mengantri lama atau ketanggapan pelayanan yang diberikan adalah penelitian dari Talumang (2015) yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien

atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado yang menunjukkan hasil bahwa kemampuan rumah sakit untuk memberikakan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya akan menimbulkan rasa puas kepada pasiennya. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Harakan (2017) mengenai Inovasi Program Kesehatan 24 Jam Dalam Mewujudkan *Good Health Care Governance* di Kabupaten Bantaeng yang menyatakan pelayanan 24 jam merupakan salah satu kategori pelayanan yang baik bagi penggunaanya atau dalam hal ini pasien. Pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Senada dengan penelitian yang dilakukan Yati (2017) yang berjudul Analisa Pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Oleh Peserta BPJS Di Wilayah Kerja Puskesmas Andalas Padang Tahun 2017 yang menunjukkan hasil bahwa pelayanan yang lebih lama menjadi alasan masyarakat memilih FKTP. Selain itu didapatkan juga hasil bahwa jarak yang dekat menjadi alasan masyarakat untuk menentukan FKTP yang dalam hasil penelitiannya masyarakat lebih banyak memilih klinik.

### **Faktor Penyebab Peserta BPJS Kesehatan Melakukan Perpindahan FKTP Ke Klinik Nurjaya**

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Klinik Nurjaya didapatkan hasil bahwa alasan informan melakukan perpindahan FKTP ke Klinik Nurjaya adalah pelayanan 24 jam, pelayanan yang ramah, dekat dengan rumah dan pelayanan yang cepat. Dua diantaranya melakukan perpindahan FKTP ke Klinik Nurjaya karena mendapatkan saran dari orang terdekat yaitu teman dan tetangga. Salah satu informan (Ibu Sintya) memenuhi aspek pengalaman karena sudah mampu memperkirakan bagaimana arah penyelesaian keputusannya untuk pindah ke Klinik Nurjaya lagi, 2 informan lainnya Ibu Susan dan Ibu Suratminingasih memenuhi aspek fakta karena sudah memiliki sejumlah fakta dan informasi yang cukup untuk berpindah ke Klinik Nurjaya, dan ketiga informan memenuhi aspek rasionalitas karena mempertimbangkan hal secara logis yaitu faktor jarak, waktu tempuh dan waktu operasional FKTP. Temuan dari hasil penelitian mengenai faktor jarak rumah yang dekat dengan Klinik Nurjaya sehingga memutuskan untuk berpindah FKTP sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nainggolan (2016) dalam penelitiannya tentang akses terhadap fasilitas kesehatan dengan situasi dan kondisi geografis tertentu, yakni ada hubungan yang bermakna antara waktu tempuh ke fasilitas kesehatan dengan kelengkapan imunisasi dan kemauan peserta dalam mengakses pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zega (2017) yang menyatakan bahwa beberapa faktor penyebab pasien peserta BPJS Kesehatan melakukan perpindahan FKTP adalah faktor waktu, yaitu waktu yang mampu disediakan dan dikelola oleh peserta JKN sendiri dalam mengakses pelayanan kesehatan; faktor waktu operasional FKTP, faktor rujukan FKRTL faktor pekerjaan, faktor pengalaman. Selain itu penelitian lainnya yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian tentang perpindahan peserta JKN Mandiri di Kota Denpasar dilakukan oleh Suandana (2017) yang menunjukkan keterkaitan beberapa faktor diantaranya ketersediaan fasilitas, waktu tunggu, jarak, pindah domisili dan pelayanan dokter, dan waktu pelayanan dengan keinginan berpindah

FKTP. Penelitian lainnya dari Sinta (2018) dengan judul penelitian Penyebab Perpindahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Mandiri di Kota Denpasar Tahun 2018 yang menunjukkan hasil alasan melakukan perpindahan FKTP ialah jarak FKTP yang jauh dari rumah, waktu tunggu layanan yang lama, ketidaksesuaian waktu operasional layanan dan kurang lengkapnya fasilitas merupakan berbagai faktor yang membuat ketidaknyamanan dalam menerima layanan. Kurangnya hubungan interpersonal petugas dalam berinteraksi meliputi faktor kurang ramah, kurang kontak mata, kurang mempertimbangkan pendapat pasien dan penyampaian informasi pemeriksaan yang kurang jelas.

Temuan penelitian ini jika dikaitkan dengan teori Kotler, yang menyebutkan ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan atau pasien, Klinik Nurjaya sudah melakukan 2 cara dari 4 cara yang ada yakni system keluhan dan saran dengan menyediakan kotak saran serta melakukan survei kepuasan pelanggan dengan pernah mengikuti WTA yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan. Cara ini nantinya akan menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan agar Klinik Nurjaya mampu bersaing dengan FKTP lainnya untuk mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

### **Preferensi FKTP oleh Peserta BPJS Kesehatan di FKTP Setelah Pindah Dibandingkan FKTP Sebelum Pindah**

Klinik Nurjaya memiliki semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh peserta BPJS Kesehatan seperti pelayanan 24 jam yang meliputi UGD, poliklinik umum, pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta rawat inap. Selain itu Klinik Nurjaya juga tidak bertentangan dengan adat istiadat yang terbukti masih menjadi pilihan bagi warga Badung dalam memilih FKTP. Ketiga informan juga yang menyatakan Klinik Nurjaya mudah dicapai karena jaraknya yang dekat dengan rumah dari masing-masing informan. Karena Klinik Nurjaya merupakan klinik pratama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan maka untuk masalah biaya tentu mudah dijangkau asalkan semua prosedur diikuti oleh pasien peserta BPJS Kesehatan. Klinik Nurjaya juga memiliki mutu pelayanan yang baik hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dengan informan yaitu Ibu Suratminingsih, Ibu Susan, Ibu Sintya yang menyebutkan pelayanan di Klinik Nurjaya lebih baik dari tempat berobat informan yang sebelumnya.

Temuan yang didapatkan pada penelitian ini menunjukkan preferensi ketiga informan lebih memilih Klinik Nurjaya sebagai FKTP dibandingkan FKTP sebelum pindah. Sejalan dengan temuan ini, penelitian yang dilakukan oleh Halwi (2016) yang berjudul Preferensi Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) oleh Peserta BPJS Mandiri di Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe Tahun 2016 menyebutkan bahwa masyarakat di Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe lebih merasakan kualitas pelayanan yang baik diberikan FKTP swasta sehingga mereka cenderung lebih memilih FKTP swasta dibandingkan FKTP pemerintah. Hal ini juga didukung dengan penelitian dari Zega (2017) yang menunjukkan hasil bahwa dari 5 informan yang diwawancarai ditemukan hasil bahwa 4 informan lebih memilih klinik sebagai pilihan FKTP di wilayah kerja kerja

Puskemas Medan Denai. Preferensi FKTP tersebut berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi peserta JKN pindah FKTP.

Ditinjau dari aturan BPJS Kesehatan mengenai kerjasama dengan FKTP atau yang dibahas dalam penelitian ini adalah klinik ialah sebagai berikut melakukan seleksi, kredensialing dan rekredensialing dengan kriteria teknis yang meliputi sumber daya manusia, kelengkapan sarana dan prasarana, lingkup pelayanan serta komitmen pelayanan. Klinik Nurjaya sebagai salah satu klinik pratama yang sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sejak jaman Askes sudah melengkapi persyaratan yang ditetapkan dan dapat terus bersaing dengan FKTP lain terutama di era JKN-KIS maka dari itu bukan suatu hal yang tidak mungkin jika jumlah pasien tiap tahunnya terus meningkat bahkan untuk pasien peserta BPJS Kesehatan sesuai dengan yang disampaikan dokter Wayan saat wawancara.

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, tiga dari lima informan yang merupakan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Nurjaya menyatakan alasan mereka melakukan perpindahan FKTP adalah karena apa yang mereka butuhkan mampu diberikan oleh Klinik Nurjaya. Selain itu Klinik Nurjaya juga membuat informan merasa nyaman saat berobat karena merasa pelayanan yang diberikan bersifat kekeluargaan. Hasil penelitian juga menunjukkan ketiga informan lebih menyukai Klinik Nurjaya dibanding FKTP mereka sebelumnya sehingga informan merasa puas. Jika dikaitkan dengan hasil wawancara dengan dokter Wayan maka memang benar Klinik Nurjaya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Klinik Nurjaya mengikuti pengukuran kepuasan yang dilakukan dari pihak BPJS Kesehatan yang disebut WTA. Apabila skor atau hasil akhir dari WTA tersebut mendapatkan nilai 85 sampai dengan 85 ke atas, maka peserta BPJS Kesehatan dapat dikatakan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Nantinya FKTP tersebut juga akan diberikan semacam reward karena telah berhasil memberikan rasa puas kepada pasien. Reward tersebut akan diberikan saat pihak BPJS Kesehatan melakukan pertemuan rutin dengan FKTP yang dihadiri juga oleh stakeholder terkait.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penelitian mendatang adalah persepsi informan mungkin akan menjadi lebih beragam mengenai alasan dasar memilih FKTP apabila jarak rumah pasien yang bervariasi atau dijadikan kriteria dalam menentukan informan. Selain itu jumlah informan yang merupakan bagian dari pasien peserta BPJS Kesehatan dapat diperbanyak lagi terkait informasi yang lebih dalam lagi mengenai alasan informan dalam mengambil keputusan untuk berpindah ke FKTP lain sehingga temuan yang didapatkan lebih beragam.

### DAFTAR PUSTAKA

- Halwi. 2016. Preferensi Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama oleh Peserta BPJS Mandiri di Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe Tahun 2016  
(<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/826/147032202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

- Harakan. 2017. Inovasi Program Kesehatan 24 Jam Dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Bantaeng, Volume 2, Nomor 1 (<http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah/article/view/258>)
- Kemendes RI No. 71. 2013. Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Sinta. 2018. Penyebab Perpindahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Mandiri di Kota Denpasar Tahun 2018, (November 2016). Retrieved from ([https://sinta.unud.ac.id/uploads/dokumen\\_dir/de2e426b6d71884551a3f4539a51254c.pdf](https://sinta.unud.ac.id/uploads/dokumen_dir/de2e426b6d71884551a3f4539a51254c.pdf))
- Suandana. 2017. *Factors Related Of Changing First Health Level Facilities On Jkn Mandiri Participants In Denpasar 2017* (<http://conference.unair.ac.id/index.php/inahea/Current/paper/view/858>)
- Talumang. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang–Manado JIKMU, Vol. 5, No. 2b (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7861/7946>)
- Tribun Jogja. 2015. Pasien BPJS Ditolak Rumah Sakit. (<https://jogja.tribunnews.com/2015/04/27/waduh-pasien-bpjs-ditolak-rumah-sakit>)
- Utami, A., & Mutiarin, D. (2017). Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat I Kabupaten Sleman Tahun 2016. *Journal of Governance and Public Policy*, 4(1), 39–70. <https://doi.org/10.18196/jgpp.4171>.
- Yati, M. 2017. Analisis Pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama oleh Peserta BPJS Di Wilayah Kerja Puskesmas Andalas Padang Tahun 2017. (Retrieved from [http://scholar.unand.ac.id/28694/1/Cover %2B ABSTRAK.pdf](http://scholar.unand.ac.id/28694/1/Cover%2BABSTRAK.pdf))
- Zega, C. O. 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Denai Tahun 2017. (<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>)