

Nama: Nabilla Putri Ananda

NPM: 2216041122

IMPLEMENTASI PROGRAM BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS DI KOTA BANDAR LAMPUNG

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam hak asasi manusia (HAM) sebagaimana tercantum dalam Pasal 28H ayat 1 UUD 1945, setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin serta mendapat tempat tinggal dan menikmati kehidupan yang baik dan sehat, lingkungan, dan berhak menerima pelayanan kesehatan. Sebagai hak asasi manusia (HAM), hak atas kesehatan merupakan hak yang melekat pada diri manusia sejak dilahirkan sebagai manusia dan bukan merupakan pemberian dari seseorang atau negara. Oleh karena itu, tentu saja tidak dapat dicabut atau dilanggar, oleh siapa pun. Untuk menjalankan fungsi tersebut, pemerintah menyelenggarakan kegiatan pelayanan, pengelolaan, pembinaan, koordinasi, dan pembangunan di berbagai bidang. Pelayanan diberikan di berbagai instansi pemerintah dengan pegawai negeri yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Dalam bidang pemerintahan, persoalan pelayanan juga tidak kalah pentingnya, peranannya semakin besar karena berkaitan dengan kepentingan umum, bahkan kepentingan seluruh rakyat. (Pebriyani dkk, 2022).

Masalah kesehatan adalah masalah yang kompleks yang merupakan hasil dari berbagai masalah lingkungan yang bersifat alamiah maupun buatan manusia. Datangnya penyakit merupakan hal yang tidak bisa ditolak, meskipun kadang bisa dicegah atau dihindari. Konsep sehat dan sakit sesungguhnya tidak terlalu mutlak dan universal karena ada faktor-faktor di luar kenyataan klinis yang mempengaruhi diantaranya faktor sosial ekonomi dan budaya. Pada kasus di

beberapa negara berkembang seperti di Indonesia, masalah kesehatan yang marak terjadi pada kurun waktu beberapa tahun kebelakang dan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan pada tahun tahun yang akan datang ialah masalah kesehatan penyakit tidak menular atau penyakit degeneratif atau sering juga disebut penyakit kronis. (Pebriyani dkk, 2022).

BPJS Kesehatan, sebagai lembaga penyelenggara jaminan kesehatan, memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan dan mencegah penyakit. Mereka menjalankan berbagai kegiatan edukasi kesehatan yang mencakup tiga aspek utama: Olah Raga Sehat, Promosi Kesehatan Keliling, dan Edukasi Tidak Langsung Melalui Media. (Suaib dkk, 2022).

Pertama, dalam kegiatan Olah Raga Sehat, BPJS Kesehatan merencanakan dengan cermat. Mereka membentuk tim khusus untuk mengorganisir kegiatan ini. Langkah awal melibatkan penyusunan proposal dan pencarian persetujuan dari berbagai pihak, seperti instansi pemerintah dan organisasi masyarakat kesehatan. Mereka juga menjalin kerjasama dengan fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan konsultasi dan pemeriksaan kesehatan selama kegiatan berlangsung. Sarana dan prasarana serta publikasi jadwal kegiatan juga dipersiapkan dengan baik. Setelah itu, kegiatan dilaksanakan di berbagai lokasi, termasuk ibukota provinsi, kota, dan kabupaten dengan berbagai jenis senam sehat. Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana kegiatan ini berhasil.

Kedua, Promosi Kesehatan Keliling merupakan upaya BPJS Kesehatan untuk menjangkau masyarakat lebih luas. Mereka mengidentifikasi sasaran kelompok peserta dan kebutuhan edukasi sebelum menyusun jadwal, lokasi, dan nara sumber kegiatan. Koordinasi dengan penanggung jawab wilayah menjadi langkah penting, bersama dengan persiapan sarana dan prasarana. Kegiatan ini mencakup penyuluhan, penyebaran media promosi kesehatan, pemutaran media elektronik, dan pelayanan konsultasi kesehatan. Semua ini dilakukan untuk mendukung

kesadaran masyarakat tentang pentingnya hidup sehat. Monitoring dan evaluasi juga dilakukan untuk mengukur dampak dari kegiatan ini.

Ketiga, Edukasi Tidak Langsung Melalui Media adalah bagian dari upaya BPJS Kesehatan untuk menggunakan media sebagai alat untuk menyebarkan informasi kesehatan. Mereka merencanakan desain media promosi yang mencakup identifikasi kebutuhan edukasi, strategi edukasi, dan pengumpulan bahan konten. Kerjasama dengan berbagai pihak, termasuk fasilitas pelayanan kesehatan, instansi pemerintah, dan media periklanan, sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan ini. Materi promosi kesehatan dibuat dengan tagline yang seragam untuk memudahkan pemahaman. Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas penyebaran media ini. (Buku Panduan BPJS Edukasi Kesehatan, 2016).

Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas memiliki beberapa ketentuan umum yang perlu diperhatikan. Pertama, peserta harus memperoleh pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan tingkat pertama tempat mereka terdaftar. Namun, ada pengecualian, yaitu ketika peserta berada di luar wilayah fasilitas kesehatan tersebut atau dalam keadaan kegawatdaruratan medis.

Ketika peserta berada di luar wilayah fasilitas kesehatan tempat mereka terdaftar karena tujuan tertentu yang bukan merupakan kegiatan rutin, mereka harus membawa surat pengantar dari Kantor BPJS Kesehatan tujuan. Jika peserta memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan, fasilitas kesehatan tingkat pertama harus merujuk mereka ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan sesuai dengan sistem rujukan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Selain itu, peserta yang melakukan mutasi pada tanggal 1 sampai dengan akhir bulan berjalan tidak dapat langsung mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama yang baru sampai dengan akhir bulan berjalan. Mereka berhak mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama yang baru di bulan

berikutnya. Peserta juga dapat memilih untuk mutasi ke fasilitas kesehatan tingkat pertama lain setelah jangka waktu 3 bulan atau lebih.

Untuk peserta yang baru mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dan sudah membayar iuran, mereka dapat langsung mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama tempat mereka terdaftar pada bulan berjalan tersebut.

Selanjutnya, pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas juga mencakup pelayanan rawat jalan tingkat pertama dan pelayanan gigi. Peserta harus menunjukkan kartu identitas BPJS Kesehatan saat proses administrasi. Fasilitas kesehatan akan melakukan pengecekan keabsahan kartu peserta dan melakukan pemeriksaan kesehatan serta memberikan tindakan yang dibutuhkan.

Setelah menerima pelayanan, peserta akan menandatangani bukti pelayanan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan. Jika diperlukan, peserta akan memperoleh obat. Selain itu, pelayanan kehamilan, persalinan, dan pasca melahirkan dapat dilakukan oleh bidan atau dokter umum. Jika hasil pemeriksaan dokter menunjukkan indikasi medis yang memerlukan pemeriksaan atau tindakan spesialis, fasilitas kesehatan tingkat pertama akan memberikan surat rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Penting juga untuk dicatat bahwa fasilitas kesehatan wajib melakukan pencatatan pelayanan dan tindakan yang telah dilakukan ke dalam Aplikasi Sistem Informasi Manajemen yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Selain itu, terdapat alur pelayanan yang harus diikuti oleh peserta BPJS Kesehatan. Prosesnya melibatkan prosedur pendaftaran, pengecekan identitas peserta, pemeriksaan kesehatan, pemberian tindakan medis, dan pencatatan pelayanan yang telah diberikan. Alur ini berlaku baik untuk pelayanan rawat jalan tingkat pertama maupun rawat inap tingkat pertama.

Pelayanan BPJS Kesehatan juga mencakup pelayanan tingkat lanjutan di fasilitas kesehatan seperti klinik utama, rumah sakit umum, dan rumah sakit khusus. Pelayanan ini mencakup administrasi pelayanan, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis, pemberian obat, dan pelayanan alat kesehatan. Selain itu, BPJS Kesehatan juga menjamin pelayanan darah sesuai indikasi medis, dengan penggunaan darah yang sesuai dengan surat permintaan darah yang ditandatangani oleh dokter yang merawat.

Dalam pelayanan rawat inap tingkat lanjutan, peserta harus melakukan pendaftaran dengan membawa identitas BPJS Kesehatan dan surat perintah rawat inap dari poli atau unit gawat darurat. Setelah mendapatkan pelayanan, peserta akan menandatangani bukti pelayanan dan melengkapi persyaratan administrasi sebelum pulang.

Pelayanan BPJS Kesehatan juga mencakup pelayanan alat kesehatan di luar paket INA CBG's, yang ditagihkan langsung oleh fasilitas kesehatan ke BPJS Kesehatan. Jenis alat kesehatan di luar paket INA CBG's meliputiacamata, alat bantu dengar, prostesa alat gerak, prostesa gigi, korset tulang belakang, collar neck, dan kruk.

Dengan berbagai ketentuan ini, BPJS Kesehatan memberikan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas kepada peserta di Puskesmas maupun fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, dengan memastikan bahwa proses administrasi dan tindakan medis sesuai dengan regulasi yang berlaku (Buku Panduan BPJS Layanan Kesehatan, 2014).

BPJS Kesehatan selaku badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program jaminan sosial terkhusus pada bidang kesehatan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ditetapkan bahwa operasional BPJS Kesehatan dimulai sejak tanggal 1 Januari 2014, dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan

sosial bagi seluruh rakyat Indonesia yaitu Program Jaminan Kesehatan Nasional sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan yang menjanjikan manfaat dari adanya jaminan kesehatan berupa manfaat medis yang berupa pelayanan kesehatan yang komprehensif (promotif dan preventif) dalam bentuk sebuah program yang dapat dirasakan pelayanannya oleh masyarakat pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) tempat dimana peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terdaftar, program tersebut ialah Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) BPJS Kesehatan.

Definisi Prolanis menurut BPJS Kesehatan ialah suatu sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang dilaksanakan secara terintegrasi yang melibatkan peserta, Faskes (Fasilitas Kesehatan) dan BPJS Kesehatan dalam rangka pemeliharaan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan yang menderita penyakit kronis untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien (Buku panduan praktis PROLANIS BPJS Kesehatan, 2016).

BPJS Kesehatan, sebagai penyelenggara program, menjalin kerjasama dengan Faskes tingkat 1 dalam menjalankan program Prolanis. Faskes tingkat 1 BPJS Kesehatan mencakup berbagai jenis layanan kesehatan, seperti Puskesmas, klinik, rumah sakit kelas D, dan praktik dokter atau dokter gigi. Salah satu contoh dari unit Faskes tingkat 1 BPJS Kesehatan adalah Puskesmas, yang merupakan sebuah lembaga kesehatan yang memiliki peran utama dalam mengembangkan kesehatan masyarakat, sekaligus berperan aktif dalam melibatkan masyarakat serta memberikan pelayanan yang komprehensif dan terpadu kepada warga di wilayah kerjanya melalui beragam kegiatan pokok. (Arifa, 2018).

Puskesmas memiliki posisi sentral di masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan, menurut Departemen Kesehatan RI dalam Kepmenkes RI No. 128 Menkes/SK/II/2004, Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja. (Lestari, 2022).

Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Sehingga walaupun sempat berada pada era yang berbeda (Era Askes dan Era BPJS), Puskesmas tetap konsisten memberikan layanan kesehatan untuk masyarakat, dan ditambah dengan keberadaan Puskesmas yang mudah untuk dijangkau (Surahman dkk, 2016).

Di Kota Bandar Lampung, program Prolanis BPJS Kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas seluruh Bandar Lampung yang berjumlah 30 unit puskesmas telah dilaksanakan sesuai aturan yang berlaku. BPJS Kesehatan selaku penyelenggara dan penanggung jawab program Prolanis memiliki indikator-indikator penilaian tersendiri guna mengukur kualitas layanan yang diberikan pihak pelaksana program yaitu puskesmas dapat dikatakan baik atau kurang baik.

Dari seluruh Puskesmas yang ada di Bandar Lampung terdapat beberapa Puskesmas yang meraih penilaian baik dan unggul dalam pelaksanaan program Prolanis, puskesmas tersebut ialah Puskesmas Susunan Baru dan Puskesmas Kedaton. Puskesmas Susunan Baru Kecamatan Tanjung Karang Barat adalah Puskesmas dengan pelayanan terbaik dalam pelaksanaan Program Prolanis BPJS Kesehatan, hal itu yang membuat Puskesmas Susunan Baru mendapatkan peringkat pertama dalam penilaian pelaksanaan Program Prolanis, dikarenakan dalam pelaksanaan program Prolanis, faskes ini selalu melampirkan data dengan tingkat kevalidasian yang tinggi. Oleh karena itu pengelolaan pasien penyakit kronis yang dilakukan oleh Puskesmas ini juga lebih terorganisir, selain itu juga faskes ini memiliki inovasi dalam aktivitas kegiatan di dalam menjalankan program Prolanis BPJS Kesehatan, dan secara keseluruhan. (Pebriyani dkk, 2022).

Puskesmas ini pun telah menjalani kegiatan promotif dan preventif dalam melaksanakan kegiatan Prolanis ini. Kemudian untuk Puskesmas Kedaton meskipun tidak menempati peringkat pertama, Puskesmas ini merupakan salah satu Puskesmas unggulan di Bandar Lampung dengan pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat. Namun diluar kedua Puskesmas diatas, terdapat beberapa Puskesmas yang belum memenuhi kriteria penilaian yang baik dari BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan Program Prolanis, seperti salah satunya yaitu Puskesmas Sumur Batu Kecamatan Teluk Betung Utara.

Kepuasan pasien terhadap Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018 sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas. Pertama, bukti fisik Puskesmas memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Responden yang menganggap bukti fisik baik cenderung lebih puas dengan pelayanan. Ini mencakup administrasi yang berlaku bagi pasien, menjaga kerapian dan penampilan, serta kebersihan dan kelengkapan fasilitas. Namun, masih ada sebagian responden yang tidak puas karena beberapa aspek bukti fisik tidak sesuai harapan.

Kedua, kehandalan petugas juga mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien merasa puas ketika petugas mampu menangani masalah pengobatan dengan tepat dan profesional. Namun, ketidakjelasan dalam memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia dan tata tertib yang berlaku dapat mengurangi tingkat kepuasan pasien.

Ketiga, daya tanggap petugas terhadap kebutuhan pasien berperan penting dalam meningkatkan kepuasan. Pasien merasa puas jika petugas bersedia memberikan bantuan tanpa diminta ketika pasien mengalami kesulitan. Namun, kecepatan dalam menangani pasien ketika mereka memerlukan pelayanan menjadi masalah yang harus diperbaiki.

Keempat, jaminan pelayanan yang baik, seperti memberi salam dan senyum kepada pasien, menjadi faktor yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Namun, beberapa responden masih merasa tidak puas karena petugas tidak memberikan informasi tentang tindakan pengobatan dengan jelas.

Kelima, empati petugas juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien merasa puas jika petugas dapat memberikan perhatian terhadap keluhan dan keadaan pasien dengan baik. Namun, ketidakjelasan dalam memberikan informasi tentang tindakan pengobatan dapat mengurangi tingkat kepuasan pasien.

Dari penelitian ini menyatakan bahwa faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung termasuk bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas. Diperlukan perbaikan dalam semua aspek ini untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Saran yang dapat diberikan adalah meningkatkan pelatihan bagi petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kebersihan dan kelengkapan fasilitas, serta memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pasien selalu jelas dan akurat. Selain itu, perlu ditingkatkan juga upaya untuk meningkatkan empati petugas terhadap kebutuhan pasien sehingga pasien merasa lebih didengar dan diperhatikan dalam proses pengobatan. Semua upaya ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. (Andoko dkk, 2018).

Perubahan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Bandar Lampung, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Cecilia Dwi Permata Sari, Hinfa Mosshananza, dan Anwar dari Universitas Tulang Bawang (UTB) Lampung, memperlihatkan berbagai aspek kunci yang berperan dalam meningkatkan mutu dan efektivitas layanan kesehatan tingkat lokal. Meskipun penelitian ini berfokus pada pelaksanaan Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di

Puskesmas Kedaton, temuan-temuan yang diperoleh dapat diterapkan secara umum untuk mencerminkan perubahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan di seluruh Puskesmas di Bandar Lampung.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan elemen utama dalam transformasi layanan kesehatan. Puskesmas Bandar Lampung, termasuk Puskesmas Kedaton, telah memastikan bahwa mereka mengikuti SOP yang telah ditetapkan. Hal ini sangat penting untuk memastikan konsistensi layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dengan fokus pada pencegahan dan perawatan.

Koordinasi dan komunikasi yang baik menjadi faktor penting dalam mengakselerasi perubahan layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi yang efektif antara berbagai pihak terkait, seperti Puskesmas, BPJS Kesehatan, kelurahan, dan lembaga terkait lainnya, adalah kunci kesuksesan implementasi program. Koordinasi yang baik memungkinkan kerja sama yang sinergis untuk memberikan layanan terpadu dan efisien kepada masyarakat.

Sumber daya manusia (SDM) di Puskesmas Bandar Lampung diakui memiliki kualitas dan jumlah yang memadai. Keberadaan tenaga medis dan paramedis yang terlatih berperan besar dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. SDM yang berkualitas juga mampu menghadapi perubahan dalam kebijakan dan teknologi di bidang kesehatan.

Puskesmas Bandar Lampung, termasuk Puskesmas Kedaton, memegang peran sentral dalam memberikan akses pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam upaya perubahan layanan kesehatan, mereka telah meningkatkan aksesibilitas fisik melalui perbaikan dan penambahan fasilitas kesehatan. Langkah ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Selain itu, edukasi dan kesadaran masyarakat juga merupakan bagian integral dari perubahan dalam layanan kesehatan. Puskesmas Bandar Lampung aktif dalam memberikan informasi dan penyuluhan kepada masyarakat, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya perawatan kesehatan preventif, pemeriksaan rutin, dan gaya hidup sehat.

Terakhir, untuk memastikan peningkatan berkelanjutan dalam layanan kesehatan, Puskesmas Bandar Lampung secara rutin melakukan evaluasi terhadap proses dan hasil layanan yang mereka berikan. Hasil evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi area perbaikan dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat (Sari dkk, 2023).

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi program BPJS Kesehatan memengaruhi pelayanan di Puskesmas di Kota Bandar Lampung?
2. Apa dampak perubahan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Bandar Lampung terhadap kepuasan pasien?

1.3 Tujuan

1. Menilai dampak implementasi program BPJS Kesehatan terhadap pelayanan di Puskesmas di Kota Bandar Lampung.
2. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam perubahan pelayanan kesehatan.

1.4 Manfaat

1. Menyediakan pemahaman yang lebih baik tentang peran BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan di Puskesmas dan dampaknya pada masyarakat.

2. Memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien dalam konteks perubahan layanan kesehatan di Puskesmas Bandar Lampung, yang dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan.

Daftar Pustaka

- Andoko, A., Norman, H., & Novalina, D. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik jurnal kesehatan*, 12(2), 92-102.
- Dwiyanto, Agus, 2000. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Suaib, H., Rakia, A. S. R., Purnomo, A., & Ohorella, H. M. (2022). *Pengantar Kebijakan Publik*. Humanities Genius.
- BPJS. 2016. *Buku panduan praktis PROLANIS BPJS Kesehatan*, diakses pada 03 September 2023,
- BPJS. 2016. *Buku panduan BPJS Edukasi Kesehatan*, diakses pada 03 September 2023,
- Lestari, T. R. P. (2020). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Kajian*, 23(3), 157-174.
- Pebriyani, U., Rafie, R., Agustina, R., & Zakariya, N. (2022). GAMBARAN KEPATUHAN PELAKSANAAN PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT KRONIS (PROLANIS) BPJS KESEHATAN PADA PASIEN HIPERTENSI DI UPTD PUSKESMAS KEDATON KOTA BANDAR LAMPUNG 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(1), 328-335.
- Suaib, H., Rakia, A. S. R., Purnomo, A., & Ohorella, H. M. (2022). *Pengantar Kebijakan Publik*. Humanities Genius.

