

# PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BPJS ALAT BANTU DENGAR TERHADAP TINGKAT PENERIMAAN PASIEN DI CV POWER HEARING BALI

<sup>1</sup>Rusnita, <sup>2</sup>Uswatun Khasanah, <sup>3</sup>Christin Agustina

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Kesehatan, Universitas Pejuang Republik Indonesia

## ARTICLE INFO

### Article history :

Received 8 Januari 2025

Received in revised form 12 Feb 2025

Accepted 13 Februari 2025

### Keywords :

Policy Implementation;

Patient Acceptance

### Kata Kunci :

Implementasi Kebijakan

Penerimaan Pasien

### Correspondence : Ibnu Aljauzi

Amri

Email : uswatunkhasanah@yahoo.com

## ABSTRACT

One of the services covered by BPJS Kesehatan is the provision of hearing aids for patients with hearing impairments. Hearing aids play an important role in improving the quality of life of patients, both in terms of communication, social interaction, and productivity. This study aims to analyze the effect of the implementation of the BPJS hearing aid policy on the level of patient acceptance. This type of research is quantitative with an observational analytical design. The sample in this study were respondents who were BPJS health users who visited CV Power Hearing Bali and met the research criteria, namely 30 people and were taken using the total sampling technique. Data were collected using a Likert scale questionnaire for all research variables, namely policy implementation variables covering aspects of services received, waiting time, satisfaction and patient acceptance level variables. The data that had been collected were then analyzed using the chi-square statistical test with a significance level of 5% (0.05) and using the assistance of the IBM SPSS 26.0 computer program. The results of the study showed that almost all respondents had a good perception of the services received (90.0%), most respondents (76.7%) thought that the waiting time received was in the fast category, almost all respondents were satisfied with the services received (90.0%) and almost all respondents (93.3%) had a good level of acceptance of the implementation of the BPJS hearing aid policy at CV Power Hearing Bali. The results of the chi square statistical test obtained showed that the service received variable had a significance value (p-value = 0.007); waiting time (p-value = 0.048); level of satisfaction (p-value = 0.007) so that it can be concluded that all variables have a meaningful relationship with the dependent variable because the significance value obtained is less than 0.05. The conclusion is that there is an influence of the implementation of the BPJS hearing aid policy on the level of patient acceptance at CV Power Hearing Bali.

## ABSTRAK

Salah satu layanan yang masuk dalam cakupan BPJS Kesehatan adalah pemberian alat bantu dengar bagi pasien dengan gangguan pendengaran. Alat bantu dengar memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas hidup pasien, baik dari segi komunikasi, interaksi sosial, maupun produktivitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar terhadap tingkat penerimaan pasien. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan observasional analitik. Sampel dalam penelitian ini yaitu responden pengguna BPJS kesehatan yang datang berkunjung ke CV Power Hearing Bali dan memenuhi kriteria penelitian yakni sebanyak 30 orang dan diambil menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner skala likert untuk semua variabel penelitian yakni variabel implementasi kebijakan yang meliputi aspek layanan yang diterima, waktu tunggu, kepuasan serta variabel tingkat penerimaan pasien. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji statistik chi-square dengan taraf kemaknaan 5% (0,05) dan menggunakan bantuan program komputer IBM SPSS 26.0. Hasil penelitian menunjukkan hampir semua responden memiliki persepsi baik pada layanan yang diterima (90,0%), sebagian besar responden (76,7%) beranggapan bahwa waktu tunggu yang diterima berada pada kategori cepat, hampir semua responden merasa puas dengan layanan yang diperoleh (90,0%) serta hampir semua responden (93,3%) memiliki tingkat penerimaan pada kategori baik terhadap implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar di CV Power Hearing Bali. Hasil uji statistik chi square yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel layanan yang diterima memiliki nilai signifikansi (p-value=0,007); waktu tunggu (p-value=0,048); tingkat kepuasan (p-value=0,007) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki hubungan yang bermakna dengan variabel terikat karena nilai signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali.

## PENDAHULUAN

Pendengaran memiliki peranan penting dalam menentukan kualitas hidup seseorang, karena dengan pendengaran yang sehat dapat berbicara dan berkomunikasi dengan orang lain untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Gangguan kesehatan telinga dan pendengaran, dapat terjadi pada setiap individu dalam segala usia. Masalah telinga dan pendengaran dapat disebabkan oleh faktor genetik, komplikasi saat lahir, penyakit tertentu, penggunaan obat-obat tertentu, paparan bising, dan faktor usia.

Menurut World Health Organization (WHO), lebih dari 5% populasi di dunia atau sekitar 430 juta orang membutuhkan rehabilitasi untuk penanganan gangguan pendengaran (termasuk didalamnya 34 juta anak-anak). Mayoritas orang dengan gangguan pendengaran (hampir 80%) berada di negara dengan tingkat pendapatan menengah ke bawah. Diperkirakan pada tahun 2050 terdapat lebih dari 700 juta orang atau 1 dari setiap 10 orang akan mengalami gangguan pendengaran. (WHO,2024). Kejadian di Indonesia berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menunjukkan proporsi tuna rungu sejak lahir pada anak umur 24-59 bulan sebesar 0,11 %.(Riskesdas,2018)

Gangguan pendengaran merupakan salah satu masalah kesehatan yang signifikan di Indonesia, dengan dampak yang luas terhadap kualitas hidup individu dan masyarakat secara keseluruhan. Menurut data dari Kementerian Kesehatan Indonesia, diperkirakan sekitar 16 juta penduduk Indonesia mengalami gangguan pendengaran yang memerlukan penanganan medis. Dari jumlah tersebut, sebagian besar memerlukan alat bantu dengar (ABD) untuk memperbaiki atau mengatasi masalah pendengaran mereka. Namun, biaya pengadaan dan pemeliharaan ABD seringkali menjadi hambatan utama bagi masyarakat, terutama mereka yang berada dalam kondisi ekonomi rendah.(Kementrian Kesehatan RI, 2022)

Menurut Pasal 12 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi terhadap Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, disebutkan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak memperoleh kesamaan dan kesempatan akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Penatalaksanaan gangguan pendengaran memerlukan keterlibatan banyak ahli dari berbagai disiplin agar dicapai hasil yang optimal. Tata laksana gangguan pendengaran mencakup penggunaan alat bantu dengar (ABD), implantasi koklea, implantasi Auditory Brainstem Implant (ABI) dan habilitasi wicara.

Di Indonesia, upaya meningkatkan aksesibilitas masyarakat Terada layanan kesehatan, termasuk alat bantu dengar, dilakukan melalui implementasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

(BPJS) kesehatan. BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan perlindungan finansial kepada seluruh penduduk Indonesia agar dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan pendapat yang mengatakan bahwa jaminan kesehatan, memungkinkan setiap orang dapat mengakses layanan kesehatan berkualitas yang memadai, termasuk layanan promosi, preventif, kuratif, rehabilitatif dan paliatif tanpa kesulitan keuangan dan merupakan konsep yang banyak digunakan terutama di negara berpendapatan rendah dan menengah (Nguyen, Nguyen & Tran, 2019).

Survei menurut Perhimpunan Audiologis Indonesia (PERAUDI) rata-rata harga paling rendah ABD Super Power (untuk gangguan pendengaran berat-sangat berat) dari beberapa hearing center seharga Rp 6.000.000/buah, sampai yang paling mahal mencapai Rp 40.000.000/buah, yang rata-rata bertahan selama 3-4 tahun. Alat bantu dengar juga membutuhkan baterai dengan harga rata-rata Rp 10.000/buah untuk 1-2 minggu pemakaian dan mungkin adanya biaya reparasi selama penggunaan. (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Alat bantu dengar diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan dengan gangguan pendengaran sesuai indikasi medis dengan plafon maksimal harga alat kesehatan dan adanya batasan waktu pengambilan alat kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan memiliki kesempatan untuk mendapat subsidi alat kesehatan, termasuk alat bantu dengar. Alat bantu dengar ini merupakan bagian dari pemeriksaan dan penanganan yang diberikan di fasilitas kesehatan rujukan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Pemerintah Indonesia, melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, berupaya untuk meningkatkan akses layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu layanan yang masuk dalam cakupan BPJS Kesehatan adalah pemberian alat bantu dengar bagi pasien dengan gangguan pendengaran. Alat bantu dengar memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas hidup pasien, baik dari segi komunikasi, interaksi sosial, maupun produktivitas. Penjaminan alat bantu dengar diberikan berdasarkan rekomendasi dari dokter spesialis THT. Peserta BPJS Kesehatan dapat menerima alat bantu dengar maksimal 1 kali dalam 5 tahun per telinga serta tarif yang diberikan untuk ABD yaitu maksimal Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) yang tidak mencukupi kebutuhan masyarakat untuk membeli alat bantu dengar.

Namun, implementasi kebijakan ini menghadapi berbagai tantangan, seperti kesenjangan antara kebutuhan pasien dan ketersediaan alat bantu dengar, pemahaman pasien mengenai prosedur klaim, hingga kualitas layanan yang diberikan. Di sisi lain, tingkat penerimaan pasien terhadap program ini juga dipengaruhi berbagai faktor, seperti kejelasan informasi, efektivitas alat bantu dengar, serta pengalaman pasien dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.

Layanan yang diterima pasien sering kali tidak sesuai dengan harapan, baik dari segi kualitas

alat maupun prosedur distribusinya. Studi menunjukkan bahwa alat bantu dengar yang disediakan BPJS terkadang kurang memenuhi kebutuhan spesifik pasien, sehingga memengaruhi efektivitasnya dalam penggunaan sehari-hari (Adriyanto, dkk, 2020). Selain itu, waktu tunggu dalam proses klaim dan distribusi alat bantu dengar sering kali menjadi kendala. Faktor administratif yang kompleks dan keterbatasan sumber daya, seperti audiolog dan ketersediaan alat, menyebabkan penundaan dalam pemberian layanan (Sinaga, dkk, 2021). Waktu tunggu yang lama tidak hanya menurunkan kepuasan pasien, tetapi juga berpotensi memperburuk kondisi mereka. Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan ini. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan kesehatan, kejelasan informasi, dan pengalaman pengguna dengan alat bantu dengar yang diterima. Studi menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan tepat waktu dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap program BPJS Kesehatan serta mendukung tujuan universal Health Coverage (UHC).

Bukan di Indonesia saja, di negara Korea Selatan juga memberikan subsidi alat bantu dengar adalah pembayaran kesejahteraan yang dibayarkan oleh pemerintah kepada pasien yang membutuhkan alat bantu dengar untuk mendorong mereka membeli alat bantu dengar. Sama halnya dengan negara Inggris yang memberikan subsidi penuh oleh Dinas Kesehatan Nasional untuk memperoleh alat bantu dengar (Aazh, et al., 2015). Lembaga asuransi kesehatan Korea Selatan telah menyediakan alat bantu dengar kepada penyandang disabilitas pendengaran yang terdaftar sejak tahun 1989, namun hal itu tidak cukup. Program subsidi alat bantu dengar yang diperluas dimulai pada tahun 1997 dengan penggantian sebagian biaya alat bantu dengar. Subsidi alat bantu dengar berlaku untuk semua usia, dan terdapat jumlah pembayaran tambahan untuk anak penyandang disabilitas pendengaran (Jang, et al., 2015). Syarat untuk menerima subsidi alat bantu dengar di Korea Selatan, maka harus terdaftar sebagai penyandang disabilitas pendengaran dan mendapat resep alat bantu dengar dari dokter spesialis THT. Pendaftaran disabilitas pendengaran memerlukan diagnosis disabilitas pendengaran (Byun, et al., 2022).

Salah satu pusat kesehatan yang memiliki peran penting dalam penanganan gangguan pendengaran adalah CV Power Hearing Bali. Sebagai pusat spesialis pendengaran yang terkemuka, CV Power Hearing Bali diharapkan menjadi penyedia layanan yang memadai bagi masyarakat yang membutuhkan ABD. Namun, efektivitas implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di CV Power Hearing Bali belum sepenuhnya dipahami, khususnya dalam hal respons dan persepsi masyarakat terhadap kebijakan tersebut. Penting untuk memahami bagaimana masyarakat Bali, khususnya mereka yang membutuhkan layanan ABD, menanggapi kebijakan BPJS Kesehatan terkait dengan pengadaan dan aksesibilitas ABD. Persepsi masyarakat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pemahaman tentang kebijakan, pengalaman pribadi, dan ekspektasi terhadap layanan

kesehatan.

Persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan keberhasilan implementasi kebijakan. Apabila kebijakan tersebut tidak dilaksanakan secara optimal, dikhawatirkan hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap program jaminan kesehatan nasional. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi pengaruh implementasi kebijakan BPJS Kesehatan dalam penyediaan alat bantu dengar terhadap tingkat penerimaan pasien, baik dari aspek teknis maupun emosional.

Pada saat melakukan survei awal di CV Power Hearing Bali penulis mengamati bahwa masyarakat ada yang merasa belum puas dan juga terbantu dengan adanya kebijakan tersebut. Setelah ditelusuri ternyata lebih banyak respons masyarakat yang masih merasa tidak terbantu dengan adanya kebijakan dari BPJS untuk alat bantu dengar. Permasalahan yang mereka alami yakni alat bantu dengar memiliki harga yang cukup mahal meskipun sudah ada subsidi sebesar Rp 1,1 juta dari BPJS Kesehatan sehingga tidak semua dari mereka datang dan langsung membelinya karena harus menanggung sisa biaya atau harga alatnya yang tergolong cukup besar. Jumlah pengguna BPJS Kesehatan yang datang berkunjung dan melakukan pembelian alat bantu dengar di CV Power Hearing Bali tergolong kurang banyak dikarenakan kemungkinan ada pertimbangan utama terkait sisi finansial yang harus ditanggung pembeli. Namun tentu ini harus perlu dibuktikan dengan melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh alasan yang kuat terkait persepsi masyarakat akan implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di CV Power Hearing Bali.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka untuk mengetahui penyebab dari permasalahan ini maka diperlukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali Tahun 2024. Penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi pihak terkait, termasuk pemerintah, lembaga kesehatan, dan penyedia layanan kesehatan, dalam merancang program-program maupun strategi yang lebih efektif dan inklusif dalam meningkatkan akses dan penerimaan layanan kesehatan di Indonesia, khususnya dalam hal gangguan pendengaran.

[10]

### **METODE**

Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasional analitik untuk menganalisis pengaruh implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali, Sampel penelitian ini adalah masyarakat pengguna BPJS Kesehatan yang datang berkunjung ke CV Power Hearing Bali. Jumlah sampel penelitian ini yaitu sebanyak 30 orang. Sampel yang diambil adalah pasien yang datang berkunjung dalam kurun waktu 1 bulan terakhir yang tentunya memenuhi kriteria penelitian yang telah ditetapkan peneliti

yaitu pada kriteria inklusi penelitian

## HASIL

### 1. Analisis Univariat

Analisis ini dilakukan untuk memperoleh gambaran karakteristik responden (usia, jenis kelamin, status kepesertaan dan frekuensi kunjungan) dan variabel penelitian yaitu implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar (layanan yang diterima, waktu tunggu dan kepuasan) serta penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali. Adapun hasilnya analisis tersebut seperti pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden dan Variabel Penelitian

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
< 20 Tahun	3	10,0
20-35 Tahun	5	16,7
36-50 Tahun	7	23,3
> 50 Tahun	15	50,0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	19	63,3
Perempuan	11	36,7
<b>Status Kepesertaan</b>		
Mandiri	14	46,7
Penerima Bantuan Iuran (PBI)	9	30,0
Peserta dari Perusahaan	7	23,3
<b>Frekuensi Kunjungan</b>		
1-2 Kali	9	30,0
3-5 Kali	13	43,3
> 5 Kali	8	26,7
<b>Layanan Yang Diterima</b>		
Baik	27	90,0
Cukup Baik	3	10,0
Kurang Baik	0	0,0
<b>Waktu Tunggu</b>		
Cepat	23	76,7
Sedang	7	23,3
Lama	0	0,0
<b>Kepuasan</b>		
Puas	27	76,7
Cukup Puas	3	23,3
Kurang Puas	0	0,0
<b>Penerimaan Pasien</b>		
Baik	28	93,3
Cukup Baik	2	6,7
Kurang Baik	0,0	0,0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia, diketahui sebagian besar berada pada usia > 50 tahun sebanyak 15 orang (50,0%) dengan didominasi laki-laki sebanyak 19 orang (63,3%) dan sebagian besar memiliki status kepesertaan BPJS mandiri sebanyak 14 orang (46,7%) serta dengan frekuensi kunjungan sebagian besar berada pada kategori 35 kali kunjungan yakni sebanyak 13 orang (43,3%). Jika dilihat dari variabel penelitian, maka diketahui hampir semua responden memiliki persepsi baik pada layanan yang diterima yakni 27 orang (90,0%), begitupun sebagian besar responden yakni sebanyak 23 orang (76,7%) beranggapan bahwa waktu tunggu yang diterima berada pada kategori cepat, kemudian hampir semua responden merasa puas dengan layanan yang diperoleh yakni sebanyak 27 orang (90,0%) serta hampir semua responden yakni 28 orang (93,3%) memiliki tingkat penerimaan pada kategori baik terhadap implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar di CV Power Hearing Bali.

## 2. Analisis Bivariat

Analisis ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar berdasarkan aspek layanan yang diterima, waktu tunggu dan kepuasan terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali yang menggunakan uji statistic *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan  $p < 0,05$ . Setelah dilakukan pengolahan data dengan uji *Chi-Square* didapatkan hasil sebagai berikut.

### a. Pengaruh Implementasi Kebijakan BPJS Alat Bantu Dengar Berdasarkan Aspek Layanan Yang Diterima Terhadap Tingkat Penerimaan Pasien di CV Power Hearing Bali

Tabel 2 Hasil Uji *Chi-Square* Pengaruh Layanan Yang Diterima Terhadap Tingkat Penerimaan Pasien di CV Power Hearing Bali

Variabel	Penerimaan Pasien						Total	p-value
	Baik		Cukup		Kurang Baik			
	f	%	f	%	f	%		
<b>Layanan yang Diterima</b>								
Baik	27	90,0	0	0,0	0	0,0	27	90,0
Cukup	1	3,3	2	6,7	0	0,0	3	10,0
Kurang	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa hampir semua responden memiliki anggapan

yang baik terhadap layanan yang diterima yang diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang baik yakni sebanyak 27 orang (90,0%) sedangkan yang terendah yaitu responden yang memiliki anggapan cukup baik terhadap layanan yang diterima dan diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang baik yakni sebanyak 1 orang (3,3%). Sementara untuk kategori kurang tidak terdapat responden baik itu di variabel layanan yang diterima maupun tingkat penerimaan pasien. Hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,007 < \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar berdasarkan aspek layanan yang diterima terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali.

b. Pengaruh Implementasi Kebijakan BPJS Alat Bantu Dengar Berdasarkan Aspek Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Penerimaan Pasien di CV Power Hearing Bali

Tabel 3 Hasil Uji *Chi-Square* Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Penerimaan Pasien di CV Power Hearing Bali

Variabel	Penerimaan Pasien						Total	p-value
	Baik		Cukup		Kurang Baik			
	f	%	f	%	f	%		
<b>Waktu Tunggu</b>								
Cepat	23	76,7	0	0,0	0	0,0	23	76,7
Sedang	5	16,7	2	6,7	0	0,0	7	23,3
Lama	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa hampir semua responden memiliki anggapan yang baik terhadap waktu tunggu pelayanan kategori cepat yang diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang baik yakni sebanyak 23 orang (76,7%) sedangkan yang terendah yaitu responden yang memiliki anggapan waktu tunggu kategori sedang dan diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang cukup baik yakni sebanyak 2 orang (6,7%). Sementara untuk kategori lama tidak terdapat responden baik itu di variabel waktu tunggu maupun tingkat penerimaan pasien. Hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,048 < \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar berdasarkan aspek waktu tunggu terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali.

c. Pengaruh Implementasi Kebijakan BPJS Alat Bantu Dengar Berdasarkan Aspek Kepuasan Terhadap Tingkat Penerimaan Pasien di CV Power Hearing Bali

Tabel 4 Hasil Uji *Chi-Square* Pengaruh Kepuasan Terhadap Tingkat Penerimaan Pasien di CV Power Hearing Bali

Variabel	Penerimaan Pasien						Total	p-value	
	Baik		Cukup		Kurang Baik				
	f	%	f	%	f	%			f
<b>Kepuasan</b>									
Puas	27	90,0	0	0,0	0	0,0	27	90,0	
Cukup Puas	1	3,3	2	6,7	0	0,0	3	10,0	0,007
Kurang Puas	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa hampir semua responden memiliki kepuasan pada kategori puas yang diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang baik yakni sebanyak 27 orang (90,0%) sedangkan yang terendah yaitu responden yang merasa cukup puas dan diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang cukup baik yakni sebanyak 2 orang (6,7%). Sementara untuk kategori kurang puas tidak terdapat responden baik itu di variabel kepuasan maupun tingkat penerimaan pasien. Hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,007 < \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar berdasarkan aspek kepuasan terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali.

## PEMBAHASAN

1. Pengaruh Implementasi Kebijakan BPJS Alat Bantu Dengar Berdasarkan Aspek Layanan Yang Diterima Terhadap Tingkat Penerimaan Pasien di CV Power Hearing Bali

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua responden memiliki anggapan yang baik terhadap layanan yang diterima yang diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang baik, sedangkan yang terendah yaitu responden yang memiliki anggapan cukup baik dan diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang baik. Sementara untuk kategori kurang tidak terdapat responden baik itu di variabel layanan yang diterima maupun tingkat penerimaan pasien. Hasil uji statistik *Chi-Square* menemukan bahwa terdapat pengaruh antara implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar berdasarkan aspek layanan yang diterima terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan et al. (2019) yang menemukan bahwa adanya kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pasien yakni yang berakhir pada kepuasan pasien. Tan et al. (2019) mengatakan bahwa kualitas dari perorangan merupakan suatu unsur penting dalam penerimaan pasien yang baik. Dalam hal ini, penyedia layanan kesehatan harus lebih menekankan kepada pengembangan layanan yang berkualitas meliputi aksesibilitas, layanan informasi dan pelayanan fisik sehingga dapat terjadi peningkatan kualitas yang efektif. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Chang et al. (2013), yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pasien yang baik terhadap layanan yang diterima. Dalam penelitian Chang et al. (2013), dikatakan bahwa layanan medis secara interpersonal akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al- Damen (2017) yang mengatakan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien akan penerimaan layanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, temuan yang dapat digambarkan terkait pengaruh layanan yang diterima terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali yaitu mengenai aksesibilitas yang baik di mana responden menganggap proses pelayanan yang diterima tergolong mudah dan lokasi layanan yang strategis membuat pasien merasa terbantu. Selanjutnya, informasi yang jelas juga memberikan dampak signifikan. Pasien yang memahami hak dan prosedur mereka cenderung lebih menerima kebijakan BPJS alat bantu dengar. Kemudian pelayanan tenaga medis yang ramah dan profesional menciptakan kepercayaan dengan adanya interaksi yang positif membuat pasien merasa dihargai dan didukung. Selain itu, efisiensi proses administrasi yang baik sehingga pasien tidak merasa terbebani oleh prosedur sehingga mereka lebih cenderung mendukung kebijakan ini serta yang tidak kalah pentingnya yaitu kualitas alat bantu dengar yang menjadi faktor kunci karena pasien yang menerima alat berkualitas tinggi lebih puas dan menerima kebijakan dengan baik.

Kualitas layanan dalam konteks pelayanan kesehatan diartikan sebagai ukuran sejauh mana pelayanan memenuhi harapan konsumen, menjadi faktor penting dalam mempertahankan konsumen yang ada dan menarik konsumen baru (Zaid et al., 2020). Harapan konsumen merupakan persepsi terhadap upaya yang dilakukan oleh perusahaan, sementara kepuasan konsumen terjadi ketika persepsi konsumen terhadap kinerja aktual sesuai dengan harapan (Novitasari, 2022). Dalam industri kesehatan, kesadaran pasien terhadap kualitas layanan kesehatan dari rumah sakit memainkan peran utama (Zaid et al., 2020). Persepsi

kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh tiga dimensi, yaitu lingkungan fisik, interaksi kualitatif, dan kualitas hasil (Asnawi et al., 2019). Kualitas layanan kesehatan dapat memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien, namun juga dapat berdampak negatif jika tidak memenuhi standar yang diharapkan (Shie et al., 2022).

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan yang diterima pasien di CV Power Hearing Bali berperan penting dalam meningkatkan tingkat penerimaan mereka terhadap implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar. Faktor-faktor seperti aksesibilitas, komunikasi, kualitas pelayanan, efisiensi proses, dan kualitas alat bantu dengar memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan memperbaiki kualitas layanan di semua aspek tersebut, diharapkan penerimaan terhadap kebijakan ini dapat semakin meningkat, sehingga tujuan utama BPJS Kesehatan untuk menyediakan layanan kesehatan yang merata dan berkualitas dapat tercapai.

## 2. Pengaruh Implementasi Kebijakan BPJS Alat Bantu Dengar Berdasarkan Aspek Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Penerimaan Pasien di CV Power Hearing Bali

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua responden memiliki anggapan yang baik terhadap waktu tunggu pelayanan kategori cepat yang diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang baik, sedangkan yang terendah yaitu responden yang memiliki anggapan waktu tunggu kategori sedang dan diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang cukup baik. Sementara untuk kategori lama tidak terdapat responden baik itu di variabel waktu tunggu maupun tingkat penerimaan pasien. Hasil uji statistik *Chi-Square* menemukan bahwa terdapat pengaruh antara implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar berdasarkan aspek waktu tunggu terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien atau responden mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan di CV Power Hearing Bali sudah sesuai standar, artinya sebagian besar mereka mendapatkan pelayanan dengan waktu di bawah 30 menit. Hal ini terbukti dari sikap atau respon pasien terhadap kuesioner yang diberikan yang menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan yang meliputi waktu yang cepat dalam pelayanan untuk mendapatkan alat bantu dengar, cepat dalam proses klaim BPJS, serta kecepatan informasi yang diberikan terkait dengan proses pelayanan BPJS. Hal ini tentunya menjadi faktor penguat dalam memberikan kepuasan kepada pasien untuk memperoleh layanan khususnya mereka yang menggunakan BPJS Kesehatan untuk mendapatkan klaim alat bantu dengar.

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh tenaga kesehatan. Lamanya proses pelayanan kesehatan

membuat pasien merasa jenuh (Raflia, Hattab & Salingkat, 2024). Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh petugas kesehatan. Waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan merupakan suatu hal yang sangat penting yang akan menentukan citra awal fasilitas kesehatan itu sendiri sehingga dapat mempengaruhi kunjungan pasien di masa mendatang (Febriyanti, 2013).

Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Waktu tunggu pelayanan masih sering diabaikan dan tidak sesuai dengan standar. Jika waktu tunggu pasien lama maka akan mempengaruhi tingkat penerimaan pasien yakni yang berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan. Menurut Supriadi & Damayanti (2019) ada beberapa faktor yang sering mempengaruhi waktu tunggu dalam melayani pasien di antaranya, pegawai yang jumlahnya masih kurang, pasien yang tidak memenuhi janji, petugas yang tidak memperhatikan jadwalnya, proses kerja komputer yang lama dan penyediaan berkas rekam medis yang lama. Satrianegara (2014) menyatakan waktu tunggu di bagian pendaftaran poliklinik sangat tergantung pada ketanggapan, kemauan, kesiapan, sikap dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dari pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya untuk mendapatkan pelayanan.

### 3. Pengaruh Implementasi Kebijakan BPJS Alat Bantu Dengar Berdasarkan Aspek Kepuasan Terhadap Tingkat Penerimaan Pasien di CV Power Hearing Bali

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua responden memiliki kepuasan pada kategori puas yang diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang baik, sedangkan yang terendah yaitu responden yang merasa cukup puas dan diikuti dengan tingkat penerimaan pasien yang cukup baik. Sementara untuk kategori kurang puas tidak terdapat responden baik itu di variabel kepuasan maupun tingkat penerimaan pasien. Hasil uji statistik *Chi-Square* menemukan bahwa terdapat pengaruh implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar berdasarkan aspek kepuasan terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dari beberapa hal di antaranya yang meliputi keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien, kemudahan prosedur pelayanan bagi pasien BPJS, waktu penyelesaian prosedur BPJS, serta tingkat kenyamanan fasilitas yang dirasakan mulai dari ruang tunggu, alat kesehatan dan kebersihan tempat pelayanan. Hal inilah yang kemudian menjadi faktor utama pasien merasa puas dan pada akhirnya mereka dapat menerima dengan baik terhadap penerapan pelayanan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar di CV Power Hearing Bali.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2018). Dengan demikian kepuasan pasien tergantung bagaimana kinerja layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tersebut, apabila pelayanan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapan maka pasien tersebut akan merasa tidak puas (Yantika, Zulfa & Harmen, 2024).

Penerimaan pasien akan implementasi pelayanan BPJS alat bantu dengar di CV Power Hearing Bali tergolong baik karena mereka merasakan kenyamanan dan keamanan ketika menggunakan fasilitas yang ada di tempat tersebut di antaranya ruang periksa pasien bersih, petugas yang berpenampilan rapi, alat-alat kesehatan yang dipakai bersih dan layak, petugas cepat tanggap menangani keluhan pasien, pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, pemberian tindakan yang hati-hati, pemeriksaan pasien dilakukan sesuai nomorurut/antrian, keramahan petugas, adanya komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien sehingga dapat dilihat bahwa banyak pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

BPJS Kesehatan memberikan subsidi untuk alat bantu dengar sebagai bagian dari layanan jaminan kesehatan bagi peserta yang memenuhi kriteria medis tertentu. Salah satu aspek yang sering menjadi pertanyaan adalah apakah ada perbedaan besaran subsidi yang diberikan berdasarkan jenis kepesertaan, seperti peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), peserta mandiri (PBPU), maupun peserta perusahaan (PPU).

Berdasarkan peraturan yang berlaku, subsidi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan untuk alat bantu dengar memiliki nominal yang sama untuk semua peserta, yaitu Rp1.100.000 per unit. Tidak ada perbedaan nominal subsidi berdasarkan jenis kepesertaan. Subsidi alat bantu dengar dari BPJS Kesehatan diatur dalam regulasi yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Peraturan BPJS Kesehatan terkait cakupan manfaat dan tarif yang berlaku. Dalam regulasi tersebut, disebutkan bahwa BPJS Kesehatan hanya menanggung alat bantu dengar dengan batas maksimal Rp1.100.000 per unit, tanpa membedakan apakah peserta berasal dari kelompok Penerima Bantuan Iuran (PBI), mandiri, atau perusahaan.

Terdapat beberapa alasan mengapa nominal subsidi untuk alat bantu dengar tidak berbeda bagi semua jenis kepesertaan BPJS Kesehatan yaitu pertama, tercapainya prinsip keadilan dalam Jaminan Kesehatan Nasional yakni BPJS Kesehatan menerapkan sistem prinsip ekuitas, di mana manfaat yang diberikan kepada peserta berdasarkan kebutuhan medis, bukan status ekonomi atau kategori kepesertaan. Oleh karena itu, subsidi alat bantu dengar diberikan dengan jumlah yang sama untuk semua peserta.

Kedua, terkait penganggaran dan batasan tarif yang berlaku secara nasional, di mana tarif subsidi alat bantu dengar ditetapkan berdasarkan standar nasional yang berlaku di seluruh fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Hal ini dilakukan untuk menjaga keberlanjutan program dan menghindari adanya ketimpangan subsidi antar peserta. Ketiga, terkait efisiensi dan pengendalian biaya dalam jaminan kesehatan nasional di mana BPJS Kesehatan memiliki sistem kendali biaya untuk memastikan bahwa anggaran yang tersedia dapat mencakup berbagai layanan kesehatan bagi semua peserta. Dengan menetapkan nominal subsidi yang sama, BPJS dapat mengalokasikan dana secara efisien tanpa membedakan jenis kepesertaan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Hampir semua responden (90,0%) memiliki persepsi yang baik pada layanan yang diterima
2. Sebagian besar responden (76,7%) beranggapan bahwa waktu tunggu yang diterima berada pada kategori cepat
3. Hampir semua responden (90,0%) merasa puas dengan layanan yang diperoleh
4. Terdapat pengaruh implementasi kebijakan BPJS Alat Bantu Dengar terhadap tingkat penerimaan pasien di CV Power Hearing Bali

### B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu diharapkan agar pemerintah melalui fasilitas kesehatan terus melakukan upaya sosialisasi terkait dengan implementasi kebijakan BPJS khususnya terkait alat bantu dengar yang ditanggung biayanya sebagian oleh pemerintah agar masyarakat menjadi lebih paham dengan aturan atau regulasi yang diberlakukan sehingga pada akhirnya mereka tidak lagi merasa khawatir untuk memanfaatkan BPJS dalam memperoleh alat kesehatan yakni alat bantu dengar yang dibutuhkan dalam peningkatan kualitas hidup pasien.

Bagi responden atau pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada terkait implementasi kebijakan BPJS alat bantu dengar, maka diharapkan pihak BPJS Kesehatan dapat meninjau kembali standar subsidi alat bantu dengar agar sesuai dengan harga pasaran alat yang layak digunakan. Selain itu, dapat memperluas pilihan alat bantu dengar yang dapat ditanggung oleh BPJS, sehingga pasien bisa memilih alat yang sesuai dengan kondisi pendengaran mereka serta menggandeng lebih banyak penyedia alat bantu dengar untuk memastikan ketersediaan produk yang lebih variatif dan berkualitas.

Hal lain yang disarankan yaitu BPJS Kesehatan dan Power Hearing Bali dapat melakukan survey kepuasan pasien secara berkala untuk menilai efektivitas layanan yang diberikan, menyediakan kotak saran atau layanan pengaduan khusus bagi pasien yang mengalami kendala dalam mendapatkan alat bantu dengar, menggunakan hasil evaluasi untuk meningkatkan pelayanan dan menyesuaikan kebijakan sesuai dengan kebutuhan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aazh, H., Prasher, D., Nanchahal, K., & Moore, B.C. 2015. Hearing-aid use and its determinants in the UK National Health Service: A cross-sectional study at the Royal Surrey County Hospital. *International Journal of Audiology*, 54(3): 152- 161.
- Abdullah, R. 2017. Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1): 1-12.
- Adriyanto, F., Yusuf, M., Priyono., Suroya, R.M., Sari, A.Y., & Santoso, H.P. Efektivitas Alat Bantu Dengar Berbasis Konversi Suara Menjadi Nada Getar Bagi Tunarungu di Kota Surakarta. *National Conference PKM Center Sebelas Maret University*, 361-365.

- Al-Damen, R. 2017. Health care service quality and its impact on patient satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital. *International Journal of Business and Management*, 12(9): 136– 152.
- Asnawi, A.A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. 2019. The influence of hospital image and service quality on patients’ satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6): 911–920.
- Badan Litbang Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI, N. 2018. Laporan\_Nasional\_RKD2018\_FINAL.pdf. *Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan* 198
- Bustani, N.M., Rattu, A.J., & Saerang, J.S.M. 2015. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *J e-Biomedik*, 3(3).
- Byun, H., Kim, E.M., Kim, I., Lee, S.H., & Chung, J.H. 2022. The trend in adoption of hearing aids following changes in provision policy in South Korea. *Sci Rep*, (12:13389).
- Chang, C.S., Chen, S.Y., & Lan, Y.T. 2013. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13(1): 13–22.
- Febriyanti. 2013. Deskripsi Faktor-Faktor yang mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPERJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013. *Skripsi*. Semarang: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Hill, Gary. 2020. *Types of Hearing Aids*. Inggris: Hearing Direct.com, 2020.  
<https://us.hearingdirect.com/blogs/guides/types-of-hearing-aids>
- Indonesia,P.R. 2016. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas*. Vol.8.
- Indonesia,P.R. 2019. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi Terhadap Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.
- Jang, H.C., Na, J., Choi, J., & Kim, K.A. 2015. Study on the Appropriateness of Payment Standards and Numbers for Disability Protection Equipment (Hearing Aids). *Goyang: NHIC Ilsan Hospital, NHIMC*.
- Kemendes. 2022. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.01.07/MENKES/1989/2022 Tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tatalaksana Tuli Sensorineural Kongenital*.
- Lukaningsih, Z.L., & Bandiyah, S. 2017. *Psikologi Kesehatan*. Yogyakarta: NuhaMedika
- Nguyen, C.V. 2012. The impact of voluntary health insurance on health care utilization and out-of-pocket payments: new evidence for Vietnam. *Health Economics*, 21(8): 946–966.
- Niemann, S. 2004. *Membantu Anak-Anak Tunarungu*, terj. Endang Dewati Malang: Yayasan Bhakti Luhur.
- Notoatmodjo, S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novitasari, D. 2022. Hospital quality service and patient satisfaction: How the role of service excellent and service quality? *Journal of Information Systems and Management*, 1(1): 29–36.
- Nurhasni, N. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ampibabo Kabupaten Patigi Moutong. *Katalogis*, 6(4): 171–181.
- Pohan, I.S. 2018. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: ECG.
- Putri, A.E. 2014. *Paham JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)*. Jakarta: Kantor Perwakilan Indonesia.
- Rafliadi., Hattab, S., & Salingkat, S.P. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 1(2): 56-65.
- Rahmi, D. 2015. Minat Penyandang Hambatan Pendengaran terhadap Penggunaan Alat Bantu Dengar. *E-JPEK: Jurnal Underline Pendidikan dan Ilmu Kesehatan*, 4(3): 39- 48.

- Rizal, R., Suardi, M., & Yuliasri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2): 108-114.
- Sari, A.M. 2023. *Cara Klaim Alat Bantu Dengar BPJS Kesehatan*. Metronews. <https://umsu.ac.id/health/cara-klaim-alat-bantu-dengar-bpjs-kesehatan/#:~:text=Peserta%20BPJS%20Kesehatan%20memiliki%20kesempatan,kesehatan%2C%20termasuk%20alat%20bantu%20dengar>.
- Satrianegara. 2014. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Salemba Medika
- Sinaga, E.S., Ginting, I.R., Kusumaratna, R.K., & Marthias, T. 2021. Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Provinsi DKI Jakarta, Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI)*, 10(3): 1-9.
- Slameto, 2018. *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto. 2019. Implementasi Kebijakan Diskresi pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS). *Jurnal Imiah Kesehatan*, 7(1): 1375.
- Supriadi & Damayanti, D.P. 2019. Tinjauan Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medik Rawat Jalan di Rumah Sakit X di Tangerang Selatan. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 2(1): 1-8.
- Tan, C.N.L., Ojo, A.O., Cheah, J.H., & Ramayah, T. 2019. Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3): 129–143.
- Walgito, B. 2017. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset. WHO. 2024. *Deafness and hearing loss*. World Health Organization <https://www.who.int/news-room-fact-sheet/detail/deafness-and-hearing-loss>
- Yantika, C., Zulfa, Harmen, E.L. 2024. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *JPAMS : Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(1): 15-19.
- Zaid, A.A., Arqawi, S.M., Mwais, R.M.A., Shobaki, M.J. Al., & Abu-Naser, S.S. 2020. The impact of total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(3): 221–232.
- Zainafree, I., & Respati, S.A. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. *Jurnal Visikes*, 15(1): 1-6.