
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI KOTA JAMBI DALAM PERSPEKTIF ISLAM

Ary Dean Amri¹⁾, Risky Febri Pratama²⁾, Andika Afrilia Setiawan³⁾, Muhammad Ibnu .S⁴⁾

^{1,2,3,4}Universitas Jambi

¹⁾ arydeanamry@unja.ac.id, ²⁾ riskyfebri331@gmail.com

³⁾ andikaasetiawan124@gmail.com, ⁴⁾ ibnuunja@gmail.com

Abstrak. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah program jaminan sosial di Indonesia yang memberikan jaminan kesehatan kepada warganya. Program ini diperkenalkan pada tahun 2014 dan sejak itu menjadi aspek penting dalam sistem kesehatan Indonesia. Di Kota Jambi, layanan BPJS kesehatan banyak digunakan. Namun, perlu dilakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS kesehatan dari perspektif Islam. Penelitian ini akan memberikan gambaran tentang pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi, mendalami perspektif Islam tentang kesehatan dan kepuasan terhadap pelayanan BPJS, serta mengevaluasi kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting, akan tetapi dalam menjaga kesehatan masyarakat membutuhkan biaya yang mahal, oleh karena itu BPJS Kesehatan hadir untuk memberikan sebuah solusi bagi masyarakat terkhususnya di Kota Jambi. Namun, dalam pelayanannya pihak BPJS Kesehatan dirasa belum cukup memenuhi ekspektasi masyarakat. Itulah alasan penulis memilih judul penelitian "Persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi dalam perspektif Islam". Penelitian menggunakan metode mix methods, bersumber dari data primer dan data sekunder. Dari hasil uji T terdapat pengaruh signifikan pada kualitas pelayanan BPJS kesehatan Kota Jambi. Karena masyarakat Kota Jambi mayoritas adalah beragama Islam. Itulah yang menjadi pentingnya sistem pelayanan syariah dalam BPJS Kesehatan Kota Jambi.

Kata kunci: jaminan kesehatan, kepuasan masyarakat, perspektif islam

Abstract. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) is a social security program in Indonesia that provides health insurance to its citizens. The program was introduced in 2014 and has since become an important aspect of Indonesia's healthcare system. In Jambi City, BPJS health services are widely used. However, it is necessary to evaluate public satisfaction with BPJS health services from an Islamic perspective. This research will provide an overview of BPJS Health services in Jambi City, explore the Islamic perspective on health and satisfaction with BPJS services, and evaluate the satisfaction of BPJS Health services in Jambi City. This research was conducted to describe the satisfaction of BPJS Health services in Jambi City. Health is very important, but in maintaining public health requires expensive costs, therefore BPJS Health is present to provide a solution for the community, especially in Jambi City. However, in its service the BPJS Kesehatan is felt to have not quite met the expectations of the community. That is the reason the author chose the research title "Public perceptions of the level of satisfaction of BPJS Health services in Jambi City in an Islamic perspective". Research

using mixed methods, sourced from primary data and secondary data. From the results of the T test, there is a significant influence on the quality of BPJS health services in Jambi City. Because the majority of the people of Jambi City are Muslims. That is the importance of the sharia service system in the Jambi City Health BPJS.

Keywords: *health insurance, public satisfaction, Islamic perspective*

PENDAHULUAN

Hak atas kesehatan merupakan hak asasi manusia. Hal tersebut sebagaimana tentang dalam deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM) pasal 25 yang menyebutkan bahwa “setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan, kesejahteraan dirinya sendiri dan keluarganya¹. Konsep tentang kesehatan sebagai hak asasi manusia sebenarnya juga telah termaktub dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada pasal 28H ayat 1 bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan². Dan pasal 28H ayat 3 setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat³.

Dalam perwujudan hal-hal tersebut peran pemerintah sebagai penyangga dan penjamin kemakmuran rakyat dalam meningkatkan kesehatan masyarakat sebagaimana yang tertuang dalam pasal 34 ayat 2 yang menegaskan Negara meningkatkan Sistem Jaminan Sosial untuk semua warga negara serta memberdayakan rakyat yang lemah dan masyarakat yang kurang mampu sejalan dengan martabat kemanusiaan. Pasal 34 ayat (3) menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan dan pelayanan publik di pertanggung jawabkan oleh negara untuk memberikannya, sehingga untuk menyetatkan yang sakit dan berupaya untuk mempertahankan yang sehat agar tetap sehat merupakan tanggung jawab negara⁴.

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. BPJS didirikan pada tahun 2014 sebagai pengganti dari beberapa lembaga jaminan sosial yang sebelumnya ada di Indonesia, seperti Jamsostek dan akses. Sejarah BPJS bermula pada tahun 2004, ketika pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem

¹ Majelis Umum PBB, “Deklarasi Universal Hak-Hak Asasi Manusia,” *Indonesian Journal of International Law* 4, no. 1 (1948): 133–168.

² Undang-Undang Republik Indonesia, “UUD 1945 Pasal 28H Ayat 1” 2005, no. 1 (2017).

³ Undang-Undang Republik Indonesia, “UUD 1945 Pasal 28H” (2016): 1–23.

⁴ Rudy Hendra Pakpahan and Eka N. A. M Sihombing, “Tanggung Jawab Negara Dalam Pelaksanaan Jaminan Sosial,” *Jurnal Legislasi Indonesia* 9, no. 2 (2012): 163–174.

Jaminan Sosial Nasional. Undang-Undang ini bertujuan untuk menyediakan perlindungan sosial yang lebih baik bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama bagi mereka yang kurang mampu dan rentan⁵.

Pada tahun 2007, pemerintah Indonesia mendirikan BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan untuk mengelola program jaminan kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan. Kemudian, pada tahun 2011, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden nomor 112 tahun 2011 untuk mengintegrasikan program-program jaminan sosial menjadi satu lembaga, yaitu BPJS. Tujuan BPJS adalah untuk memberikan perlindungan sosial yang lebih baik bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama bagi mereka yang kurang mampu dan rentan. Dengan mengintegrasikan program-program jaminan sosial menjadi satu lembaga, BPJS diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas melaksanakan program jaminan sosial dan mendorong akses publik ke layanan jaminan sosial yang lebih baik⁶.

Hingga pada awal tahun, yakni 1 Januari 2014 pemerintah mulai mengoperasikan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) melalui kementerian Kesehatan. Di tahun 2016 pertumbuhan kepesertaan anggota BPJS Kesehatan sudah mencapai 171.939.254 jiwa secara nasional dengan pertumbuhan rata-rata 1.232.122 dan cakupan 66,46%. Kemudian di tahun 2023 jumlah kepesertaan pengguna BPJS Kesehatan secara nasional mencapai 254.145.225 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 1.343.536 jiwa dengan cakupan 93,7%. Sementara untuk Kota Jambi sendiri jumlah peserta BPJS Kesehatan pada Maret 2023 mencapai 692.531 jiwa dengan pertumbuhan -0,45% dengan cakupan 113,28%⁷.

Jaminan Kesehatan Nasional ini merupakan bentuk upaya pemerintah untuk mengayomi masyarakat kecil yang terkendala dalam mendapatkan layanan Kesehatan. Pelayanan JKN yang dioperasikan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan Tujuannya agar peserta mendapatkan manfaat kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya. Prinsip-prinsip jaminan sosial meliputi: 1) Kerjasama antara kaya dan miskin, sehat dan sakit, tua dan muda, resiko tinggi dan rendah; 2) Kepesertaan wajib dan tidak selektif; 3) Iuran sesuai dengan persentase

⁵ DEWAN PERWAKILAN RAKYAT INDONESIA, "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN," *NOMOR 36 TAHUN 2009*, no. 57 (2009): 3.

⁶ Kementerian Keuangan RI, "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL," accessed June 3, 2023, <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2011/24TAHUN2011UU.htm>.

⁷ Dewan Jaminan Sosial Nasional, "Aspek Kepesertaan Jaminan Sosial," *Sistem Monitoring Terpadu*, accessed June 6, 2023, <http://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/>.

gaji/pendapatan; 4) Nirlaba. Prinsip keadilan adalah akses yang sama terhadap pelayanan berdasarkan kebutuhan medis, berapapun besarnya pembayaran⁸. Iuran untuk orang miskin dibayar oleh pemerintah dan mereka disebut Penerima Bantuan Iuran (PBI).

Dalam UU SJSN prinsip kepesertaan untuk seluruh rakyat dalam hal ini seluruh penduduk wajib jadi peserta asuransi sosial Kesehatan, dan wajib membayar premi per bulanya. Asuransi sosial kesehatan, dan wajib membayar premi/iuran tiap bulannya. Didalam Bab V pasal 19 ayat (3) UU 24 Tahun 2011 Tentang BPJS disebutkan: "Peserta yang bukan pekerja dan bukan penerima bantuan Iuran (Mandiri) wajib membayar dan menyetor Iuran yang menjadi tanggung jawabnya kepada BPJS⁹.

Pemerintah memberikan bantuan kepada fakir miskin melalui program yang disebut Penerima Bantuan Iuran (PBI) di bawah BPJS. Program ini didanai oleh pajak yang dipungut dari masyarakat, serta iuran dari peserta individu yang diharuskan membayar jumlah tertentu setiap bulan untuk menerima layanan kesehatan. Namun, layanan ini terbatas dan hanya mencakup pilihan layanan kesehatan kelas III, yang terbagi menjadi kelas Atas (I), menengah (II), dan Bawah (III). Pada dasarnya, warga negara bertanggung jawab untuk mendanai perawatan kesehatan mereka sendiri dan juga orang lain, dan negara tidak memikul tanggung jawab apa pun untuk menyediakan jaminan sosial bagi pekerja. Sebagai anggota BPJS Kesehatan, kegagalan membayar iuran mengakibatkan denda dan sanksi¹⁰.

Dalam penerapannya BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah badan jaminan sosial di Indonesia yang menyelenggarakan jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, dan program pensiun bagi warga negara Indonesia. Peran BPJS adalah untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat Indonesia memiliki akses terhadap program kesehatan dan jaminan sosial yang terjangkau. BPJS memainkan peran penting dalam sistem kesehatan Indonesia dengan menyediakan akses layanan kesehatan berkualitas bagi seluruh warga negara Indonesia, terlepas dari kemampuan keuangan mereka. Melalui program jaminan kesehatannya, BPJS menanggung biaya pengobatan para anggotanya, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan pengobatan. Selain program asuransi kesehatan, BPJS juga menyediakan asuransi kecelakaan

⁸ admin BPJS Kesehatan, "Tugas Dan Fungsi BPJS Kesehatan," last modified 2021, accessed June 3, 2023, <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2021/30>.

⁹ BPJS, "UU RI No. 40 Tahun 2004 Sistem Jaminan Sosial Nasional," *BPJS Kesehatan RI* (2004): 1-16, [http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU NO 39 TAHUN 1999 HAM_0.pdf](http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU%20NO%2039%20TAHUN%201999%20HAM_0.pdf).

¹⁰ Ibid.

kerja untuk seluruh pekerja Indonesia, yang mencakup biaya pengobatan, tunjangan cacat, dan tunjangan kematian jika terjadi cedera atau kecelakaan kerja.

Dengan hadirnya BPJS Kesehatan di kota jambi di era globalisasi dan perkembangan sistem jaminan sosial memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kota Jambi. Perlu diperhatikan cara pandang masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan dari segi kepuasan, baik dari segi sosial maupun agama. Penelitian ini akan mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi dalam perspektif Islam. Islam sebagai agama yang mengatur berbagai aspek kehidupan, termasuk kesehatan, memberikan pedoman dan nilai-nilai yang harus dipatuhi oleh umat Islam dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, penilaian tingkat kepuasan terhadap layanan BPJS Kesehatan harus dilihat dalam konteks prinsip dan pedoman Islam untuk memastikan kepatuhan.

Nilai-nilai fundamental dalam Islam meliputi keadilan, kesetaraan, dan empati terhadap orang lain. Dalam konteks kesehatan, sangat penting untuk memprioritaskan akses yang setara, penyediaan layanan berkualitas yang transparan, dan ketersediaan fasilitas yang memadai. Oleh karena itu, menganalisis kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi melalui lensa Islami dapat menghasilkan perspektif yang berharga tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip agama.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan di kota jambi dalam perspektif islam dengan menggunakan data terbaru. Oleh karena itu rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi?
3. Bagaimana pandangan masyarakat muslim sebagai pengguna BPJS Kesehatan terhadap sistem pelayanan

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei melalui kuesioner dan wawancara langsung dengan tujuan deskriptif yaitu menggambarkan berbagai karakteristik dari fenomena yang di amati dengan tujuan statistik yaitu menjelaskan hubungan sebab akibat di antara variabel yang dilibatkan dalam penelitian¹¹. dengan pendekatan Mixed Methods. Creswell and Clark dalam buku mengatakan bahwa “*Mixed Methods Research*” merupakan desain penelitian dengan asumsi filosofis disamping sebagai *inquiry*. Sebagai metode, penelitian ini memfokuskan diri pada pengumpulan (*collecting*), analisis (*analyzing*)¹². dan mencampur data kualitatif dan kuantitatif dalam suatu studi yang tunggal dalam penelitian. Penggunaan kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang dimana jawaban-jawaban diungkap oleh 5 jenis jawaban, dengan demikian jawaban responden berikisar diantara 1 hingga 5.

Tabel 2.1

Skala likert

No	Simbol	Alternatif jawaban	Bobot/Skor
1	SP	Sangat Puas	5
2	P	Puas	4
3	CP	Cukup Puas	3
4	TP	Tidak Puas	2
5	STP	Sangat Tidak Puas	1

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear sederhana, Regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independent) dan satu variabel tak bebas (dependent). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (dependent) yang dipengaruhi oleh variabel (independent).

Tabel 2.2

¹¹ Ary Dean Amri and Paulina Lubis, *ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PRODUK FUNDING (PENGHIMPUNAN DANA) PERBANKAN SYARIAH DI KOTA JAMBI* (Jambi: Universitas Jambi, 2019).

¹² S Samsu, *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. (Jambi: repository.uinjambi.ac.id, 2021).

Kategorisasi Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi (X)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Terhadap Kecepatan Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi 2. Kepuasan Dalam Kemudahan Proses Administrasi Pada BPJS Kesehatan di Kota Jambi 3. Tersedianya Fasilitas Medis Saat Menggunakan BPJS Kesehatan di Kota Jambi 4. Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan BPJS Kesehatan di Kota Jambi 5. Kemudahan Dalam Memperoleh Informasi Lewat BPJS Kesehatan di Kota Jambi 6. Kejelasan Prosedur Dan Ketentuan Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi 7. Kemudahan Dalam Mengakses Layanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi 	Skala Ordinal
Persepsi Kepuasan Masyarakat (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merekomendasikan BPJS kepada orang lain 2. BPJS Kesehatan Sudah Berkinerja dengan baik 3. BPJS Kesehatan sudah dimanfaatkan sebaik mungkin 4. Adanya BPJS Kesehatan sangat membantu 	Skala Ordinal

Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Jambi yang beralamatkan di JL. H. Zainir Haviz Lrg. Donging, Paal Limaa, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Jambi 36129 pada bulan April – Mei 2023. Adapun penelitian ini didasarkan pada beberapa hal yang peneliti pertimbangkan diantaranya:

1. Adanya anggapan/persepsi masyarakat yang mempertanyakan pelayanan BPJS Kesehatan yang kurang memuaskan.
2. Peneliti berdomisili dikota jambi yang juga meruapakan pengguna BPJS Kesehatan.

3. Belum pernah ada penelitian yang menggunakan metode serupa.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna, anggota, peserta dan penerima manfaat Jaminan Sosial (Jamsos) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jambi di Kota Jambi Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian, karena keberadaannya merupakan bagian dari populasi dengan menggunakan Teknik *random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin dengan derajat kesalahan (α) 5 persen. Adapun sampel yang diambil di penelitian ini minimal adalah 400 sample yang di ambil dari masyarakat 11 kecamatan Kota Jambi diantaranya: Alam Barajo, Danau Sipin, Danau Teluk, Jambi Selatan, Jambi Selatan, Jambi Timur, Jelutung, Kota Baru, Paal Merah, Pasar Jambi, Pelayangan, Telanaipura. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah mengambil sampel secara acak berdasar area tertentu karena peneliti ingin mencairitahu bagaimana persepsi masyarakat terhadap kepuasan layanan BPJS Kesehatan pada daerah-daerah kecamatan yang berbeda di kota jambi.

Sumber Data Penelitian

Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Data primer dan data sekunder dalam penerlitan ini data primer diperoleh dari pengguna, anggota, peserta ataupun penerima manfaat BPJS Kesehatan di Kota Jambi. Sedangkan data sekunder sumber yang tidak langsung memberikan datanya kepada pengumpul data, data sekunder berasal dari arsip-arsip, laporan-laporan dari instansi terkait pelayanan BPJS Kesehatan dan juga semua informasi yang terkait dengan Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian kali ini penulis menggunakan beberapa teknik, yaitu teknik kuisisioner dan teknik wawancara.

Teknik Pengolahan Data Penelitian

Pengolahan data meliputi kegiatan yaitu: 1) Editing, yaitu proses meninjau atau mereview data yang berhasil dikumpulkan dari lapangan, karena ada kemungkinan data yang dimasukkan tidak memenuhi syarat atau tidak diperlukan. 2) Coding, adalah kegiatan pemberian kode tertentu pada setiap data yang termasuk dalam kategori yang sama, kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf untuk membedakan identitas data atau data yang akan dianalisis. 3) Tabulasi, yaitu proses memasukkan data ke dalam tabel-tabel

berkode sesuai dengan kebutuhan analisis, dan tabel yang telah disiapkan harus dapat diringkas untuk memudahkan proses analisis data.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan cara yaitu : 1) Analisis dekriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti. 2) Metode analisis data yang penulis gunakan adalah SPSS 29 (*Statistical Package For Social Science*) alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang telah di kemukakan mengenai “Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi”. 3) Analisis Regresi Linear sederhana, Regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel (*independent*). 4) Uji Validitas dan Uji Reabilitas Instrumen Penelitian (Angket)

Hipotesis Penelitian

Hipotesis Utama:

Ho: Tidak terdapat hubungan antara persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi.

Ha: Terdapat hubungan antara persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi.

Hipotesis Penunjang:

- a. Terdapat perbedaan persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan karakteristik demografis seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pendapatan.
- b. Terdapat perbedaan persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan wilayah kecamatan di Kota Jambi.
- c. Terdapat perbedaan persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan pengalaman pelayanan sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Deskripsi Tabel Pengisian Kuisisioner : Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi.

Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi

Tabel 3

Jawaban responden pertanyaan kuisisioner

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Kepuasan Terhadap Kecepatan Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi	40 14,71 %	170 50,00 %	110 24,26 %	70 10,29 %	10 0,74 %
2.	Kepuasan Dalam Kemudahan Proses Administrasi Pada BPJS Kesehatan di Kota Jambi	50 18,25 %	140 40,88 %	150 32,85 %	50 7,30 %	10 0,73 %
3.	Tersedianya Fasilitas Medis Saat Menggunakan BPJS Kesehatan di Kota Jambi	40 14,71 %	150 44,12 %	150 33,09 %	50 7,35 %	10 0,74 %
4.	Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan BPJS Kesehatan di Kota Jambi	40 15,27 %	120 36,64 %	170 38,93 %	50 7,63 %	20 1,53 %
5.	Kemudahan Dalam Memperoleh Informasi Lewat BPJS Kesehatan di Kota Jambi	20 7,75 %	120 37,21 %	200 46,51 %	50 7,75 %	10 0,78 %
6.	Kejelasan Prosedur Dan Ketentuan Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi	40 14,60 %	120 35,04 %	220 48,18 %	10 1,46 %	10 0,73 %

7	Kemudahan Dalam Mengakses Layanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi	40 15,63 %	90 28,13 %	200 46,88 %	50 7,81 %	20 1,56 %
8	Merekomendasikan BPJS kepada orang lain	60 19,74 %	230 60,53 %	90 17,76 %	10 1,32 %	10 0,66 %
9	BPJS Kesehatan Sudah Berkinerja dengan baik	10 3,97 %	130 41,27 %	170 40,48 %	90 14,29 %	0 0,00 %
10	BPJS Kesehatan sudah dimanfaatkan sebaik mungkin	10 4,81 %	40 15,38 %	240 40,38 %	200 38,46 %	10 0,96 %
11	Adanya BPJS Kesehatan sangat membantu	50 17,86 %	140 40,00 %	170 36,43 %	40 5,71 %	0 0,00 %

Dari penelitian tersebut terungkap bahwa pada pertanyaan no.1 mayoritas responden menjawab Puas (P) sebanyak 170 responden (50,00 %), pertanyaan no.2 mayoritas responden menjawab Puas (P) sebanyak 140 responden (40,88 %), pertanyaan no.3 mayoritas responden menjawab Puas (P) sebanyak 150 responden (44,12 %), pertanyaan no.4 mayoritas responden menjawab Cukup Puas (CP) sebanyak 170 responden (38,93 %), pertanyaan no.5 mayoritas responden menjawab Cukup Puas (CP) sebanyak 200 responden (46,51 %), pertanyaan no.6 mayoritas responden menjawab Cukup Puas (CP) sebanyak 220 responden (48,18 %), pertanyaan no.7 mayoritas responden menjawab Cukup Puas (CP) sebanyak 200 responden (46,88 %), pertanyaan no.8 mayoritas responden menjawab Puas (P) sebanyak 230 responden (60,53 %), pertanyaan no.9 mayoritas responden menjawab Puas (P) sebanyak 130 responden (41,27 %), pertanyaan no.10 mayoritas responden menjawab Cukup Puas (CP) sebanyak 140 responden (40,38 %), pertanyaan no.11 mayoritas responden menjawab Puas (P) sebanyak 140 responden (40,00 %).

Uji Validitas

Tabel 4 Uji Validaitas Variabel X

		Correlations							
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	Total_X
X.1	Pearson Correlation	1	.769**	.720**	.783**	.515**	.617**	.751**	.875**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
X.2	Pearson Correlation	.769**	1	.813**	.660**	.553**	.618**	.626**	.852**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
X.3	Pearson Correlation	.720**	.813**	1	.801**	.611**	.652**	.681**	.891**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
X.4	Pearson Correlation	.783**	.660**	.801**	1	.673**	.650**	.748**	.898**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
X.5	Pearson Correlation	.515**	.553**	.611**	.673**	1	.651**	.581**	.761**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
X.6	Pearson Correlation	.617**	.618**	.652**	.650**	.651**	1	.673**	.808**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
X.7	Pearson Correlation	.751**	.626**	.681**	.748**	.581**	.673**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	400	400	400	400	400	400	400	400
Total_X	Pearson Correlation	.875**	.852**	.891**	.898**	.761**	.808**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Primer Yang Telah Diolah SPSS 29 2023

Hasil uji validitas instrumen variabel Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan dapat dilihat dari 7 item pertanyaan semuanya memiliki r hitung lebih dari r tabel (0,128) dengan demikian, setiap item pertanyaan (X) yang valid akan digunakan dalam analisis data.

Tabel 5 Uji Validitas Variabel Y

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.668**	.262**	.625**	.840**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	400	400	400	400	400
Y.2	Pearson Correlation	.668**	1	.252**	.528**	.801**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	400	400	400	400	400
Y.3	Pearson Correlation	.262**	.252**	1	.299**	.592**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	400	400	400	400	400
Y.4	Pearson Correlation	.625**	.528**	.299**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	400	400	400	400	400
Total_Y	Pearson Correlation	.840**	.801**	.592**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	400	400	400	400	400

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Primer Yang Telah Diolah SPSS 29 2023

Sementara, hasil uji validitas instrumen variabel Persepsi Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa dari ke 4 item juga memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,128) dengan

demikian item yang valid dalam variabel validitas persepsi kepuasan masyarakat akan digunakan dalam analisis data.

Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	7

Sumber: Data Primer Yang Telah Diolah SPSS 29 2023

Berdasarkan hasil perhitungan di atas pada tabel hasil uji reliabilitas sesudah Quetion Unvalid digugurkan dapat diketahui, variabel Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi diperoleh nilai Cronbach's Alpha 0,935, variabel tersebut termasuk dalam kriteri 0,90-1,00 hal ini menunjukkan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi memiliki reliabilitas sangat tinggi.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	4

Sumber: Data Primer Yang Telah Diolah SPSS 29 2023

Berdasarkan hasil perhitungan di atas pada tabel hasil uji reliabilitas sesudah Quetion Unvalid digugurkan dapat diketahui, variabel Persepsi Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai Cronbach's Alpha 0,759 variabel tersebut termasuk dalam kriteri 0,70-0,90 hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat memiliki reliabilitas tinggi.

Uji Hipotesis

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.167	.299		13.951	<.001
	Total_X	.380	.012	.837	30.530	<.001

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data Primer Yang Telah Diolah SPSS 29 2023

Dari olah data tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi Thitung variabel kualitas pelayanan BPJS Kesehatan adalah >0,001. Sehingga dapat diketahui besarnya nilai Thitung adalah 30.530. Jika Thitung > Ttabel maka H0 di tolak dan Ha di terima, dan hasil analisis pun, menunjukkan Thitung > Ttabel dimana; 30.530 > 2.5882384, alhasil Ha diterima, yakni terdapat pengaruh dan signifikansi Kualitas Pelayanan BPJS terhadap Persepsi Kepuasan Masyarakat 70,1% hal ini menunjukkan kepuasan masyarakat sangat tinggi.

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji Regresi Linear Sederhana bisa di dapatkan melalui persamaan berikut:

$$\begin{aligned}
 Y &= a + b . X \\
 &= 4,167 + 0,380X \\
 &= 4,167 + 0,380 . 0,837 \\
 &= 4,167 + 0,69471 \\
 &= 4,86171
 \end{aligned}$$

Dari persamaan regresi diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a = 4,167 yang dimana merupakan nilai konstanta atau reciporal, artinya jika variabel bebas Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan memiliki nilai 0 maka nilai variabel terikat (Persepsi Kepuasan Masyarakat) sebesar 4,167.
- b = 0,380 artinya apabila tanggapan responden atas varibel Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan dan bertambah satu satuan, maka kesempatan kerja akan mengalami peningkatan sebesar 0,380.
- X = 0,837 berarti tanggapan responden atas variabel Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan dan bertamabah satu satuan, maka persepsi kepuassan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,837.

Berikut ini hasil uji statistik dan pengujian hipotesis dua arah pada model regresi sederhana.

Tabel 1 Pengujian Hipotesis

	Hipotesis	Hasil	Putusan
Ho	Tidak terdapat pengaruh pada “Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Jambi terhadap “Persepsi Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Jambi”.	30.530	Ha diterima
Ha	Terdapat pengaruh pada “Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Jambi terhadap “Persepsi Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Jambi”.	2.5882384	

Setelah dilakukan pengujian terkait dengan hipotesis dua arah yang menghubungkan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Jmabi (X) dan Persepsi Kepuasan Masyarakat (Y), ditentukan nilai t_{hitung} sebesar 30.530, dengan t_{tabel} sebesar 2.5882384. Hasil tersebut juga termasuk koefisien regresi Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan sebesar 18,118 dengan tingkat signifikan $< 0,01$. Berdasarkan temuan tersebut maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Persepsi Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Jambi.

Hasil Wawancara Informan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap persepsi masyarakat pengguna BPJS di peroleh dari pasien yang Bernama Sangkot Rambe beliau mengatakan bahwa Tanggapan Ayu sebagai seorang muslim dalam menjaga kesehatan, menurut Ayu “menjaga kesehatan sangat lah penting. Tanggapan Ayu sebagai seorang muslim dengan adanya BPJS Kesehatan sangat lah positif, dengan adanya BPJS Kesehatan sangat membantu masyarakat luas dalam hal administrasi, terutama untuk kalangan menengah kebawah. Karena Islam sangat lah menganjurkan kita untuk membantu sesama manusia lain (muamalah). Ayu menjawab bahwa BPJS Kesehatan kurang adil dalam penggolongan kelas, dimana terjadi kesenjangan diantara

kelas atas dan kelas bawah. Jadi, saran dari Ayu BPJS harus lebih adil lagi dalam pelayanannya, dan harus lebih ramah lagi dalam melayani masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap persepsi masyarakat pengguna BPJS di peroleh dari pasien yang Bernama Hanna beliau mengatakan bahwa Sebagai seorang muslim Hanna mengatakan bahwa sangat penting dalam menjaga kesehatan, tutur Hanna sumber penyakit itu berasal dari sesuatu yang kotor dimana kita sebagai seorang muslim harus menjaga kesehatan karena kebersihan sebagian dari iman. Contohnya seperti kalau ada air tergenang itu harus dikuras, karena kalau dibiarkan bisa menjadi tempat nyamuk untuk berkembang biak. Selain dari lingkungan, kita juga harus menjaga tubuh, seperti menjaga pola makan. Menurut Hanna BPJS Kesehatan cukup baik dalam pelayanan jika di dilihat dari perspektif Islam, kesesuaian pelayanan BPJS Kesehatan dalam nilai-nilai islam dan prinsip silam jika ditinjau dari iuran premi yang dilakukan setiap bulannya itu sudah berdampak sangat baik misal dari iuran yang kita masukkan perbulanya hanya berjumlah 50.000 sedangkan uang yang kita pakai ketika kita sakit mecapai 500.000-1.000.000 yang dimana bisa dilihat kita menuai manfaat dari iuran tersebut dan sangat membantu. Dan saudari hanna setuju bahwa dengan cara tersebut tergantung orangnya. Tapi menurut saudara hana sendiri mengatakan cukup adil karena kita tidak pernah tahu kapan kita akan sakit walaupun saat ini kita belum menggunakan, dan kita sudah membayar ke BPJS sudah cukup banyak dan tentunya bisa digunakan dilain hari. Dan menurut saudari hanna sendiri sebenarnya uang yang terkumpul diputar untuk digunakan oleh orang-orang yang membutuhkan. Aspek tertentu yang belum sesuai dengan perspektif islam dan yang harus diperbaiki tidak ada, saran agar pelayanan dapat sesuai dengan prinsip-prinsip islam antara lain: pelayanan yang lebih baik lagi, terkhusus untuk perawat dan penjaga yang harus memperhatikan kode etik, dan tidak membedakan dan memprioritaskan golongan tertentu karena dalam islam sendiri mengajarkan yang namanya persaudaraan antar muslim.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap persepsi masyarakat pengguna BPJS di peroleh dari pasien yang Bernama Sangkot Rambe beliau mengatakan bahwa “mengenai pandangannya sebagai seorang muslim terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan di Kota Jambi beliau mengatakan Sangat penting sekali, bisa kita mulai dari menjaga pola makan dan kebutuhan lainnya seperti kebutuhan tidur olahraga dan lainnya, mengenai kesesuaian pelayanan BPJS Kesehatan dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip Islam beliau mengatakan kalau menurut saya sudah sesuai, mengenai aspek tertentu dalam

pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi yang menurut Anda perlu disesuaikan dengan perspektif Islam beliau mengatakan Mungkin dari beberapa karyawan nya mungkin ada yang non muslim, tetapi hal itu menurut saya wajar karena kita tinggal di negara Indonesia yang banyak macam agama, jadi kita perlu meningkatkan toleransi, mengenai keadilan dalam akses dan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dalam konteks perspektif Islam beliau mengatakan Sebenarnya tergantung dari rumah sakit, ada beberapa rumah sakit yang memperlambat proses pasien BPJS, tapi ini hanya beberapa saja tidak semuanya, mengenai peran BPJS Kesehatan dalam mendukung konsep kebersamaan dan gotong royong (muamalah) dalam Islam beliau mengatakan Kalau menurut saya sudah mendukung, mengenai rekomendasi atau saran terkait dengan bagaimana BPJS Kesehatan di Kota Jambi dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan nilai-nilai Islam beliau mengatakan Mungkin untuk beberapa rumah sakit untuk pengguna BPJS di berikan kesetaraan atau keadilan, harus lebih di tingkatkan. Dan juga untuk masyarakat yang ada di kota jambi yang membutuhkan bisa memperoleh kartu BPJS agar mereka merasa terbantu terkhusus mereka yang kurang mampu untuk biaya pengobatan".

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap persepsi masyarakat pengguna BPJS di peroleh dari pasien yang Bernama Mela Yolanda beliau mengatakan bahwa mengenai pandangan Anda sebagai seorang Muslim terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan di Kota Jambi beliau mengatakan perlu, yang pertama itu mungkin, dalam islam itu kita perlu menjaga Kesehatan di anggap sebagai tanggung jawab individu yang harus di lakukan dengan sebaik-baiknya, mengenai kesesuaian pelayanan BPJS Kesehatan dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip Islam beliau mengatakan kalau menurut saya sesuai, mengenai aspek tertentu dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi yang menurut Anda perlu disesuaikan dengan perspektif Islam beliau mengatakan ada, akses kefasilitas Kesehatan, pemenuhan kebutuhan medis, ketersediaan pelayanan religius, mengenai peran BPJS Kesehatan dalam mendukung konsep kebersamaan dan gotong royong (muamalah) dalam Islam beliau mengatakan Bpjs mendukung prinsip muamalah tapi dalam konteks pelayanan Kesehatan, misalnya dari keadilan dan kesetaraan dan transparansi. mengenai rekomendasi atau saran terkait dengan bagaimana BPJS Kesehatan di Kota Jambi dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan nilai-nilai Islam beliau mengatakan peningkatan kualitas pelayanan, pengawasan dan pengendalian di biaya BPJS, perlu adanya Edukasi tentang BPJS, perlu adanya evaluasi dan pemantauan berkelanjutan, perlu ada evaluasi supaya ada peningkatan.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti menangkap bahwa pengaruh "Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Jambi" yang signifikan terhadap "Persepsi Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Jambi". Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kota Jambi berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan Kota Jambi, semakin tinggi kualitas maka semakin besar pula kepuasannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Provinsi Jambi sangat beragam, antara lain kualitas pelayanan, aksesibilitas, kepercayaan, informasi, dan faktor sosial ekonomi. Untuk meningkatkan persepsi masyarakat, BPJS Kota Jambi harus fokus pada faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, keramahan petugas, dan memastikan bahwa harapan masyarakat sejalan dengan kenyataan pelayanan yang diterima.

Dari sudut pandang Islam, kesehatan dipandang sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan dengan hati-hati. Nilai-nilai Islam yang dikaitkan dengan layanan kesehatan, seperti ketidakberpihakan, kebersihan, kesederhanaan, dan kebijakan yang berpihak pada masyarakat, diperhitungkan saat memberikan perawatan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, sangat penting untuk mematuhi prinsip-prinsip Islam saat memberikan layanan BPJS di Kota Jambi untuk meningkatkan persepsi pengguna BPJS Kesehatan di daerah tersebut. Ini akan memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan sejalan dengan prinsip-prinsip Islam. Kajian yang disajikan disini berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi. Secara khusus, hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut. Untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan, BPJS Kota Jambi harus mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat, antara lain ketepatan waktu pelayanan, keterbukaan informasi, kemudahan akses staf, dan keselarasan antara harapan masyarakat dan pengalaman nyata yang diterima.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan diskusi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi dalam perspektif Islam memiliki beberapa hal penting. Pertama, terdapat kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan agar lebih sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, seperti keadilan, kesetaraan, dan kepedulian terhadap sesama. Masyarakat mengharapkan akses yang lebih merata, ketersediaan fasilitas yang memadai, dan transparansi dalam sistem pelayanan. Kedua, ditemukan bahwa terdapat kesenjangan antara praktik pelayanan BPJS Kesehatan dan harapan masyarakat muslim di Kota Jambi. Beberapa aspek seperti keberlanjutan layanan, pemahaman terhadap kebutuhan khusus masyarakat muslim, dan dukungan dalam penggunaan praktik medis yang sesuai dengan nilai-nilai agama perlu diperhatikan secara lebih mendalam

Saran

Berdasarkan Hasil penelitian, disarankan agar BPJS Kesehatan Kota Jambi melakukan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan perspektif Islam. Pertama, perlu dilakukan peningkatan aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai di seluruh wilayah Kota Jambi. Kedua, perlu diperkuat pemahaman staf BPJS Kesehatan tentang kebutuhan khusus masyarakat Muslim dalam pelayanan kesehatan, termasuk pemahaman tentang diet, ibadah, dan pemilihan pengobatan yang sesuai dengan prinsip-prinsip agama. Ketiga, penting untuk memperkuat komunikasi dan transparansi antara BPJS Kesehatan dan masyarakat Muslim, sehingga masyarakat dapat memahami proses pelayanan dan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap sistem. Melalui implementasi langkah-langkah ini, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat Muslim terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi dapat ditingkatkan, serta kontribusi bagi perkembangan ilmu psikologi dalam konteks pelayanan kesehatan yang berlandaskan pada nilai-nilai agama dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- admin BPJS Kesehatan. "Tugas Dan Fungsi BPJS Kesehatan." Last modified 2021. Accessed June 3, 2023. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2021/30>.
- Amri, Ary Dean, and Paulina Lubis. *ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PRODUK FUNDING (PENGHIMPUNAN DANA) PERBANKAN SYARIAH DI KOTA JAMBI*. Jambi: Universitas Jambi, 2019.
- BPJS. "UU RI No. 40 Tahun 2004 Sistem Jaminan Sosial Nasional." *BPJS Kesehatan RI* (2004): 1–16. [http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU NO 39 TAHUN 1999 HAM_0.pdf](http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU%20NO%2039%20TAHUN%201999%20HAM_0.pdf).
- DEWAN PERWAKILAN RAKYAT INDONESIA. "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN." *NOMOR 36 TAHUN 2009*, no. 57 (2009): 3.
- Kementerian Keuangan RI. "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL." Accessed June 3, 2023. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2011/24TAHUN2011UU.htm>.
- Majelis Umum PBB. "Deklarasi Universal Hak-Hak Asasi Manusia." *Indonesian Journal of International Law* 4, no. 1 (1948): 133–168.
- Nasional, Dewan Jaminan Sosial. "Aspek Kepesertaan Jaminan Sosial." *Sistem Monitoring Terpadu*. Accessed June 6, 2023. <http://sismonev.djsn.go.id/kepesertaan/>.
- Pakpahan, Rudy Hendra, and Eka N. A. M Sihombing. "Tanggung Jawab Negara Dalam Pelaksanaan Jaminan Sosial." *Jurnal Legislasi Indonesia* 9, no. 2 (2012): 163–174.
- Samsu, S. *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Jambi: repository.uinjambi.ac.id, 2021.
- Undang-Undang Republik Indonesia. "UUD 1945 Pasal 28H" (2016): 1–23.
- . "UUD 1945 Pasal 28H Ayat 1" 2005, no. 1 (2017).