

**PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG EFEKTIVITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT DAN KLINIK BAGI PASIEN PEMEGANG KARTU BPJS
KESEHATAN DI ERA PANDEMI COVID-19 DI PANGKALPINANG,
BANGKA BELITUNG**



Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Bidang Sosiologi

Disusun Oleh :

Nurhanny Agusti

NIM 17107020026

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2021

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Lamp :-

Kepada

Yrh. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

UIN Sunan Kalijaga

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan saudara:

Nama : Nurhanny Agusti

NIM : 17107020026

Prodi : Sosiologi

Judul : Persepsi Masyarakat Tentang Efektivitas Rumah Sakit dan Klinik Bagi Pemegang Kartu BPJS Kesehatan di Era Pandemi Covid-19 di Pangkalpinang

Telah diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana starata satu sosial. Harapan saya, semoga saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosah.

Demikian atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 10 Februari 2021

Pembimbing



Dr. Napsiah, S.Sos., M.Si
NIP.197210182005012002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurhanny Agusti
NIM : 17107020026
Program Studi : Sosiologi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi ini merupakan hasil karya pribadi penulis. Sejauh yang penulis ketahui skripsi ini tidak mengandung materi yang telah dipublikasikan orang lain. Namun, beberapa bagian tertentu yang memang penulis jadikan sebagai acuan dasar di dalam skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar diketahui oleh dewan penguji.

Pangkalpinang, 10 Februari 2021

Yang menyatakan



Nurhanny Agusti
NIM17107020026

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta

55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-273/Un.02/DSH/PP.00.9/04/2021

Tugas Akhir dengan judul : PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG EFEKTIVITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DAN KLINIK BAGI PASIEN PEMEGANG KARTU BPJS KESEHATAN DI ERA PANDEMI COVID-19 DI PANGKALPINANG, BANGKA BELITUNG

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NURHANNY AGUSTI

Nomor Induk Mahasiswa : 17107020026

Telah diujikan pada : Jumat, 05 Maret 2021

Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Napsiah S.Sos.,
M.Si.

SIGNED

Valid ID: 606bf12bb59d1



Penguji I

Dr. Astri Hanjarwati, S.Sos., M.A.,
SIGNED

Valid ID: 606bf05a83843



Penguji II

Ahmad Norma Permata,
S.Ag., M.A. Ph.D.
SIGNED

Valid ID: 606bf4ac1e36b



Yogyakarta, 05 Maret 2021

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Dr. Mochamad Sodik,
S.Sos., M.Si. SIGNED

Valid ID: 606bf62de5a9e

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Yang tercinta, diri saya sendiri yang terus mau berupaya
2. Kedua orang tua saya, kakak, serta adik-adik saya, yang tidak putus-putusnya memberikan energi cinta dan doa yang mendorong saya untuk terus berusaha
3. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora dan Prodi Sosiologi yang merupakan tempat saya menimba ilmu dan yang sedikit banyaknya membentuk saya.
4. Dosen Pembimbing saya Ibu Dr. Napsiah S.Sos., M.Si yang telah membimbing saya dengan penuh kasih
5. Dosen penguji saya Ibu Dr. Astri Hanjarwati, S.Sos., M.A dan Bapak Ahmad Norma Permata, S.Ag., M.A., Ph. D
6. Sahabat- sahabat yang menjadi teman berbagi kisah dan rasa selama di Yogyakarta
7. Senap sahabat sosiologi 2017
8. HMI MPO, Organisasi yang sempat saya ikuti dan membentuk saya
9. Pihak-pihak yang telah mendukung peneliti.

HALAMAN MOTTO

*“Dengan Hidup yang Hanya Sepanjang Tarikan Nafas, Jangan Tanam Apa-
Apa, kecuali Cinta”-Maulana Jalaluddin Rumi-*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya. Atas keberlimpahan karunianya saya selaku penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada kita.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam tulisan ini, untuk itu saya harap teman-teman berkenan memberikan masukan serta saran. Saya juga sadar tulisan ini tidak lepas dari campur tangan dan dukungan pihak lain. Oleh karena itu, saya ingin berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu, Bapak, Kakak dan Adik-Adik Tercinta, yang menjadi sumber energi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mochammad Sodik, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Dr. Astri Hanjarwati, S.Sos., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik serta Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan serta membimbing dengan tulus dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Napsiah, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing saya menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kasih.

5. Ibu Dr. Astri Hanjarwati, S.Sos., M.A dan Bapak Ahmad Norma Permata, S.Ag., M.A., Ph. D selaku dosen penguji.
6. Segenap Dosen Program Studi Sosiologi yang telah memberikan teladan serta ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Segenap informan yang telah bersedia terlibat dalam penulisan skripsi ini.
8. Aprilia, Teh Mira, Samsul, Anjar, Vita, Savira, Aghnia dan Septiani selaku teman berbagi informasi serta tempat berkeluh kesah peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
9. Savira, Deala, Lady, Maulia, Sarah, Indri, Mba Yatini, Mifta, April, Teh Mira, Popi, Ines, Risni, Anjar, Vita, Uut, Risni, Mustopa, Reza, Mas Febri, Mba Yuli yang semangatnya menjadi cermin serta telinganya menjadi tempat bercerita paling empuk.
10. Keluarga besar sosiologi 2017 yang saya sayangi, terima kasih banyak untuk cerita yang telah ukir bersama. Banyak senang untuk kita semua.
11. Teman-teman usroh di HMI yang sering menjadi tempat bertukar pikiran.
12. Kepada semua pihak yang terlibat dan memberi kesan selama di Yogyakarta.

13. Pihak-pihak yang mungkin namanya luput saya sebutkan tapi selalu saya bawa dalam doa.

Semoga semua bantuan serta kesan yang diberikan menjadi kebaikan serta balasan dari ALLAH SWT. Semoga semua pihak yang terlibat selalu dalam lindungan Allah SWT, diberi kesehatan serta kebaikan, dan disampaikan pada ikhtiarnya.



Penulis,

Nurhanny Agusti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Pentingnya kesehatan masyarakat, maka penting pula pelayanan kesehatan serta penyelenggara atas jaminan kesehatan tersebut. BPJS Kesehatan ialah penyelenggara jaminan sosial yang mencakup pelayanan kesehatan. Hal ini diatur dalam pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945. Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini tertera dalam dalam pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan kesehatan tersebut dapat berupa Rumah Sakit atau klinik. Namun dinamika masyarakat di era pandemi covid-19 berubah, tidak terkecuali pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan.

Konteks dalam penelitian ini adalah pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan di era pandemi covid-19. Penelitian ini mencoba melihat persepsi masyarakat tentang efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan di era pandemi covid-19. Penelitian dilakukan di Kota Pangkalpinang. Dalam penelitian ini peneliti mengambil satu Rumah Sakit dan satu Klinik di kota tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini melalui observasi dan wawancara. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Fenomenologi Alfred Schultz.

Hasil penelitian ini adalah terdapat perbedaan pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan di era pandemi. Perbedaan tersebut meliputi adanya penerapan protokol kesehatan, administrasi, lamanya antrean, akses dokter, penberbitan surat rujukan, dan akses obat. Meskipun terdapat perbedaan pelayanan, berdasarkan persepsi masyarakat pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan tetap dianggap efektif.

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan, Efektivitas

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Tinjauan Terdahulu.....	9
F. Landasan Teori.....	14
G. Metode Penelitian.....	21
H. Sistematika Penulisan.....	31
BAB II.....	33
KEBUTUHAN AKAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN MASYARAKAT PANGKALPINANG DAN PELAYANAN FASILITAS KESEHATAN BAGI PEMEGANG KARTU JAMINAN KESEHATAN.....	33

A. Sekilas Tentang Kota Pangkalpinang.....	33
B. Pelayanan BPJS Kesehatan di RS Bhakti Timah Pangkalpinang Era Pandemi.....	38
C. Pelayanann BPJS Kesehatan di RS BAZNAS Pangkalpinang.....	46
D. Profil Informan.....	53
BAB III.....	57
EFEKTIVITAS BPJS KESEHATAN DI ERA PANDEMI.....	57
A. Pengalaman Berobat di Rumah Sakit dan Klinik Bagi Pemegang Kartu BPJS Kesehatan.....	57
B. Persepsi Masyarakat tentang BPJS Kesehatan di Era Pandemi.....	65
C. Efektifitas Pelayanan Rumah Sakit dan Klinik Bagi Pemegang Kartu BPJS Kesehatan di Era Pandemi Covid-19.....	76
BAB IV.....	82
MAKNA FENOMENOLOGI ALFRED SCHULTZ PADA EFEKTIVITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DAN KLINIK BAGI PEMEGANG KARTU BPJS KESEHATAN DI ERA PANDEMI.....	82
A. Teori Fenomenologi Alfred Schultz.....	82
B. Proses Terbentuknya Makna Fenomenologi Alfred Schultz Pada Efektivitas Pelayanan Rumah Sakit dan Klinik Bagi Pasien Pemegang Kartu BPJS Kesehatan di Era Pandemi.....	84
BAB V.....	87
PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
Daftar Pustaka	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93
CURRICULUM VITAE	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	42
Gambar 1.2.....	43
Gambar 1.3.....	44
Gambar 1.4.....	45
Gambar 1.5.....	49
Gambar 1.6.....	50
Gambar 1.7.....	51
Gambar 1.8.....	52



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dan hak mendasar masyarakat yang penyelenggaraannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah tertuang di dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 ayat (1) yang mana berbunyi “semua orang berhak hidup sejahtera lahirmaupun batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.¹ Negara memiliki tanggung jawab atas tersedianya fasilitas pelayanan kesehatan, hal ini tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat (3) yang berbunyi “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang layak”.²

Pelayanan Kesehatan masyarakat dapat berupa Rumah Sakit atau Klinik. Berkaitan dengan penyediaan pelayanan kesehatan tersebut maka penting pula penyelenggara jaminan kesehatan masyarakat. Untuk itu pemerintah mengeluarkan UU Tahun 2004 Nomer 40 yang membahas tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Selain Undang-Undang Nomer 40 Tahun 2004, pemerintah juga menetapkan UU Nomer 24 Tahun 2011 tentang

¹ Pasal 28 H Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945.

² Pasal 34 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan. Sejak saat itu PT Askes berubah menjadi BPJS Kesehatan.³ BPJS Kesehatan merupakan jaminan pelindung sosial yang menanggung biaya pelayanan kesehatan masyarakat.

Badan publik yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan adalah BPJS Kesehatan. Terwujudnya jaminan kesehatan tanpa diskriminasi dan berkualitas merupakan visi dari BPJS Kesehatan. Adapun Misi dari BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan ialah: 1. Memberikan kepada seluruh peserta dan masyarakat layanan terbaik 2. Memasifkan kepesertaan seluruh penduduk Indonesia atas program jaminan kesehatan 3. Beramai-ramai menjaga keberlanjutan finansial jaminan kesehatan. Kepesertaan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan bersifat wajib, tidak terkecuali orang asing yang sudah di Indonesia minimal enam bulan.⁴

Adanya BPJS Kesehatan, akses ke fasilitas kesehatan menjadi lebih mudah. Peserta hanya cukup membayar satu bulan sekali dan bisa berobat selama yang dibutuhkan. Besaran iuran BPJS Kesehatan mengalami banyak dinamika naik dan turun. Iuran BPJS Kesehatan akhirnya ditetapkan terhitung

³ Humas O, (2018, September 20). *Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia*. Diperoleh dari: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>

⁴ Humas O, (2019, Januari 03). *Visi dan Misi BPJS Kesehatan*. diperoleh dari: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>

1 Mei 2020, untuk peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP), mengacu pada PP 82 Tahun 2018, sebanyak Rp. 80.000 untuk kelas 1, Rp. 51.000 untuk kelas 2, Rp. 25.500 untuk kelas 3. Keputusan tersebut merupakan wujud dari tindak lanjut putusan Mahkamah Agung (MA) Nomer 7P/HUM/2020 yang membatalkan Peraturan Presiden Nomer 75 Tahun 2019.⁵

Pada akhirnya iuran peserta mandiri kelas III naik sebesar 37,25 %, dari yang sebelumnya Rp. 25.500 perbulan menjadi Rp. 35.000. Iuran peserta mandiri kelas II naik 96,07 % yang awalnya Rp. 51.000 menjadi Rp. 100.000, kemudian peserta mandiri kelas I naik 87,5% yang semula Rp.80.000 akhirnya menjadi Rp.150.000. Kenaikan ini sesuai dengan Pasal 34 Perpres 64/2020.⁶ Menteri Koordinator Bidang Perekonomian menyatakan pemerintah bermaksud menaikkan lagi iuran BPJS Kesehatan untuk menjaga keberlanjutan (*sustainibly*) lembaga BPJS.⁷

Berdasarkan banyak sumber berita, sedikit banyaknya BPJS Kesehatan telah membantu masyarakat ke fasilitas kesehatan. BPJS Kesehatan juga

⁵ Humas O, (2020, \April 30). *Per 1 Mei 2020, Iuran Peserta Segmen PBPU dan BP Telah Disesuaikan*, diperoleh dari: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>

⁶ Dian Kurniati, (2020, Mei 13). *Iuran BPJS Kesehatan Naik Mulai 1 Juli 2020*, Ini Perinciannya, diperoleh dari: <http://news.ddtc.co.id>

⁷ (2020, April 13), *Airlangga Memberitahukan Alasan Jokowi Naikkan Iuran BPJS Lagi*, diperoleh dari: <https://m.cnnindonesia.com>

mengcover biaya operasi dan penyakit kronis tertentu. Banyak orang yang memanfaatkan Jaminan Kesehatan-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) untuk perawatan di fasilitas kesehatan. Selain itu, dapat dilihat dari antrian di bagian pasien BPJS yang selalu membludak. Masyarakat merasa tertolong dengan adanya BPJS Kesehatan karena masyarakat tidak perlu memikirkan biaya jika ingin berobat .

BPJS memberi layanan kesehatan pada warga dengan segala macam penyakit baik penyakit yang ringan maupun penyakit yang berat. Hal ini yang terjadi pada bapak Chairul Anwar warga Gabek, Pangkal Pinang. Bapak Chairul Anwar mengalami Infeksi Saluran Pernapasan sebagai pasien yang harus melalui prosedur khusus seperti kontrol rutin ke dokter spesialis. Namun biaya pengobatan untuk kontrol rutin penyakit yang di derita beliau tidaklah sedikit. Biaya yang diperkirakan untuk satu kali kontrol sebesar Rp. 500.000 hingga Rp.800.000. Biaya tersebut belum terhitung biaya pasien yang mungkin memerlukan perawatan inap di Rumah sakit. BPJS juga mengcover biaya operasi seperti yang dirasakan Meditha Arumsari yang pernah melakukan operasi benjolan di leher.

BPJS Kesehatan memberikan manfaat yang dapat meningkatkan efisiensi masyarakat ke fasilitas kesehatan. Adanya BPJS Kesehatan jangkauan ke fasilitas kesehatan lebih mudah sehingga mampu melayani masyarakat menengah atas hingga masyarakat menengah bawah. Terlepas dari manfaatnya

yang mempermudah akses, pelayanan BPJS Kesehatan juga terkenal berbelit-belit dalam proses pengimplementasiannya. Sistem rujukan yang berbelit-belit dianggap menyulitkan pasien. Pasien BPJS Kesehatan mengatakan tidak jarang mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal. Hal ini dikarenakan prosedur apabila sakit pasien memerlukan berobat ke Rumah Sakit harus membawa surat rujukan dari Puskesmas⁸

Surat rujukan dikeluarkan oleh dokter dimana tempat kita berobat atau di Fasilitas Kesehatan I kita berobat. Prosedur untuk mendapatkan surat rujukan ialah pasien terlebih dahulu berobat ke Fasilitas Kesehatan I atau klinik kemudian dokter di klinik tersebut yang memberikan indikasi medis. Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan dokter pasien tersebut memerlukan tindakan lebih lanjut, barulah dokter memberikan surat rujukan ke faskes tingkat dua.⁹

Pelayanan yang berbelit dapat juga dilihat dari lamanya antrean untuk berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Antrian berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan dapat memakan waktu dua sampai tiga jam. Selain itu sistem rujukan yang berbelit sering membuat masyarakat merasa dipersulit.

⁸ (2016, September 2020), *Warga Keluhkan Prosedur Berbelit Pelayanan BPJS Kesehatan*, diperoleh dari: <https://www.google.com/amp/s/lampung.antaraneews.com>

⁹ (2019, Desember 11), *Ini Yang Sangat Penting Diketahui dari Sistem Rujukan BPJS Kesehatan*, diperoleh dari: <https://www.google.com/amp/s/www.cermati.com/artikel/amp/ini-yang-sangat-penting-diketahui-dari-sistem-rujukan-bpjs-kesehatan>

Kendala untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal dengan BPJS Kesehatan sering ditemukan dalam proses administrasinya.

Selain menyangkut antrean, salah satu keterbelitan pelayanan BPJS Kesehatan yang sering kita temui ialah tebus obat di luar rumah sakit. Kendala ini bisa dilihat dari pasien yang mendapatkan hanya separuh jatah obat seharusnya, misalnya yang seharusnya untuk sebulan memperoleh 30 butir obat, ternyata hanya memperoleh 15 butir obat dari rumah sakit dengan alasan ketentuan BPJS Kesehatan, sisa obat lainnya pasien harus menebus sendiri.¹⁰

Penelitian tentang pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan ini penting dilakukan mengingat kesehatan masyarakat sangat berharga dan BPJS menjadi lembaga penting bagi warga untuk menggunakan fasilitas kesehatan tersebut. Saat ini seperti yang kita ketahui, kita sedang dihebohkan dengan adanya pandemi covid-19. Dimana dengan adanya pandemi tersebut seluruh gerak menjadi terbatas. Adanya pandemi memacu berbagai macam kebijakan baru yang diterapkan dari yang wajib menggunakan masker, *physical distancing*, PSBB, bahkan *work from home*. Adanya pandemi ini membuat seluruh gerak masyarakat menjadi terbatas.

¹⁰ Soesanti Harini Hartono, (2019 Desember 21). Dilema Pasien, Pakai BPJS Tebus Obat Masih Bayar dan Terkadang Hanya Diberi Separuh Jatah, diperoleh dari: <https://www.google.com/amp/s/health.grid.id/amp/dilema-pasien-pakai-bpjs-tebus-obat-masih-bayar-dan-terkadang-hanya-diberi-separuh-jatah>

Kondisi sebelum dan saat adanya covid-19 akan berbeda. Berbagai tempat seperti warung, tempat wisata, tempat hiburan, sekolah, bahkan kantor hanya boleh dibuka di hari dan batas waktu tertentu saja bahkan ditutup. Namun Rumah Sakit tetap boleh beroperasi 24 jam. Perbedaan dinamika tersebut juga terjadi pada pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan, karena pandemi covid-19 membatasi seluruh gerak masyarakat tanpa terkecuali pemberian pelayanan kesehatan.

Pada masa pandemi pelayanan Kesehatan tetap dibuka, namun protokol kesehatan diterapkan secara ketat seperti di Rumah Sakit Bhakti Timah dan Rumah Sehat BAZNAS Pangkalpinang. Hal ini dapat kita lihat dari wajibnya menggunakan masker, kursi antrian yang berjarak, pemeriksaan suhu tubuh dan wajib mencuci tangan sebelum masuk Rumah Sakit, dibatasinya jumlah keluarga yang menemani pasien, dan wajibnya menggunakan *hand sanitizer* sebelum masuk dan keluar Rumah Sakit. Pelayanan BPJS Kesehatan pada masa pandemi dan sebelum pandemi covid-19 tentu sangat berbeda. Perbedaan tersebut dapat berupa kebijakan administrasi yang semakin cepat dan mudah atau semakin sulit dan berbelit.

Maka dari itu persepsi dari warga tentang efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan di era pandemi covid-19 penting untuk diketahui agar pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan tersebut dapat berjalan efektif.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti bermaksud meneliti bagaimana persepsi masyarakat tentang keefektivitasan pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan di masa pandemi covid 19. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pasien pemegang kartu BPJS kesehatan di era pandemi covid-19 di Pangkalpinang, Bangka Belitung?

C. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan baik dari segi pelayanan, administrasi, akses obat, akses dokter, sistem surat rujukan, dan jam operasional di era pandemi covid-19 di Pangkalpinang, Bangka Belitung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Memberikan kontribusi dalam kajian keilmuan sosiologi, khususnya dalam kajian yang berkaitan dengan penelitian serupa serta dapat memberikan kontribusi dalam ranah sosiologi kesehatan dan kebijakan publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengayaan agar wawasan terhadap pelayanan kesehatan dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan meningkat. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk pelayanan kesehatan dan BPJS Kesehatan.

E. Tinjauan Terdahulu

Kajian tentang pelayanan kesehatan bagi pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan sudah banyak dilakukan hal ini disebabkan karena masyarakat membutuhkan layanan kesehatan. Kajian-kajian tersebut di antaranya:

Penelitian yang pertama, penelitian ini ditulis oleh Abidin berjudul ‘Pengaruh Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Campae Kota Parepare’.¹¹ Survey dengan rancangan *cross sectional study* menjadi metode dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini

¹¹ Abidin, ‘Pengaruh Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Campae’, Jurnal MKMI. Vol 12. No 2, Juni 2016

menunjukkan terdapat pengaruh antara kehandalan, ketanggapan dan empati terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Cempae kota.

Penelitian kedua yang perlu ditinjau, ditulis oleh Wenny Andita berjudul “Implementasi Terhadap Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur”.¹² Penelitian kualitatif menjadi metode dalam penelitian ini. Metode penelitian dalam penelitian ini untuk mengetahui kenyataan dari yang diteliti sehingga memudahkan untuk mendapatkan data yang objektif. Teori yang digunakan pada penelitian ini ialah teori implementasi kebijakan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit telah berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan cepat hanya saja ada beberapa kendala dalam implementasinya yang membuat Rumah Sakit memberikat pelayanan yang kurang cepat.

Penelitian ketiga yang perlu ditinjau adalah penelitian oleh Fitri Permatasari yang berjudul “Persepsi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Mandiri Dalam Pelayanan

¹² Wenny Andita, “*Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lagaligo Kabupaten Luwu Timur*”, Skripsi Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Hasanuddin.

RSUD Lubuk Basung”¹³. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori persepsi dimana dalam teori persepsi Notoatmojo mengatakan persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkannya. Hasil penelitian ini ialah menurut masyarakat pengguna BPJS mandiri masih terdapat kekurangan pelayanan yang diberikan pihak RSUD Lubuk Basung. Kekurangan tersebut terdapat pada ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu menurut pasien mandiri, masih kurangnya kenyamanan yang diberikan pihak Rumah Sakit.

Penelitian keempat yang perlu ditinjau adalah penelitian oleh Trisna Wijaya yang berjudul “Tingkat Kepuasan Peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) –KIS (Kartu Indonesia Sehat) BPJS Kesehatan di Kota Palembang”¹⁴. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teori harga, teori kepuasan layanan, dan teori kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara tarif

¹³ Fitri Permatasari, ‘Persepsi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Mandiri dalam Pelayanan RSUD Lubuk Basung’, Jom FISIP Volume 2. No.2, Oktober 2015

¹⁴ Trisna Wijaya, ‘Tingkat Kepuasan Peserta JKN(Jaminan Kesehatan Nasional)-KIS 9 (Kartu Indonesia Sehat) BPJS Kesehatan di Kota Palembang’, Jurnal EKSIS Vol 13, No 2, Oktober 2018.

iuran, pelayanan administrasi, dan pelayanan fasilitas kesehatan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN-KIS di BPJS Kesehatan di Kota Palembang.

Penelitian kelima yang perlu ditinjau adalah penelitian oleh Robiyanto yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di IFRS RSUD dr. Soedarsono Pontianak Berdasarkan Waktu Penyelesaian.”¹⁵ Penelitian ini menggunakan metode observasional. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan responden belum puas terhadap pelayanan resep di IFRS RSUD dr. Soedarso Pontianak dilihat dari nilai ITKP negatif dan lamanya waktu tunggu penyelesaian resep obat racikan dan non racikan.

Penelitian keenam yang perlu ditinjau adalah penelitian oleh Suhartono yang berjudul “Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Kec Balongpanggang Kabupaten Gresik”.¹⁶ Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan metode wawancara. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori persepsi. Hasil penelitian menunjukkan baiknya persepsi dan partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan program BPJS Kesehatan di Puskesmas Kec Balongpangan.

¹⁵ Robiyanto, “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di IFRS RSUD dr. Soedarsono Pontianak Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep”, Jurnal Pendidikan Informatika dan Sains, Vol.7, No 2, Desember 2018

¹⁶ Suhartono, “Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap BPJS Kesehatan di Kecamatan Balongpanggang Kabupaten Gresik”, Jurnal Program Studi PPKN, FKIP, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Partisipasi tersebut diwujudkan dalam bentuk dukungan terhadap pelayanan yang lebih unggul.

Penelitian ketujuh yang perlu ditinjau adalah penelitian oleh Herbasuki Nurcahyanto dan Monica Pratiwi yang berjudul ‘ Efektifitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Srandol)’ yang dimuat dalam Ejournal.undip.ac.id.¹⁷ penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teori kesesuaian adalah teori yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan adanya efektivitas program BPJS Kesehatan di kota Semarang (Studi kasus pada pasien pengguna jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Srandol) efektif dengan nilai 2,88.

Penelitian kedelapan yang perlu ditinjau adalah penelitian oleh Wijayanti Indah Purnamasari yang berjudul ‘ Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Dan Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak 2015’.¹⁸ Penelitian ini menggunakan penelitian survey deskriptif analitik. Teori kualitas pelayanan adalah teori yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan di RSUD Sunan

¹⁷ Monica Pertiwi, ‘Efektifitas Program BPJS di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Serondol)’, Ejournal.undip.ac.id

¹⁸ Wijayanti Indah Permatasari, ‘Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015’, SkripsiFakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Semarang

Kalijaga terdapat pengaruh antara kepuasan pasien dan pelayanan yang diberikan.

Dari kedelapan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada subjek penelitian yang mana penelitian ini mencoba meneliti tentang persepsi masyarakat tentang efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan di era pandemi covid-19. Selain itu perbedaan penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitian. Objek penelitian ini adalah warga Pangkalpinang, Bangka Belitung. Perbedaan selanjutnya antara penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada teori yang digunakan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori fenomenologi. Posisi penelitian ini adalah sebagai pelengkap penelitian sebelumnya atau sebagai acuan penelitian selanjutnya.

F. Landasan Teori

A. Persepsi

Menurut Stanton¹⁹ persepsi adalah makna yang kita pertalikan berdasarkan pengalaman masa lalu dan stimulus (rangsangan-rangsangan) yang

¹⁹ Nugroho J Setiadi, *Prilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran*, (Jakarta: Prenada Media Group 2013) Hlm.91

kemudian kita terima melalui panca indra (pengelihatn, pendengaran, perasa, dan lain-lain). pengertian lain persepsi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal dari panca indranya.²⁰

Menurut Philip Kottler²¹ persepsi adalah proses seorang individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang memiliki arti. Adapun pendapat Sukma, Persepsi tidak hanya muncul akibat rangsangan lingkungan, namun juga merupakan proses yang terjadi pada struktur fisiologi dalam otak. Penangkapan tersebut biasanya merupakan sensasi memori atau pengalaman masa lalu.²²

Dapat disimpulkan persepsi adalah pandangan yang terbentuk dari akumulasi sosialisasi atau pengalaman-pengalaman yang kita dapatkan.

B. Efektivitas

Menurut Kurniawan²³ efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dalam suatu jaringan atau

²⁰ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta 2001, hlm 304

²¹ Philipp Kottler, *Manajemen pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*. Edisi kelima, Erlangga, Jakarta 1997, hlm. 164

²² Oman Sukamana, *Dasar-Dasar Psikologi Lingkungan*, UMM Press, Malang, 2003

²³ <http://e-journal.uajy.ac.id/4241/3/2MH01723.pdf>. Diakses pada 13 Oktober 2020

organisasi yang mana di dalam pelaksanaannya tidak terdapat tegangan atau tekanan. Pengertian tersebut dapat diartikan efektivitas adalah tahap tercapainya tujuan yang direncanakan sebelumnya. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tolak ukur berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan, maka organisasi tersebut berjalan efektif.²⁴

Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Perlu diingat bahwa efektivitas tidak membahas tentang biaya yang dikeluarkan guna mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah tujuan yang telah ditetapkan berhasil dilaksanakan.²⁵

Menurut Duncan²⁶ yang dikutip Richards M. Steers dalam bukunya ‘*Efektivitas Organisasi*’ mengatakan yang menjadi ukuran efektivitas, ialah:

1. Pencapaian Tujuan

²⁴ Ulum. Ihyadul MD, 2004, *Akutansi Sektor Publik*, Malang UMM Press, Hlm. 294.

²⁵ *Ibid*

²⁶ Steers. M. Richards, 1985, *Efektifitas Organisasi*, Jakarta, Erlangga, Hlm. 46

Pencapaian adalah seluruh upaya pencapaian tujuan. Seluruh upaya tersebut ialah sebagai suatu proses. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan akhir diperlukannya pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari berbagai faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran yang melihat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi ini dapat dilihat dari proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Pengisian dan pengadaan tenaga kerja menjadi salah satu tolak ukur adaptasi.

C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan publik yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan.²⁷ Seperti badan publik lainnya, BPJS Kesehatan memiliki visi dan misi. Visi bpjs tersebut adalah memberikan jaminan kesehatan yang baik tanpa pandang bulu. Sedangkan misinya ialah memberikan pelayanan terbaik, memasifkian kepesertaan BPJS Kesehatan, menjaga finansial BPJS Kesehatan agar tetap berkelanjutan.²⁸

Undang-Undang Dasar 1945 menjadi landasan BPJS Kesehatan yakni Undang-Undang Nomer 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional, dan Undang-Undang Nomer 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.²⁹

D. Era Pandemi Covid-19

Tahun 2020, dunia dihebohkan dengan adanya virus yang bernama corona. Virus corona ini pertama kalinya ditemukan di Wuhan, Cina yang akhirnya merebak ke hampir seluruh dunia. Melalui rilis yang dikeluarkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada Rabu, 11/13 corona ditetapkan sebagai pandemi. Menilai kalau wabah ini sudah sampai pada tingkat

²⁷ [Bpjs-kesehatan.go.id](https://bpjs-kesehatan.go.id) diakses pada 13 Oktober 2020

²⁸ <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2> Diakses pada 13 Oktober 2020

²⁹ www.bpjs-kesehatan.go.id diakses pada 13 Oktober 2020

penyebaran dan keparahan yang mengkhawatirkan, akhirnya WHO mengkategorisasikan virus ini sebagai pandemi.³⁰

Adanya pandemi covid-19 merubah ritme dari yang normal. Dengan adanya pandemi ini muncul aturan-aturan baru seperti wajib memakai masker, himbuan di rumah saja, dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSSB). Pandemi covid-19 berdampak dalam segala sektor, termasuk pelayanan kesehatan. Surver Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menunjukkan layanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan pemeriksaan dan pengobatan selain kasus covid menjadi terganggu.³¹

E. Teori Fenomenologi Alfred Schutz

Teori Fenomenologi Alfred Schutz digunakan untuk menganalisis penelitian ini. Teori Alfred Schultz ini dipengaruhi oleh Weber khususnya karya-karya mengenai tindakan (*actions*) dan tipe ideal (*ideal type*). Meskipun Schutz mengagumi Weber tetapi ia tetap berusaha mengatasi kelemahan yang ada dalam karya Weber dengan menyatakan ide Edmund Husserl dan Henri Bergson.³²

³⁰ <https://www.halodoc.com/artikel/who-resmi-nyatakan-corona-sebagai-pandemi> diakses pada 13 Oktober 2020.

³¹ <https://nationalgeographic.grid.id/read/132255604/dampak-pandemi-covid-19-hantam-sistem-layanan-kesehatan-dalam-4-gelombang.go.id> diakses pada 13 Oktober

³² Schutz, Alfred dalam John Wild dkk, *The Phenomenology of the Social World*. Illinois (Northon University Press, 1967),67

Menurut Schutz persepsi seseorang terhadap realitas akan membawa kepada banyak kemungkinan atau istilah akademisnya intrasubjektif. Schutz menjelaskan bahwa semua interpretasi tentang realitas didasarkan pada sekumpulan pengalaman diri sendiri atau pengalaman orang lain yang diceritakan oleh orang tersebut. Singkatnya, teori fenomenologi adalah teori yang memfokuskan pada makna subjektif terhadap pengalaman-pengalaman seseorang terhadap suatu (fenomena/realita).³³ Teori Fenomenologi memuat sebuah konsep terhadap sebuah fakta. Teori fenomenologi menekankan bahwa fakta yang hadir disekitar kita tidaklah murni sebuah fakta. Namun, fakta yang ada dipengaruhi oleh pemikiran-pemikiran. Fakta yang ada telah melalui proses interpretasi³⁴

Interpretasi yang dilakukan seorang atau sekelompok orang terhadap sebuah fakta dipengaruhi oleh pengetahuan yang ditanamkan (sosialisasi) atau pengetahuan yang sudah diterima olehnya atau pertemuan satu sama lain.³⁵ Dapat disimpulkan teori fenomenologi adalah teori yang membahas tentang bahwa sebuah fakta merupakan kumpulan dari pengalaman-pengalaman atau sosialisai-sosialisasi yang diterima oleh individu. Peneliti menggunakan teori ini untuk menganalisis persepsi masyarakat berdasarkan pengalaman mereka

³³ Bryan S Turner, *Teori Sosiologi Dari Klasik Sampai Postmodern*, 1 ed. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 360-373

³⁴ *Ibid.*, 367

³⁵ *Ibid.*, 369

tentang keefektifitasan pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan di era pandemi covid-19. Teori ini peneliti gunakan untuk membedah bagaimana pengalaman mereka menggunakan kartu BPJS Kesehatan tersebut.

G. Metode Penelitian

Dalam penelitian metode penelitian sangatlah penting. Metode penelitian digunakan untuk pijakan agar penelitian berjalan secara teratur sesuai yang direncanakan. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data-data baik secara tujuan maupun kegunaannya³⁶ Adapun unsur-unsur yang termasuk dalam metode penelitian ialah:

a. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan metode pengumpulan data observasi dan wawancara. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di satu Rumah Sakit yaitu Rumah Sakit Bhakti Timah Pangkalpinang dan satu klinik di Pangkalpinang yaitu Rumah Sehat BAZNAS. Penelitian ini mewawancara lima pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Timah

³⁶Sukandarrumadi da Haryanto, Dasar-dasar penulisan Proposal: Petunjuk praktis untuk penelitian pemula, (Yogyakarta:Gajah Mada University Press,2008), hlm.9

dan lima pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sehat BAZNAS Pangkalpinang. Adapaun peneliti juga mewawancarai satu pasien yang bukan pemegang kartu BPJS Kesehatan untuk triangulasi data dalam penelitian ini. Dimana dalam metode penelitian kualitatif data yang dihasilkan adalah data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau ucapan dari pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan yang diwawancarai dan fakta yang diamati di Rumah Sakit Bhakti Timah dan Rumah Sehat BAZNAS dan kemudian melaporkannya sesuai dengan apa adanya. Dalam penelitiannya sumber data didapatkan dari buku, jurnal, skripsi, dan internet.

b. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah persepsi masyarakat tentang efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan di era pandemi, Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah 10 warga Pangkalpinang, Bangka Belitung yang berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit dan Klinik. Objek penelitian ini mengambil lima pasien dari satu Klinik dan 5 pasien dari satu Rumah Sakit rujukan BPJS Kesehatan untuk mewakili kota Pangkalpinang. Selain itu penelitian ini juga mengambil satu pasien yang berobat di Rumah Sakit dengan biaya sendiri (bukan pemegang kartu BPJS Kesehatan) sebagai pembandingan dari data sepuluh pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan. Objek penelitian yang berupa pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan dan non pemegang kartu

BPJS Kesehatan guna untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda. Rumah Sakit tersebut ialah Rumah Sakit Bhakti Timah Pangkalpinang yang mana Rumah Sakit tersebut merupakan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan (FKTRL) dan Klinik Rumah Sehat Baznas Timah Pangkalpinang yang mana klinik tersebut merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama (Faskes) yang merupakan pelayanan kesehatan dasar. Adapun pasien yang menjadi sampel penelitian ini ialah: 1. Chairul Anwar (56 Tahun) 2. Adi Firzan (22 tahun) 3. Meditha Arumsari (25 Tahun) 4. Handika (22 tahun) 5. Siti Jaleha (62 Tahun) 6. Alvi Savira (22 tahun) 7. Diah Irawati (48 Tahun) 8. Nurhasanah (25 Tahun) 9. Sunarti (62 Tahun) 10. Maulia Santi (25 Tahun) 11.

c. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan ada dua, yaitu data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data pertama kali yang dikumpulkan oleh peneliti sumber data primer dari penelitian yang mana melalui upaya pengambilan data langsung di lapangan. Sumber data primer pada penelitian ini adalah informasi dari masyarakat yang berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan di era pandemi covid-19 baik

pasien yang rawat inap, rawat jalan, maupun hanya sekedar kontrol. Selain pemegang kartu BPJS Kesehatan, sumber data primer dari penelitian ini adalah pasien yang bukan pemegang kartu BPJS Kesehatan. Informasi dari pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan dan bukan pemegang kartu BPJS Kesehatan ini digunakan untuk mendukung data yang terdapat pada BAB II, BAB III, dan BAB IV. Data pada BAB II yang merupakan hasil dari sumber data primer berupa sekilas informasi tentang Rumah Sakit Bhakti Timah dan Rumah Sehat BAZNAS Pangkalpinang. Adapun data pada BAB III yang merupakan hasil dari data primer ialah data berupa pengalaman berobat masyarakat pemegang kartu BPJS Kesehatan, persepsi tentang pelayanan Rumah Sakit dan Klinik di era pandemi, paparan perbedaan pelayanan Rumah Sakit dan Klinik pada saat pandemi dan non pandemi, dan Efektivitas pelayanan tersebut menurut masyarakat pemegang kartu BPJS Kesehatan. pada BAB IV hasil data primer inipun digunakan untuk mendukung elaborasi teori dan hasil temuan lapangan.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder dari penelitian ini adalah semua sumber data yang dijadikan peneliti sebagai pendukung, seperti buku, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, dan informasi lainnya yang masih relevan untuk digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan. Adapun sumber data

sekunder dari penelitian ini ialah skripsi, jurnal, tesis, disertasi, buku, Undang-Undang berita atau informasi dari internet yang relavan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini data sekunder diambil dengan mencari penelitian serupa atau yang terkait. Data sekunder seperti isi dari Undang-Undang atau informasi dari internet peneliti gunakan untuk melengkapi data pada BAB I mengenai latar belakang. Jurnal, skripsi, tesis, dan disertasi dengan tema serupa tentang pelayanan Rumah Sakit bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan peneliti gunakan untuk mendukung data pada tinjauan pustaka yang terdapat pada BAB I. Sumber berita dari internet terkait Rumah Sakit dan Klinik yang menjadi lokasi penelitian, peneliti gunakan untuk mendukung data pada BAB II mengenai gambaran umum lokasi penelitian. Selain sumber data dari internet, data pada BAB II tersebut di dapatkan dari data sekunder berupa laporan dari Badan Pusat Statistik Pangkalpinang. Sumber data sekunder berupa buku digunakan untuk mendukung data pada BAB I seperti pengertian sub bab dan landasan teori dan BAB IV pada paparan sekilas tentang teori fenomenologi Alfred Schutz.

d. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindra, bisa pengelihatn, pendengaran, penciuman, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Pada penelitian ini peneliti mengobservasi perbedaan pelayanan Rumah Sakit dan Klinik yang tampak pada era pandemi non pandemi. Peneliti juga mengamati jumlah pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan di era pandemi covid-19 di Pangkalpinang di loket administrasi. Selain itu, peneliti mengamati. Selain itu peneliti mengamati pula jumlah antrean pada loket pasien yang bukan pemegang kartu BPJS Kesehatan sebagai triangulasi data. Selain pada loket antrean, peneliti juga mengamati antrean pada tiap poli. Setelah mengamati loket dan poli, peneliti juga berjalan-jalan di sekitaran Rumah Sakit Bhakti Timah dan BAZNAS untuk mencari informasi yang lainnya. Hasil penelitian ini untuk mendukung data pada BAB II berupa umum Rumah Sakit Bhakti Timah dan Rumah Sehat BAZNAS Pangkalpinang. Peneliti mengamati perbedaan pelayanan pada saat pandemi dan sebelum pandemi. Hasil observasi ini untuk mendukung data pada BAB III yang berupa hasil temuan lapangan seperti perbedaan pelayanan Rumah Sakit Bhakti Timah dan Rumah Sehat BAZNAS bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan di era pandemi covid-19.

2. Wawancara

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.³⁷ Pangkalpinang sebagai zona hitam covid-19 dan Rumah Sakit merupakan tempat dengan resiko tinggi penularan covid-19 maka wawancara dengan narasumber dilakukan via whatsapp. Peneliti mengumpulkan narasumber melalui media instagram. Peneliti mencari *followers* peneliti yang pernah berobat di lokasi penelitian menggunakan BPJS Kesehatan di era pandemi maupun sebelum pandemi. Selain itu peneliti juga mencari narasumber ketika sedang observasi di lokasi penelitian. Dikarenakan takut mengganggu pasien yang sedang berobat dan dikarenakan sedang adanya pandemi, peneliti meminta nomor *handphone* pasien yang sedang berobat dan melakukan wawancara secara virtual yakni pesan whatsapp. Sebelum melakukan wawancara peneliti memberikan pilihan untuk narasumber bersedia di wawancara melalui tatap muka atau melalui whatsapp. Wawancara yang akan dilakukan peneliti dengan cara mewawancarai secara mendalam sepuluh orang yang pernah berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan di era pandemi covid-19 dan sebelum pandemi di rumah sakit yang menjadi objek penelitian ini,

³⁷ Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu sosial lainnya* . Jakarta: Kencana Prenada Media Group

yaitu: 1. Chairul Anwar (56 Tahun) 2. Adi Firzan (22 tahun) 3. Meditha Arumsari (25 Tahun) 4. Handika (22 tahun) 5. Siti Jaleha (62 Tahun) 6. Alvi Savira (22 tahun) 7. Diah Irawati (48 Tahun) 8. Nurhasanah (25 Tahun) 9. Sunarti (62 Tahun) 10. Maulia Santi (25 Tahun). Selain mewawancara secara mendalam pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan, peneliti juga mewawancarai secara sekilas pasien yang bukan pemegang kartu BPJS Kesehatan sebagai data pembanding. Hasil wawancara yang dilakukan ini untuk mendukung data yang terdapat pada BAB III yang berupa pengalaman berobat bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan, perbedaan pelayanan Rumah Sakit dan Klinik pada saat pandemi bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan, dan efektivitas layanan Rumah Sakit dan Klinik tersebut. selain itu, data yang didapatkan pada wawancara juga peneliti gunakan untuk melengkapi BAB IV yang mana berisi elaborasi teori dan data temuan lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data atau bukti-bukti untuk menjelaskan lebih luas mengenai fokus penelitian.

Data yang dikumpulkan bertujuan sebagai bukti adanya keterikatan dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi terdiri dari foto, catatan, serta rekaman suara yang diambil selama penelitian dilakukan.

Dokumentasi pada penelitian ini berupa foto-foto tentang penerapan

protokol kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Timah dan Rumah Sehat BAZNAS, foto wawancara dengan narasumber dan tangkapan layar pesan wawancara dengan narasumber. Dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk mendukung data pada BAB II yang menggambarkan tentang lokasi umum penelitian. Selain itu dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk mendukung data pada lampiran penelitian.

e. Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman bahwa dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Analisis data dalam penelitian ini guna untuk memproses data menjadi informasi. Adapun tahap yang dilakukan dalam analisis data ialah:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, serta penstransformasian dari data yang diperoleh melalui catatan lapangan yang tertulis.³⁸ Peneliti mengambil data yang penting mengenai persepsi masyarakat tentang efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pemegang kartu BPJS

³⁸ Prof.Dr.Emirza M.pd *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data: Model Bagdan dan Biklen, Model Miled dan Hubermen, Model Straus Dan Carbin, Model Spradly, Analisis Model Phlipp Mayring, Program Komputer Nvivo* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016) Hlm. 129

Kesehatan, kemudian akan dilakukan proses pemilihan data-data yang dijadikan indikator seperti pengalaman, pelayanan, efektivitas, dan persepsi. Indikator tersebut kemudian melewati proses penyederhanaan data, abstraksi, serta penstransformasian.

2. Penyajian Data

Penyajian data bertujuan untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dan melakukan analisis lanjutan dari pemahaman tersebut. model penyajian data berupa teks naratif, agar informasi dalam penelitian ini mudah dibaca dan ditarik kesimpulan. Data yang diperoleh melalui data primer yang berupa hasil temuan langsung di lapangan dan data sekunder pada penelitian ini dinarasikan oleh peneliti. Data yang disajikan terlebih dahulu melalui proses reduksi data.

3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan temuan-temuan yang kemudian diverifikasi. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini melalui indikator-indikator yang ditentukan dan hasil temuan lapangan yang digeneralisasi. Pada penelitian ini peneliti menarik satu kesimpulan umum tentang persepsi masyarakat mengenai efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klinik pada era pandemi di Pangkalpinang.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk menjelaskan serta memberikan gambaran terkait penelitian ini supaya lebih jelas dan terstruktur. Peneliti membagi sistematika pembahasan dalam penelitian ini menjadi lima bab yaitu:

- BAB I

Dalam bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian terdahulu, landasan teori, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

- BAB II

Dalam bab ini memuat tentang gambaran umum tipologi masyarakat di lokasi penelitian yakni Pangkalpinang. Selain itu bab ini berisi sekilas tentang pelayanan Rumah Sakit Bhakti Timah Pangkalpinang dan Rumah Sehat BAZNAS. Bab ini juga berisi profil informan yang mempunyai pengalaman berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan di era pandemi covid-19 di Rumah Sakit dan Klinik tersebut.

- BAB III

Berisi tentang pembahasan penelitian serta menyajikan data temuan lapangan berupa persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan.

- BAB IV

Bab ini memuat tentang analisis terhadap data yang ada di pembahasan bab III. Data mengenai persepsi warga tentang efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klinik di era pandemi tersebut dielaborasi dengan teori fenomenologi Alfred Schutz.

- BAB V

Berisi tentang hasil penelitian persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan di era pandemicovid-19. Selain itu bab ini juga berisi saran untuk Rumah Sakit dan peneliti selanjutnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian serta analisis yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan pelayanan BPJS Kesehatan di era pandemi di Kota Pangkalpinang. Hasil penelitian ini disimpulkan berdasarkan penelitian yang dilakukan di dua fasilitas kesehatan di Pangkalpinang. Konteks pada penelitian ini adalah persepsi masyarakat tentang efektivitas Rumah Sakit dan Klinik bagi pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan di era pandemi covid-19. Meskipun terdapat perbedaan pelayanan Rumah Sakit dan Klinik di era pandemi, masyarakat menganggap pelayanan BPJS Kesehatan tetap efektif

. Masyarakat memahami serta memaklumi perbedaan pelayanan tersebut dikarenakan kondisi covid-19. Selain itu persepsi ini terbentuk berdasarkan apa yang dirasakan, pengalaman, pengetahuan dan keadaan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, selain dianggap tetap efektif masyarakat merasa sangat terbantu dengan tersedia pelayanan Rumah Sakit dan Klinik bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan.

B. Saran

Bagi Rumah Sakit dan Klinik :

Lebih meningkatkan pelayanan yang menurut masyarakat belum maksimal seperti akses obat. Selain itu diharapkan Rumah Sakit dan Klinik lebih memperhatikan kebijakan agar tidak membelit-belitkan masyarakat, seperti kebijakan penerbitan surat rujukan.

Bagi Peneliti Selanjutnya :

Melanjutkan penelitian ini dengan mengembangkan penelitian selanjutnya yang mana melihat efektivitas pelayanan Rumah Sakit dan Klini bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan di Era Pandemi melalui persepsi tenaga medis dan petugas BPJS Kesehatan.

Daftar Pustaka

Buku :

- Bryan, S Turner, 2012, *Teori Sosiologi Dari Klasik Sampai Postmodern*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu sosial lainnya* . Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Emirza , 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data: Model Bagdan dan Biklen, Model Miled dan Hubermen, Model Straus Dan Carbin, Model Spradly, Analisis Model Phlipp Mayring, Program Komputer Nvivo*. Jakarta: Rajawali Pers
- Kottler, Phillip, 1997. *Manajemen pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*. Edisi kelima, Jakarta: Erlangga
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional,2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka
- Schutz, Alfred dalam John Wild dkk,1967.*The Phenomenology of the Social World*. Illinos: Northon University Press
- Setiadi, J, Nugroho,2013. *Prilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian, Pemasaran*, Jakarta: Prenada Media Group 2013
- Sukandarrumadi, Haryanto, 2008. *Dasar-dasar penulisan Proposal: Petunjuk praktis untuk penelitian pemula*, Yogyakarta:Gajah Mada University Press
- Sukamana, Oman, 2003. *Dasar-Dasar Psikologi Lingkungan*, Malang: UMM Press
- Steers. M. Richards, 1985. *Efektifitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga
- Ulum. Ihyadul MD, 2004, *Akutansi Sektor Publik*, Malang: UMM Press

Jurnal / Skripsi:

- Abidin, 2016. Pengaruh Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Campae. Jurnal MKMI. Vol 12. No. 2

- Fitri Permatasari, 2015 . Persepsi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Mandiri dalam Pelayanan RSUD Lubuk Basun. Jom FISIP Volume 2. No.2,
- Monica Pertiwi, 2017. Efektifitas Program BPJS di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Serondol. Ejournal.undip.ac.id
- Robiyanto, 2018 .Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di IFRS RSUD dr. Soedarsono Pontianak Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep. Jurnal Pendidikan Informatika danSains, Vol.7, No 2.
- Suhartono, 2015. Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Program BPJS Kesehatan di Kecamatan Balongpanggang Kabupaten Gresik. Jurnal Prodi PPKN, FKIP, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Trisna Wijaya, 2018. Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan di Kota Palembang. Jurnal EKSIS Vol 13, No 2
- Trisna Widada, Agus Widada, Lutfan Lazuardi, 2017. Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu. Jurnal Ketahanan Nasional, Vol. 23, No. 2
- Wijayanti Indah Permatasari, 2016.”Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015”.Fakultas Kedokteran.Universitas Muhammadiyah.Semarang
- Wenny Andita, 2016. “Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan di Badan Layanan UmumDaerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lagaligo Kabupaten Luwu Timur”.Program Studi Adminitrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Hasanuddin.Makassar
- Sella Antoni, 2018 “Pengaruh Pengendalian Internal, Audit Internal, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan di RS Bakti Timah Pangkalpinang” , Skripsi Universitas Bangka Belitung

Web

2016.Warga Keluhkan Prosedur Berbelit Pelayanan BPJS Kesehatan. <https://www.google.com/amp/s/lampung.antaraneews.com> diakses pada Minggu, 01 November 2020

2019.Ini yang Sangat Penting Diketahui dari Sistem Rujukan BPJS Kesehatan. <https://www.google.com/amp/s/www.cermati.com/artikel/amp/> diakses pada Minggu, 01 November 2020

Dian Kurniati, 2020. Iuran BPJS Kesehatan Naik Mulai 1 Juli 2020, Ini Perinciannya. <http://news.ddtc.co.id>. diakses pada Rabu, 05 Agustus 2020, Pukul 08.15 WIB

Humas O, 2018. Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>. diakses pada Rabu, 05 Agustus 2020, Pukul 08.00 WIB

Humas O, 2019. Visi dan Misi BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>. diakses pada Rabu, 05 Agustus 2020, Pukul 08.10 WIB

Humas O, 2020.Per 1 Mei 2020, Iuran Peserta Segmen PBPU dan BP Telah Disesuaikan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>. diakses pada Rabu, 05 Agustus 2020, Pukul 08.30 WIB

Humas O, 2020.Dengan JKN-KIS Bisa Cuci Darah dengan Tenang. <https://bpjs-kesehatan.go.id>. diakses pada Kamis, 06 Agustus 2020, Pukul 08.30 WIB

2020. Airlangga Ungkap Alasan Jokowi Naikkan Iuran BPJS Lagi, <https://m.cnnindonesia.com>. diakses pada Kamis, 06 Agustus 2020, Pukul 08.00 WIB

2020. WHO Resmi Nyatakan Corona Sebagai Pandemi, <https://www.halodoc.com/artikel/who-resmi-nyatakan-corona-sebagai-pandemi> diakses Rabu, pada 13 Oktober 2020, Pukul 20.38 WIB

2020. Dampak Pandemi COVID19: Hantam Sistem Layanan Kesehatan dalam 4 Gelombang, <https://nationalgeographic.grid.id/read/132255604/dampak-pandemi-covid-19-hantam-sistem-layanan-kesehatan-dalam-4-gelombang.go.id> diakses pada Rabu,13 Oktober 2020, Pukul 20.38 WIB

2020, Dampak Pandemi COVID19: Hantam Sistem Layanan Kesehatan dalam 4 Gelombang, <https://nationalgeographic.grid.id/read/132255604/dampak-pandemi-covid-19-hantam-sistem-layanan-kesehatan-dalam-4-gelombang.go.id>

[covid-19-hantam-sistem-layanan-kesehatan-dalam-4-gelombang.go.id](https://www.baktitimah.co.id/layanan/covid-19-hantam-sistem-layanan-kesehatan-dalam-4-gelombang.go.id) diakses pada Rabu, 13 Oktober 2020, Pukul 20.38 WIB

2020, Pangkalpinang, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kota_Pangkalpinang# diakses pada Senin 04 Januari 2020, Pukul 10:00 WIB

Sejarah RSBT Pangkal Pinang <https://www.baktitimah.co.id/layanan/> diakses pada Senin, 04 Januari 2020, Pukul 10:00 WIB

2016, RSBT Pangkalpinang Layani 90 Peserta BPJS/Hari, <https://www.google.com/amp/s/babel.antaranews.com/amp/berita/37431/rsbt-pangkalpinang-layani-90-peserta-bpjs-hari> diakses pada Senin 04 Januari 2020, Pukul 10:30 WIB

Rumah Sehat BAZNAS, <https://baznas.go.id/rsb>, diakses pada Senin 04 Januari 2020, Pukul 11:00 WIB

2015, RSB Pangkalpinang, <https://www.baznaslampung.com/p/rsb-pangkalpinang.html?m=1>, diakses pada Selasa, 05 Januari 2020 Pukul 09:00 WIB

2015, Rumah Sehat BAZNAS TIMAH Pangkalpinang <https://baznasbabel.com/015/08/06/730/>, diakses pada Selasa, 05 Januari 2020 Pukul 09:00 WIB

Bacaan Lain:

Pasal 28 H Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945

Pasal 34 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945