

ANALISIS EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM UHC KOTA BANDUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RS X

Supriadi¹, Irda Sari²

^{1,2}Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

^{1,2}Politeknik PiksiGanesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung.

Email: ¹supriaditanjung3@gmail.com, ²irdasari13@gmail.com

ABSTRACT

One of the biggest population problems is health problems. In an effort to overcome this problem, Law No. 36 of 2009 concerning health was issued, which states that everyone has the same rights in health services. In Bandung City, the Universal Health Coverage (UHC) program was launched on Friday 29 December 2017 in the Multipurpose Hall, 3rd floor of Bandung City Government. which is expected to be able to facilitate the lower middle class or BPJS Health participants who have been in arrears for a long time. The aim of this research is to describe the effectiveness of the Universal Health Coverage (UHC) program at Hospital X. The method used in this research is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques include primary data collection in the form of interviews and observations in the field, and secondary data collection in the form of documentation and literature study. Determining informants in this study used a purposive sampling technique. The results of the research show that the effectiveness of the Universal Health Coverage (UHC) Program at Hospital Family Card (KK) means they cannot get health services using the Universal Health Coverage (UHC) program and there is a lack of socialization so there are still people who don't know about the UHC program. It is hoped that Hospital

Keyword: *Effectiveness, Quality of Health Services, Universal Health Coverage*

ABSTRAK

Salah satu permasalahan kependudukan terbesar adalah masalah kesehatan. Upaya mengatasi persoalan tersebut dikeluarkan UU No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang setiap orangnya memiliki hak yang sama dalam pelayanan kesehatan. Di Kota Bandung, program *Universal Health Coverage* (UHC) di luncurkan pada hari Jumat 29 Desember 2017 di Aula Serbaguna lantai 3 Pemkot Bandung, yang diharapkan mampu memfasilitasi masyarakat menengah ke bawah atau peserta BPJS Kesehatan yang telah lama menunggak iuran. Tujuan dari penelitian ini yaitu menggambarkan efektivitas program *Universal Health Coverage* (UHC) di Rumah X, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan pengumpulan data primer berupa wawancara dan observasi di lapangan, dan pengumpulan data sekunder berupa dokumentasi dan studi kepustakaan. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Program *Universal Health Coverage* (UHC) di Rumah Sakit X sangat baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan namun ada sebagian masyarakat yang kurang peduli terhadap administrasi kependudukan seperti yang tidak punya Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau anak yang belum di masukan ke dalam Kartu Keluarga (KK) sehingga tidak bisa mendapatkan pelayanan kesehatan menggunakan program *Universal Health Coverage* (UHC) serta minimnya sosialisasi sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui program UHC. Diharapkan petugas Rumah Sakit X dapat meningkatkan sosialisasi tentang program UHC kepada masyarakat yang berobat ke rumah sakit yang belum mempunyai BPJS.

Kata Kunci: Efektivitas, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Universal Health Covera

PENDAHULUAN

Setiap warga negara di Indonesia memiliki hak atas pelayanan kesehatan yang memadai. Namun masih banyak masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan tersebut karena kesulitan ekonomi. (Kahdini et al., 2022) Dengan mempertimbangkan masalah ini pemerintah kota Bandung, dinas kesehatan kota Bandung di akhir tahun 2017 meluncurkan program *Universal Health Coverage* (UHC) atau Jaminan Kesehatan Semesta untuk warga kota Bandung yakni jaminan kesehatan yang membantu masyarakat mendapatkan pengobatan secara menyeluruh tanpa harus membayar lagi sesuai dengan prosedur yang diterapkan. Acara peluncuran program UHC ini juga dihadiri oleh Kepala Dinkes Provinsi Jabar, Deputi Direksi BPJS Kesehatan Wilayah Jawa Barat, Kepala UPT Puskesmas, dan Kepala Rumah Sakit se-Kota Bandung. (Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2020) Pemkot Bandung selama ini konsisten dengan daya dukung anggaran sehingga tetap mempertahankan program UHC dengan menganggarkan Rp260 miliar. Saat ini cakupan kepesertaan JKN Kota Bandung sudah mencapai 99,21% dari jumlah penduduk yang sudah terdaftar sebagai peserta JKN. Dari total tersebut, total kepesertaan aktif penduduk Kota Bandung mencapai 77,60%. Dinas kesehatan kota Bandung. BPJS kesehatan cabang Bandung bersama rumah sakit di kota Bandung terus melakukan sosialisasi UHC secara masif di 151 kelurahan kota Bandung. (Diskominfo Kota Bandung, 2023)

UHC merupakan sistem penjaminan kesehatan secara menyeluruh kepada setiap warga Kota Bandung terhadap pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang bermutu dan biaya terjangkau.

(Rafied Ridwan F, 2023) *Universal Health Coverage* (UHC) adalah suatu strategi untuk memberikan akses yang setara terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh masyarakat. (Pratama et al., 2023). Program UHC Kota Bandung ini sebetulnya program pemerintah pusat yang disebut JKN KIS atau BPJS Kesehatan namun karena besarnya iuran BPJS Kesehatan sehingga tidak semua masyarakat di Kota Bandung terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan oleh karena itu dalam hal ini pemerintah kota Bandung meluncurkan program UHC yang di maksud UHC itu adalah BPJS yang iurannya ditanggung oleh pemerintah Kota Bandung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program UHC dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit X. Sehingga penelitian ini akan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas program UHC di Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit X. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) adalah:

1. Bukti langsung (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan dan kesiapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam

- memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya
4. Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan), kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramah tamahan yang dimiliki oleh para contact personal), kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi).
 5. Empati (*empathy*) yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami. (Bandu et al., 2020)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Definisi deskriptif menurut Sugiyono adalah metode menggambarkan atau memberikan gambaran tentang suatu

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Alur Pendaftaran UHC



Gambar 1. Alur Pendaftaran UHC

subjek penelitian dengan cara data atau sampel yang dikumpulkan apa adanya, tanpa analisis dan penarikan kesimpulan yang berlaku umum. (Irda et al., 2021) Fokus dalam penelitian ini adalah analisis pelaksanaan program UHC Kota Bandung yang meliputi alur pendaftaran, syarat-syarat untuk menjadi peserta UHC dan Kualitas Pelayanan pasien UHC. Dalam penelitian ini proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Penulis melangsungkan observasi dan mengkaji masalah secara langsung terhadap objek penelitian yaitu perawat, dokter umum yang bertugas di IGD dan Petugas Pendaftaran Rawat Inap di Rumah Sakit X yang sekaligus bertugas sebagai petugas pendaftaran UHC.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara menggunakan metode tanya jawab secara langsung dan tidak langsung melalui chat mengenai judul penelitian. Wawancara dilakukan dengan petugas admission yang bekerja di bagian pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit X yang sekaligus bertugas sebagai petugas pendaftaran UHC, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan tentang program UHC Kota Bandung di Rumah Sakit.

- a. Jika Pasien membutuhkan rujukan buat ke poliklinik spesialis maka pendaftaran UHC di lakukan di Puskesmas.
 - b. Jika pasien dalam keadaan Gawat Darurat dan memerlukan tindakan rawat inap maka pendaftaran di lakukan di Rumah Sakit, Pasien langsung datang ke IGD (Instalasi Gawat Darurat)
 - c. Petugas pendaftaran UHC melakukan input pengajuan lewat googleform
 - d. Proses Verifikasi dinkes dan BPJS. Ditolak atau Disetujui
2. Berikut adalah syarat-syarat dan ketentuan yang berhak untuk menjadi peserta program UHC Kota Bandung:
- a. Pasien warga Kota Bandung belum mempunyai BPJS atau sudah punya BPJS segmen PBI tetapi tidak aktif
Syarat: KTP, KK dan Surat Pengantar Rawat
 - b. Pasien warga kota bandung terdaftar BPJS mandiri dengan status tidak aktif Karena premi.
Syarat: KTP, KK, Surat Pengantar Rawat, mengisi Formulir Penawaran Persetujuan Peserta JKN dengan Status Penduduk Yang

didaftarkan Oleh Pemerintah Daerah (PYDOPD) dan Surat keterangan Tidak Mampu (SKTM) bagi peserta non aktif kelas 1 dan 2

- c. Pasien warga kota bandung terdaftar BPJS Pegawai swasta dengan status non aktif.

Syarat: KTP, KK, Surat Pengantar Rawat dan paklaring

- d. Pasien bayi baru lahir dari ibu warga kota bandung terdaftar sebagai peserta BPJS segemen PBI (APBD).

Syarat: KTP Orang Tua, KK dan Surat Keterangan Lahir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran UHC di Rumah Sakit X bahwa Rumah sakit di Kota Bandung yang sudah berkerja sama dengan BPJS di wajibkan untuk menerima pendaftaran UHC untuk masyarakat Kota Bandung yang memang membutuhkan pelayanan rawat inap dan untuk pasien yang tidak membutuhkan pelayanan rawat inap harap di informasikan ke pasien atau keluarga pasien agar bias mendaftarkan UHC lewat puskesmas terdekat. Berikut ini adalah data pasien yang sudah di daftarkan UHC oleh seluruh Rumah Sakit di Kota Bandung.

A1	a	b	c	d	e	f	g	h
	Timestamp	NAMA PETUGAS RS	NAMA RS/KLINIK UTAMA	NAMA KEPALA KELUAR	NO TELP/HP	NAMA PASIEN YANG BERDI	NIK PASIEN	
13373	29/12/2023 10:34:41	Fria	RS KEBON JAATI	SOPWAN SURENURA	081822654676	BY NY RIZUWANI SULIKAHATI	32737622601809538	
13374	29/12/2023 10:57:16	SASKOYA AGUSTINE	RSUD BANDUNG KIWAF	NY AAN HERLINA	089911033620	NY AAN HERLINA	32730348161080031	
13375	29/12/2023 11:16:17	SULIS	RS HERMINA PASTEUR	ADANG	082321527114	ADANG	3273061212590086	
13376	29/12/2023 11:17:43	Nur	Rs Soreh Yusup	DR YANI NURMAWAN	089378691000	SHABE MUBRAFANIANI	327336188230043	
13377	29/12/2023 11:20:09	Yedi	Rs Immanuel	Fari Saepudin	082118675141	Zahay Galia	3273036609210055	
13378	29/12/2023 11:42:31	Yedi	Rs Immanuel	Astr Hadyanti	083845666421	Astr Hadyanti	3273076265640052	
13379	29/12/2023 11:54:36	SASKOYA AGUSTINE	RSUD BANDUNG KIWAF	IVAN MULYAWAN	089669766519	BY FITRI AFFRIANTA	3273221661159007	
13380	29/12/2023 12:01:31	SASKOYA AGUSTINE	RSUD BANDUNG KIWAF	NANDITO	082115605491	BY TITA JUMITA	3273031112180064	
13381	29/12/2023 12:06:47	SASKOYA AGUSTINE	RSUD BANDUNG KIWAF	M. AKBAR WAHYADI	081572552959	BY SITI BARRAH	327317131230006	
13382	29/12/2023 12:19:03	DESSY	RSUD KOTA BANDUNG	ENDANG SUKANDI	089507862161	ENDANG SUKANDI	3273141164610001	
13383	29/12/2023 12:53:23	Nur	RS Hermina Arcamanik	Robin Firmansyah	085217837196	Herza Ghaniyah Jashariah	327308956421005	
13384	29/12/2023 12:59:31	Wahid	RS HERMINA ARCAMANIK	Jajat Soehjat	0895339666800	Karina Septiawati	32733654603699000	
13385	29/12/2023 13:02:12	Wah	Rs Humana prima	Rudy susanto	087825470348	Rwedy Putrama Immanuel	3273262981040085	
13386	29/12/2023 13:22:59	DESSY	RSUD KOTA BANDUNG	AMIN SUDRAJAT	085317165141	BY NY ISNI FEBRIANTI	3273360666130066	
13387	29/12/2023 13:36:05	Yedi	Rs Immanuel	Dan Budiansyah	081321811691	Dan Budiansyah	3273172266660091	
13388	29/12/2023 13:38:36	Nur	Rs Hermina Arcamanik	ASEP SURYANA	087779962162	By Ny Ruli OCTA LESIWI	3273162569150093	
13389	29/12/2023 13:40:14	SASKOYA AGUSTINE	RSUD BANDUNG KIWAF	LELI SETIAWAN	085796974612	TN LELI SETIAWAN	3273030881610062	
13390	29/12/2023 14:00:18	RIFKI RAF SANJANI	RSUD BANDUNG KIWAF	AHMAD TIRTA SAPUTRA	08991063066	BY SHEPANA PATRISIA	3273241812230084	
13391	29/12/2023 14:14:34							
13392	29/12/2023 14:29:04	RIFKI RAF SANJANI	RSUD BANDUNG KIWAF	DAN JUHARA	082520760213	NY SITI YULIANI	3273136881640052	
13393	29/12/2023 14:33:08	RIFKI RAF SANJANI	RSUD BANDUNG KIWAF	TN. GUNUNG GUNANSYAH	082116169911	TN. GUNUNG GUNANSYAH	3273942912910081	
13394	29/12/2023 14:48:00	Rafdan	Rs Muhammadiyah Band lan Ferdian		081323323520	By Ny Etha Maharika Putri	3273331811170099	
13395	29/12/2023 15:10:58	RIFKI RAF SANJANI	RSUD BANDUNG KIWAF	TN. ENJANG SURYANA	081889910152	TN. ENJANG SURYANA	3273031289630061	

Gambar 2. Kiriman Data Pengajuan UHC

- Tidak di setujui menjadi peserta UHC karena data kependudukan bermasalah
- Sudah terdaftar BPJS aktif sehingga tidak perlu menjadi peserta UHC
- Tidak di setujui menjadi peserta UHC karena terindikasi warga baru pindahan belum satu tahun menjadi warga Kota Bandung

Gambar di atas adalah kiriman data pengajuan UHC yang di lakukan oleh

Rumah Sakit Sekota Bandung pada tahun 2023 mencapai 13.395 pasien dan telah di verifikasi oleh Dinas Kesehatan dari gambar di atas ada beberapa pasien yang tidak bisa disetujui menjadi peserta UHC dengan diberi tanda warna kuning karena bermasalah dengan data kependudukannya dan yang dikasih tanda warna merah adalah pasien warga baru pindahan ke kota bandung sebelum 1 tahun atau bukan warga Kota Bandung sehingga belum bisa di setujui dan yang disetujui menjadi peserta UHC di kasih tanda *clear*.

NO	TANGGAL	NOMOR REGISTER	KEPALA KELUARGA	PASIEN YANG SAKIT	NK KEPALA KELUARGA	NK PASIEN YANG BEROBAT
10128	29 Desember 2023	10128/RS/2023/UHC	FERI SAEPULOH	ZAHSY QAILA	327303250890003	327303660921005
10129	29 Desember 2023	10129/RS/2023/UHC	AKBAR ACHRILLI	BY NY DINA WIRDANINGSIH	327312111091004	327312110419001
10130	29 Desember 2023	10130/RS/2023/UHC	ENTIS SUTISNA	BY NY RANTI GUSDINI	327308251175004	3273081906107979
10131	29 Desember 2023	10131/RS/2023/UHC	ASTIK HADIYANTI	ASTIK HADIYANTI	3273076205845006	327307620584006
10132	29 Desember 2023	10132/RS/2023/UHC	ENDANG SUKANDI	ENDANG SUKANDI	327314110451001	327314110451001
10133	29 Desember 2023	10133/RS/2023/UHC	IVAN MULYAWAN	BY NY FITRI APRIANTA	327316050586003	327322160119007
10134	29 Desember 2023	10134/RS/2023/UHC	NANAITO	BY NY TITA JUWITA	327303010157004	327303111218004
10135	29 Desember 2023	10135/RS/2023/UHC	JAJAT SUDRAJAT	KARLINA SEPTIAWATI	3277011605810026	327330540989001
10136	29 Desember 2023	10136/RS/2023/UHC	ADENG	USUP	3273260511470003	327326260690007
10137	29 Desember 2023	10137/RS/2023/UHC	RUDY SUSANTO	RIVALDY PUTRAMA IMMANUEL	327320130173003	327320290104005
10138	29 Desember 2023	10138/RS/2023/UHC	AMIN SUDRAJAT	BY NY ISNI FEBRIANTI	3273241108830093	327326060513006
10139	29 Desember 2023	10139/RS/2023/UHC	ASEP SURIANA	BY NY RURI OCTA LESTARI	327318240792002	327318250915001
10140	29 Desember 2023	10140/RS/2023/UHC	LILI SETIAWAN	LILI SETIAWAN	3273030501610002	3273030501610002
10141	29 Desember 2023	10141/RS/2023/UHC	AHMAD TIRTA SAPUTRA	BY NY SHILPANA FATRISSA I B	327324120400001	327324181223004
10142	29 Desember 2023	10142/RS/2023/UHC	DIAN JUHARA	SITI YULIANI	3273131508820003	327313680784002
10143	29 Desember 2023	10143/RS/2023/UHC	GUNGUN GUNANSYAH	GUNGUN GUNANSYAH	3273042912910001	3273042912910001
10144	29 Desember 2023	10144/RS/2023/UHC	IVAN FERDIAN	BY NY ELVERA MAHARDHIKA F	3273230508790007	327323181117007
10145	29 Desember 2023	10145/RS/2023/UHC	ENJANG SURYANA	ENJANG SURYANA	3273031209530001	3273031209530001

Gambar 3. Data yang Disetujui Menjadi Peserta UHC

Gambar di atas adalah data yang di setujui menjadi peserta UHC pada tahun 2023 dan telah di verifikasi oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dan BPJS Kesehatan Kota Bandung. dari gambar di atas bisa kita ketahui jumlah pasien yang di setujui menjadi peserta UHC adalah 10.145 sedangkan pasien yang di ajukan UHC oleh Rumah Sakit jumlahnya 13.396 pasien, berarti yang tidak

disetujui menjadi peserta UHC mencapai 3.251 pasien.

3. Kualitas Pelayanan

1. Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan (*reliability*) Berdasarkan penelitian yang dilakukan dari segi kehandalan yang dilakukan petugas admistrasi rawat inap sudah cukup baik dapat dilihat dalam pelayanan

administrasi ketika ada pasien yang seharusnya mendapatkan pelayanan rawat inap tetapi tidak punya biaya. Petugas administrasi langsung menawarkan program UHC agar pasien tersebut mendapatkan pelayanan rawat inap tanpa mengeluarkan biaya apapun.

2. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*emphaty*) adalah Berdasarkan penelitian yang dilakukan saat memberikan informasi kepada pasien mengenai pengobatan dan perawatan bahasa yang digunakan dokter dan perawat sudah cukup baik dan mudah dimengerti, serta bersedia mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi. Sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu diterapkan dalam pelayanan. Berdasarkan penelitian pegawai di Rumah Sakit X melayani semua pasien tidak membeda-bedakan status sosial, semua dilayani sama.

3. Berwujud (*Tangibles*)

Dimensi berwujud (*tangibles*) Dari segi fasilitas alat bantu kesehatan yang ada di Rumah Sakit X sudah cukup baik dan memenuhi kebutuhan dalam pelayanan kesehatan seperti Laboratorium, Radiologi, EKG, Inkubator, dokter ahli juga ada. Untuk kebersihan di rumah sakit cukup baik, petugas kebersihan selalu membersihkan Rumah Sakit dengan baik. Peralatan yang dipakai juga cukup bersih dan steril. Hanya saja untuk kapasitas ruang rawat inap masih belum maksimal karena masih ada pasien yang di rujuk karena ruangan penuh meskipun sudah di sediakan ruang transit tetapi tetap masih kurang.

4. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam pengurusan proses administrasi pendaftaran UHC telah dilakukan dengan cepat dan tepat dari mulai kordinasi dengan petugas dinkes dan BPJS semuanya dilakukan oleh petugas administrasi sehingga pasien atau keluarga pasien tidak perlu berangkat kesana kemari dalam proses pelayanan dan bisa selesai teapat waktu.

5. Jaminan Kepastian (*Assurance*)

Dimensi jaminan kepastian (*assurance*) yaitu berdasarkan penelitian yang dilakukan dalam melayani pasien sikap petugas pendaftaran, dokter dan perawat sudah cukup baik, dimana pasien merasa senang dan dihargai dengan keramahan yang diberikan pada saat berobat ke Rumah Sakit X. Hanya ada satu yang dirasa kurang yaitu ada beberapa karyawan yang dinilai kurang bersikap ramah dalam melakukan pelayanan. Selain bersikap ramah dan sopan dokter dan perawat juga harus mempunyai keterampilan dalam pelayanan, karena ketarampilan juga termasuk penilaian yang penting dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dokter dan perawat sudah cukup terampil dalam pelayanan kepada pasien dengan menggunakan alat bantu kesehatan dan pemberian obat, karena memang menjadi tuntutan dokter dan perawat agar bisa terampil dalam melakukan pelayanan kesehatan agar tidak terjadi kesalahan nantinya, karena itu menyangkut nyawa seseorang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di kemukakan di atas maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Alur pelayanan pendaftaran UHC sudah cukup baik bisa dilihat di tahun 2023 kiriman data pengajuan UHC yang di lakukan oleh Rumah Sakit Sekota Bandung mencapai 13.395 pasien meskipun yang di setuju jumlahnya 10.145 berarti ada penolakan yang jumlahnya 3.251 yang di sebabkan karena kurangnya kepedulian masyarakat terhadap administrasi kependudukan
2. Kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit X dapat dilihat dari beberapa hal yang menunjukkan kepuasan pasien UHC terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit X khususnya pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang memenuhi standar mutu kualitas pelayanan adalah pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan pasien atau masyarakat yang memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga menimbulkan rasa puas bagi pasien atau Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bandu, Sulastri. Rumapea, Patar. Kolondam, H. F. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado Sulastri. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Diskominfo Kota Bandung. (2023). *UHC Kota Bandung Capai 99,21 Persen, Pemkot Pastikan Kemudahan Akses Pelayanan*

Kesehatan. PORTAL JABARPROVGOID. <https://jabarprov.go.id/berita/uhc-kota-bandung-capai-99-21-persen-pemkot-pastikan-kemudahan-akses-pelayanan-kesehatan-11656>

Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung. (2020). *Kepesertaan JKN-KIS Lebih Efektif Melalui Program UHC*. Dinas Kesehatan Kota Bandung. <https://dinkes.bandung.go.id/kepesertaan-jkn-kis-lebih-efektif-melalui-program-uhc/>

Irda, Sari; Fajrina, A. (2021). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI INDIKATOR RAWAT INAP MENGGUNAKAN MICROSOFT VISUAL STUDIO DI RSIA LIMIJATI*. 4(1), 41–54. <https://www.env.go.jp/policy/hakusyo/r03/pdf/full.pdf>

Kahdini, H. V., & Sari, I. (2022). *ALUR KLAIM ASURANSI KESEHATAN TERHADAP PIHAK KE-3 DI RUMAH SAKIT HERMINA ARCAMANIK BANDUNG*. 16(10), 7603–7608.

Poni, S., & Irda, S. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), 1323–1333. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i10.198>

Pratama, E. P. P. A., Annajah, S., Adristi, K., & Istanti, N. D. (2023). Analisis Efektivitas Implementasi Kebijakan Universal Health Coverage Di Indonesia Tinjauan Ketersediaan Dan Kualitas Layanan Kesehatan: Literature

Review. *Jurnal Medika Husada*,
3(1), 51–61.

Rafied Ridwan F. (2023). *UHC
DINAS KESEHATAN KOTA
BANDUNG*. Canva.Site.
[https://uhcdinkesbdg.my.canva.
site/](https://uhcdinkesbdg.my.canva.site/)