

## **ANALISIS PROSEDUR PENGOBATAN MENGGUNAKAN BPJS KESEHATAN**

**Selfiani<sup>1\*</sup>, Yudhistira Adwimurti<sup>2</sup>, Hendi Prihanto<sup>3</sup>, Usmar<sup>4</sup>, Tamrin Lanori<sup>5</sup>**

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia  
 \*selfiani@dsn.moestopo.ac.id

### **Abstract**

*This research was conducted with the aim of empirically examining the effect of claims, premiums and bureaucracy on procedural accountability at the puskesmas in South Tangerang. The sample criteria that meet as many as 25 puskesmas, the type of research carried out is using primary data with the research object being BPJS users. The data collection was carried out by distributing research questionnaires directly to respondents by visiting the Puskesmas in South Tangerang City. The research method used in this study is the causal method. The researcher used multiple linear regression analysis using SPSS 22 tools. The results showed that claims and bureaucracy had no effect on procedural, while premiums had an effect on procedural accountability.*

**Keywords:** *BPJS, Claims, Premiums, Bureaucracy, and Accountability*

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh klaim , premi dan birokrasi terhadap akuntabilitas prosedural pada puskesmas di Tangerang Selatan. Kriteria sampel yang memenuhi sebanyak 25 puskesmas, jenis penelitian yang dilakukan adalah menggunakan data primer dengan objek penelitian adalah pengguna BPJS. Pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner penelitian secara langsung kepada responden dengan mendatangi Puskesmas di Kota Tangerang Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kausal.Peneliti menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klaim dan birokrasi tidak berpengaruh terhadap prosedural, sedangkan premi berpengaruh terhadap akuntabilitas prosedural

**Kata Kunci:** *BPJS, Klaim, Premi , Birokrasi, dan Akuntabilitas*

### **PENDAHULUAN**

Tuntutan pelaksanaan akuntabilitas publik oleh organisasi sektor publik semakin kuat dan merupakan fenomena yang dapat diamati mengenai perkembangan sektor publik, salah satunya adalah akuntabilitas dan responsibilitas. Akuntabilitas lebih terkait dengan tanggung jawab keuangan dimana sumber keuangan yang didapat, bagaimana penganggaran, peruntukan dan mekanisme pelaporannya, sedangkan responsibilitas yang lebih menekankan pada sikap dan tindakan yang harus dilakukan dalam menyikapkan persoalan kursial di internal dan eksternal organisasi (tanggung jawab sosial). Di Indonesia, falsafah dan dasar negara Pancasila terutama sila ke-5 juga mengakui hak asasi warga atas kesehatan, dalam UU 36/2009 ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya, setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial, seperti BPJS. Penerapan pelayanan berjenjang, sistem kapitasi, dan standardisasi penggunaan obat mutlak dilakukan agar sistem asuransi kesehatan sosial berjalan baik (Selfiani, 2019).

Pada hakikatnya, akuntabilitas dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodic (Stanbury, 2003). Akuntabel berarti administrasi tertib, wajar, transparan dan dapat diaudit sewaktu-waktu (Muhammad, 2017). Di Indonesia, salah satu latar belakang bergulirnya reformasi adalah masyarakat kecewa kepada pemerintah. Pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Bahkan, sampai saat ini kualitas pelayanan publik masih untuk yang memiliki uang dan orang-orang kaya dan masyarakat kecil belum bisa menikmati dari hasil reformasi itu sendiri salah satunya adalah di sektor publik kesehatan yang bahwa setiap warga negara berhak mendapat jaminan kesehatan yang sama. Seperti yang tertuang dalam Pancasila .

Dalam kwartal pertama pelaksanaan JKN yang dioperatori BPJS Kesehatan, memang sudah berjalan relatif baik. Namun upaya reformasi program jaminan sosial untuk memberikan perlindungan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, masih dihadapkan dengan berbagai permasalahan di lapangan. Sebagai suatu sistem yang besar dan baru berlangsung dalam tempo yang masih relatif singkat, implementasi BPJS terutama BPJS Kesehatan masih jauh dari sempurna. Sejak dioperasionalkan 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan memiliki beragam permasalahan, banyak aspek yang belum matang dan menjadi persoalan. Kurangnya sosialisasi dan perubahan struktur di dalam BPJS dinilai menjadi penyebab munculnya permasalahan tersebut. Permasalahan BPJS bukan hanya dari segi informasinya saja tetapi dari segi klaim juga banyak masalah, karena kerjasama BPJS dengan rumah sakit dinilai tidak menguntungkan pelaku layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS oleh rumah sakit tampaknya tidak berhenti menuai polemik. Jika sebelumnya marak sekali perbedaan sistem pengobatan dan pelayanan peserta BPJS Kesehatan dibanding dengan pasien umum, saat ini kasus yang muncul berbeda lagi. Beberapa pasien yang belum pulih dipulangkan pihak Rumah Sakit dengan alasan kuota BPJS penuh. Disamping itu juga asuransi BPJS Kesehatan juga memiliki beberapa kekurangan antara lain yaitu proses antrean yang panjang, penolakan pelayanan, masalah pelayanan tindakan tertentu (jadwal operasi yang mundur atau sulit mendapat jadwal tindakan) dan administrasi surat rujukan yang wajib selalu diperbarui, wajib memenuhi rujukan medis berjenjang, program asuransi yang hanya berlaku di Indonesia dan memiliki beberapa layanan penyakit yang tidak ditanggung.

Dengan berbagai informasi yang telah diuraikan diatas maka tujuan dilakukannya Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh proses klaim, premi dan birokrasi terhadap akuntabilitas secara simultan dan parsial.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Grand Teori**

Teori institusional khususnya dapat diterapkan dalam situasi yang kompleks dan dinamis mendapatkan dukungan dari pemilih eksternal (Handika, 2020). Teori institusional memberikan penjelasan bagaimana mekanisme suatu organisasi melakukan aktivitasnya sesuai dengan nilai-nilai sosial dan budaya yang melingkupinya. Akuntansi dana masyarakat dapat diartikan sebagai mekanisme teknik dan analisis akuntansi yang diterapkan pada pengelolaan dana masyarakat (Prof. Indra Bastian, 2019). Di Indonesia, pelayanan masyarakat oleh sektor publik secara keseluruhan memainkan peranan yang vital dalam perekonomian Negara.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil,

Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS), secara tegas menyatakan bahwa BPJS yang dibentuk dengan UU BPJS adalah badan hukum publik. BPJS yang dibentuk dengan UU BPJS adalah BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.(UU No 24 Tahun 2011). Mengingat pentingnya peranan BPJS dalam menyelenggarakan program jaminan sosial dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, maka UU BPJS memberikan batasan fungsi, tugas dan wewenang yang jelas kepada BPJS.

### **Klaim**

Klaim adalah suatu permintaan salah satu dari pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi (Andriani & Fitri, 2014). Satu dari dua pihak yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lainnya sesuai dengan perjanjian atau provisi polis yang disepakati bersama oleh kedua pihak. Fokus dan falsafah klaim perusahaan asuransi adalah administrasi klaim yang cepat, adil dan sopan (Brown & Hudson, 2001).

### **Premi**

Premi asuransi adalah kewajiban pihak tertanggung kepada pihak penanggung yang berupa pembayaran uang dalam jumlah tertentu secara periodik (Dewi & Sulistyani, 2017). Jumlah premi sangat tergantung pada faktor-faktor yang menyebabkan tinggi rendahnya tingkat resiko dan jumlah nilai pertanggungan. Jangka waktu pembayaran premi sangat tergantung pada perjanjian yang sudah dituangkan di dalam polis asuransi. Pendapatan premi adalah premi yang diperoleh sehubungan dengan kontrak asuransi dan reasuransi diakui sebagai pendapatan selama periode polis (kontrak) berdasarkan proporsi jumlah proteksi yang diberikan (Ikatan Akuntan Indonesia, 2016). Peningkatan Pendapatan Premi adalah kenaikan pendapatan premi netto dibandingkan dengan periode saat ini dengan periode tahun sebelumnya (Pardjo, 2017).

### **Birokrasi**

Birokrasi adalah sistem administrasi rutin yang dilakukan dengan keseragaman, diselenggarakan dengan cara-cara tertentu didasarkan aturan tertulis oleh orang-orang yang berkompeten di bidangnya (M. Mas'ud Said, 2009). Birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Birokrasi sesungguhnya dimaksudkan sebagai sarana bagi pemerintah yang berkuasa untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Jadi, ditarik kesimpulan bahwa birokrasi adalah sistem administratif dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur, dalam sistem hierarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis, dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian dibidangnya. Artinya dalam bekerja membutuhkan sikap komitmen. Yakni, sebuah tekad, keikhlasan, dan tanggung jawab atas amanah yang diterima. Dengan demikian, setiap perilaku adalah ketaatan pada aturan, ketaatan pada perintah, dan kepatuhan pada prosedur. Model karyawan dengan sikap ini berpengaruh signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi (Adwimurti, 2021).

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas yaitu sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah

ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik (Mardiasmo, 2006). Akuntabilitas publik adalah Kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal) (Mardiasmo, 2000). Akuntabilitas publik mengandung kewajiban menurut undang-undang untuk melayani atau memfasilitasi pengamat atau pemerhati independent yang memiliki hak untuk melaporkan temuan atau informasi mengenai administrasi keuangan yang tersedia sesuai dengan permintaan tingkat tinggi pemerintah .

Penelitian terdahulu mengenai penerapan akuntabilitas di perusahaan asuransi telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Subardi & Suranto (2014) melakukan penelitian tentang akuntabilitas BPJS kesehatan cabang utama Yogyakarta dalam penanganan klaim asuransi program jaminan kesehatan nasional Januari-April 2014. Objek penelitian di BPJS kesehatan kantor cabang utama Yogyakarta. Teknis analisis data menggunakan model data interaktif dari miles dengan tiga komponen. Hasil penilitian menyatakan bahwa akuntabilitas penanganan klaim asuransi secara umum sudah akuntabel (80,5%) meskipun ada beberapa indikator pengukuran belum akuntabel, seperti indikator jadwal dan indikator ketaatan pada peraturan dan prosedur. Sedangkan indikator kemampuan untuk melakukan evaluasi kinerja, indikator keterbukaan dalam pembuatan keputusan, dan indikator menerapkan efisiensi dan efektivitas biaya pelaksanaan tugas sudah akuntabel.

Sulfiani (2020) Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. Prosiding Seminar Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat, 7–11. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui transparansi informasi pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Palopo. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Tompotikka Kecamatan Wara, Kota Palopo dan dilaksanakan pada bulan Februari 2020. Alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut karena berdasarkan pengamatan di sekitar Kelurahan Tompotikka masih ada kendala yang dihadapi masyarakat perihal kartu BPJS. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu masyarakat Kec. Wara khususnya Kelurahan Tompotikka yang membutuhkan pelayanan BPJS selama bulan Januari 2020. Dengan jumlah populasi sebanyak 490 untuk dan jumlah sampel 83 orang dengan menggunakan teknik *random sampling*. Hasil penelitian dengan menggunakan 5 indikator Transparansi yakni keterbukaan dalam hal rapat, keterbukaan informasi, keterbukaan prosedur, keterburkaan register, dan keterbukaan dalam menerima peran serta masyarakat, disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap Transparansi informasi pelayanan BPJS Kesehatan Kota Palopo dikatakan baik. Akan tetapi, perlu untuk lebih ditingkatkan agar kiranya masyarakat benar-benar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Palopo tersebut.

### **Pengaruh Klaim terhadap akuntabilitas**

Penelitian terdahulu mengenai pengajuan klaim asuransi telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Hasanah et al. (2018) meneliti terkait proses klaim asuransi. Tujuan berdasarkan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana proses klaim premi jiwa kumpulan dalam PT. Asuransi Syariah Keluarga Indonesia & penyebab ditunda atau ditolaknya klaim. Dari output penelitian memperlihatkan bahwa secara generik proses klaim terdapat empat antara lain pemberitahuan klaim, bukti dokumen klaim, penyelidikan klaim dan penyelesaian klaim. Keempat proses klaim yang diterapkan oleh PT. Asuransi Syariah Keluarga Indonesia relatif sederhana dan mudah. Penyelidikan klaim dilakukan bila ketika pembuktian ditemukan data yang tidak relevan. Penyebab klaim ditunda adalah kurangnya dokumen yang diberikan oleh forum atas nama pesertanya pada pihak premi sehingga klaim ditunda hingga berkas

dilengkapi dalam waktu yang sudah ditentukan. Adapun penyebab klaim ditolak yaitu status polis tidak aktif, peserta tidak termasuk anggota, melanggar prinsip “utmost good faith” dan lain-lain.

Penelitian oleh Lastina (2016) tentang “Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa PT. PrudentialLife Assurance Pru Aini Pematang Siantar Terkait Batas Waktu Pengajuan Klaim” melalui metode deskriptif kualitatif. Dimana dalam memecahkan objek penelitian, penulis melakukan wawancara kepada nasabah sehingga bisa menanggapi kasus serta pada kesimpulannya bisa ditarik karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap asuransi sehingga menimbulkan kegagalan dalam proses pengajuan klaim dikarenakan keterlambatan klaim yang diterima dan persyaratan pengajuan yang tidak sesuai perjanjian asuransi. Penelitian oleh Suparni (2018) tentang “Pelaksanaan Klaim Asuransi Pada Asuransi Bumiputera 1912”. Hasil riset ini ialah riset yang memakai tata cara deskriptif kualitatif. Penulis melakukan wawancara kepada responden untuk mendapatkan data dan informasi. Hasil dari riset ini membuktikan jika terdapat sebagian tahapan dalam pengajuan klaim asuransi di AJB Bumiputera 1912 ialah: Pengajuan klaim terdiri dari klaim yang bisa disetujui serta klaim bisa ditunda, pengecekan dokumen, proses persetujuan, pemberitahuan kepada nasabah serta penyelesaian dan pembayaran klaim asuransi. Dimana tahapan tersebut dilakukan agar proses klaim para nasabah bisa segera diselesaikan dan meminimalisir terjadinya wanprestasi. Penelitian oleh (Bertha, 2018) tentang “Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Asuransi Unit Link Bancassurance di PT. Astra Aviva Life”. Hasil riset ini ialah riset yang memakai tata cara deskriptif kualitatif. Yakni mengumpulkan informasi lewat wawancara serta riset dokumen. Dapat ditarik kesimpulan bahwa terjadinya penolakan klaim asuransi dikarenakan ketidaklengkapan dokumen persyaratan pengajuan klaim, dan juga masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang asuransi unit link, inilah yang mengakibatkan terjadinya wanprestasi yakni tidak terpenuhinya kewajiban yang telah disepakati dalam perikatan atau perjanjian. Adapun relevansi atau kerterkaitan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu adalah Pengembangan dari yang dahulu, dimana penelitian saat ini menunjukkan cara pengajuan klaim menggunakan sistem yang bisa mempercepat proses klaim tanpa datang langsung ke kantor asuransi

H1: Klaim berpengaruh positif terhadap akuntabilitas.

### **Pengaruh Premi terhadap akuntabilitas**

Penelitian terdahulu mengenai pengajuan premi asuransi telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Nainggolan & Soemitra (2020) JEBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam), 6(2), 221-240. The Contribution Income, Investment Results, And Claim Expenses On Sharia Life Insurance Income. Metode purposive sampling Pendapatan premi, hasil investasi dan beban klaim berpengaruh terhadap keuntungan perusahaan asuransi jiwa. Menggunakan variabel premi beban klaim & hasil investasi sektor yang diteliti Perusahaan Asuransi jiwa Syariah.

Marwansyah & Utami (2017). Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis, 5(2), 213-221 Analisis hasil investasi, pendapatan premi, dan beban klaim terhadap laba perusahaan perasuransi di indonesia Analisa regresi linear sederhana Pendapatan premi, hasil investasi memiliki hubungan signifikan terhadap laba perusahaan Asuransi jiwa. Berbeda dengan beban klaim yang sama-sama memiliki hubungan signifikan namun secara negative terhadap laba perusahaan asuransi jiwa Menggunakan variabel premi beban klaim, hasil investasi dan laba. sektor yang diteliti Perusahaan perasuransi di Indonesia.

Wulandari et al. (2019). In Proceedings Progress Conference (Vol. 2, No. 1, pp. 79-85). Pengaruh Premi, Klaim, Investasi, dan Underwriting terhadap Laba Perusahaan Asuransi

Jiwa Syariah di Indonesia Periode Tahun 2013–2017. analisis statistik deskriptif Pendapatan premi dan hasil investasi berpengaruh positif terhadap laba perusahaan asuransi, namun beban klaim tidak memiliki pengaruh terhadap laba perusahaan asuransi. Menggunakan variabel premi, hasil investasi beban klaim dan laba. Menggunakan Underwriting Sektor penelitian di Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah di Indonesia Periode Tahun 2013– 2017.

Zen & Manda (2021). Buletin Studi Ekonomi, 1-9 Pengaruh Premi, Klaim dan Hasil Investasi terhadap Laba pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah di Indonesia tahun 2014- 2019 Metode Asosiatif dengan pendekatan kuantitatif dan regresi linear berganda Pendapatan premi dan hasil investasi berpengaruh terhadap laba, namun klaim tidak berpengaruh terhadap laba perusahaan asuransi Menggunakan variabel premi, hasil investasi beban klaim dan laba Sektor yang diteliti perusahaan asuransi jiwa Syariah di Indonesia.

H2: Premi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas.

### **Pengaruh Birokrasi terhadap akuntabilitas**

Penelitian terdahulu mengenai sistem birokrasi asuransi telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Ofori et al. (2020) Analisis Dampak Kualitas pelayan harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pasien peserta jaminan Kesehatan di RSUD kota Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Terdapat Objek Lokasi Penelitian Yang berbeda karena peneliti membahs di RSUD. Teknik pengumpulan data menggunakan konsiuner dan analisis menggunakan Metode Kuantitatif Membahas Tentang pelayanan Yang berobat memakai kartu jaminan Kesehatan bagi warga Kota Depok.

Suryani (2019) Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam penanganan Pasien UGD di UPTD puskesmas Kecamatan Pontianak Utara. Percapaian target dari UGD pada dasarnya sudah melakukan upaya pelayanan sesuai prosedur yang ada. Petugas sudah dapat berapdataasi terhadap perubahan peraturan yang berkaitan dengan pelayanan yang ada Di puskesmas. Perbedaan dari Lokasi Penelitian dan penulis yang berbeda, Perrbedaan dari Subyek Penelitian. Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif.

Suparta, Haryono, (2018) Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare Ada hubungan mutu pelayanan pada ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare -Pare dengan nilai  $P=0,000$ , ada hubungan mutu pelayanan pada kehandalan dengan kepuasan pasien di puskesmas lompoe Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif dan metode Deskriptif Analitik. Peneliti menggunakan Populasi dan Sampel dimana objek penelitian melalui observasi di poli umum Puskesmas.

H3: Birokrasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengukuran peneltian ini menggunakan skala likert.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh puskesmas yang berada di Kota Tangerang Selatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive dan metode convenience sampling

### **Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah klaim, premi dan birokrasi. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah akuntabilitas prosedural.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan yang penelitian ini adalah dengan cara sebagai berikut:

#### 1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dan informasi melalui literature yang digunakan dalam penelitian skripsi, baik yang bersumber dari buku cetak (text book maupun internet). Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data dan informasi, serta teori dalam mendukung skripsi ini yang dilakukan secara teoritis dengan membaca dan mempelajari, serta mengumpulkan data atau informasi dari perpustakaan. Dalam hal ini, penulis mengumpulkan data-data teori yang dapat mendukung penulisan skripsi ini.

#### 2. Pengumpulan data lapangan

Pengumpulan data lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari sumber-sumber pertama baik individu maupun kelompok. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden

### **Metode Analisis Data**

#### **Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif digunakan untuk mengolah data yang terdiri dari mean, standar deviasi, nilai minimum, dan nilai maksimum. Statistik deskriptif termasuk dalam metode analisis data yang tercakup mengorganisir, mengumpulkan, dan mempresentasikan data dalam cara yang informatif dan digunakan untuk mendeskripsikan variabel yang ada dalam penelitian.

### **Uji Kualitas Data**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji Validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan total skor dari item-item pertanyaan. Uji Validitas dihitung dengan menggunakan korelasi person dan setelah dilakukan pengukuran dengan menggunakan software SPSS akan dilihat tingkat signifikansi untuk semua pertanyaan. Uji reabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Kinerja pengujian dilakukan dengan menggunakan reabilitas konsistensi internal yaitu teknik Cronbach's alpha ( $\alpha$ ) (Nunnally, 1969 dalam Melandy dan Aziza, 2006).

### **Uji Asumsi Klasik**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data data terdistribusi dengan normal atau tidak (Priyatno, 2010). Uji normalitas dapat menggunakan dua metode, yaitu metode kolmogorov-smirnov dan metode normal probability plots. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (Singgih Santoso, 2000). Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

### **Uji Hipotesis**

Uji ini bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan linear antara dua variabel yaitu untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan dan pengetahuan akuntansi terhadap akuntabilitas pengelolaan keuangan pada majid di Wilayah Jakarta Barat, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

### **Uji Regresi Berganda Linier**

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Regresi berganda Linier digunakan untuk menguji Pengaruh klaim, premi dan birokrasi terhadap akuntabilitas prosedural di puskesmas wilayah kota tangerang selatan.

### **Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Imam Ghazali, 2006).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 4.1. Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std Deviation</b>
Klaim	100	6	20	13.81	2.845
Premi	100	9	24	17.39	3.533
Birokrasi	100	10	23	17.10	3.221
Valid N (listwise)	100				

Sumber: SPSS

22

Berdasarkan tabel yang diatas bahwa rata-rata dimensi klaim adalah 13.81 dengan nilai maksimum 20 dan nilai minimum 6, banyak responden yang menjawab setuju dalam klaim yang mudah dan sedikit yang menjawab tidak setuju dalam mudahnya klaim. Dimensi kedua yaitu premi memiliki nilai rata-rata yaitu 17,39 memiliki nilai maksimum 24 dan nilai minimum 9, banyak responden yang menjawab setuju dalam hal mudahnya Penerimaan premi dan aset lainnya diterima, dan hanya ada 9 responden yang menjawab sangat tidak setuju dalam mudahnya proses premi. Birokrasi memiliki nilai rata-rata yaitu 17.10, dengan memiliki nilai maksimum 23 dan nilai minimum 10, banyak responden yang menjawab setuju dalam hal birokrasi dan hanya ada sedikit yang menjawab sangat tidak setuju dalam birokrasi.

### **Uji Kualitas Data**

Nilai Corrected item total correlation masing-masing pernyataan pada variabel klaim melebihi  $r$  tabel = 0.198, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel

ANALISIS PROSEDUR PENGOBATAN MENGGUNAKAN BPJS KESEHATAN

Selfiani, Yudhistira Adwimurti, Hendi Prihanto, Usman, Tamrin Lanori

klaim (X1) dinyatakan valid. Nilai Corrected item total correlation masing-masing pernyataan pada variabel premi melebihi r tabel = 0,198, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel premi (X2) dinyatakan valid. Nilai Corrected item total correlation masing-masing pernyataan pada variabel birokrasi melebihi r tabel = 0,198, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel birokrasi (X3) dinyatakan valid. Nilai Corrected item total correlation masing-masing pernyataan pada variabel Akuntabilitas melebihi r tabel = 0,198, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Akuntabilitas (Y) dinyatakan valid. Nilai Alpha Cronbach pada variabel klaim (X1), Variabel premi (X2) dan variable birokrasi (X3), lebih besar dari 0,6, Sedangkan Variabel Akuntabilitas (Y) melebihi angka 0,6 yaitu sebesar 0,838.

### **Hasil Uji Asumsi Klasik**

Perhitungan Kolmogorov-Smirnov, Asymp. Sig. (2-tailed) variable klaim (X1) sebesar 0,119, variable premi (X2) sebesar 0,120 dan variable birokrasi (X3) sebesar 105 sedangkan variable akuntabilitas (Y) sebesar 0,200 karena signifikansi melebihi 0,05 maka semua variable dinyatakan berdistribusi normal. Semua variabel bebas mempunyai nilai tolerance lebih dari 0,10 dan VIF mempunyainilai dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan semua konsep-konsep variabel tidak mengandung multikolinieritas. Nilai korelasi kedua variabel independen X1, X2 dengan Unstandardized Residual memiliki nilai Sig. (2-tailed) lebih dari 0,05 yaitu Variabel X1 sebesar 1,000 , Variabel X2 sebesar 1,000 .dan X3 1,000 Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

### **Regresi Linier Berganda**

Akuntabilitas adalah tetap sebesar 11,665 dengan asumsi bahwa koefisien regresi variabel bebas, yaitu klaim, premi dan birokrasi sama dengan nol. Koefisien klaim yang positif menunjukkan bahwa klaim mempunyai pengaruh yang positif terhadap Akuntabilitas. Koefisien regresi variabel klaim sebesar 0,262 berarti bahwa jika klaim meningkat satu satuan maka Akuntabilitas akan meningkat sebesar 0,262 dengan asumsi variabel klaim konstan.

Koefisien premi yang positif menunjukkan bahwa premi. Koefisien regresi variabel premi sebesar 0,190 berarti bahwa jika premi meningkat satu satuan maka Akuntabilitas akan meningkat sebesar 0,190 dengan asumsi variabel premi konstan. Koefisien birokrasi yang negatif menunjukkan bahwa birokrasi. Koefisien regresi variabel birokrasi sebesar -0,256 berarti bahwa jika birokrasi menurun satu satuan maka Akuntabilitas akan menurun sebesar -0,256 dengan asumsi variabel birokrasi konstan.

### **Uji Koefisiens Determinasi**

**Tabel 4.2. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.282 <sup>a</sup>	.080	.051	2.812

a. Predictors: (Constant), birokrasi, premi, klaim

b. Dependent Variable: akuntabilitas

Nilai R Square dari hasil pengolahan data sebesar 5,1 atau (0.051). Hal ini menunjukkan variabel indenpenden dalam pengaruhnya terhadap variabel dependen sebesar 5,1% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yaitu 94,9%.

**Tabel 4.3. Hasil Analisis Varians (ANOVA)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

<b>Model</b>	<b>Sum of Squares</b>	<b>Df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1    Regression	65.622	3	21.874	2.767	.046 <sup>b</sup>
Residual	758.968	96	7.906		
Total	824.590	99			

a. Dependent Variable: akuntabilitas

b. Predictors: (Constant), birokrasi, premi, klaim

Sumber: SPSS 22

Dari hasil regresi linear berganda variabel klaim, premi dan birokrasi terhadap Akuntabilitas di dapat nilai F hitung 2,767 Dengan df1=k-1 atau 3-1=2 dan df2=n-k atau 100-3 = 97 dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% diperoleh nilai F tabel sebesar 2,70, karena nilai F hitung > F tabel maka Ho1 ditolak dan Ha1 diterima atau dengan kata lain pengujian hipotesis secara simultan diterima. Ini berarti bahwa klaim, premi dan birokrasi, berpengaruh terhadap Akuntabilitas. Hal ini juga bisa dilihat dari nilai signifikansi = 0,046 yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ .

**Tabel 4.4. Hasil Analisis Linier Berganda**  
**Coefficient**

<b>Model</b>	<b>Unstandardized Coefficients</b>			<b>Standardized Coefficient s</b>	<b>T</b>	<b>Sig.</b>
	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>			
1    (Constant)	11.665	1.818			6.416	.000
	Klaim	.262	.147	.258	1.776	.079
	Premi	.190	.086	.233	2.222	.029
	Birokrasi	-.256	.134	-.286	-1.913	.050

a. Dependent Variable: akuntabilitas

Sumber: SPSS 22

Hasil Pengujian Hipotesis Dari hasil regresi linear berganda variabel klaim, premi dan variable birokrasi terhadap Akuntabilitas (Y) didapat nilai t klaim 1.776hitung. Dan nilai t premi hitung 2.222 dan nilai t birokrasi hitung -1..913 Dengan derajat kebebasan n-2 = 100-3 = 97 dengan pengujian dua sisi menggunakan tingkat signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,660. Karena nilai t hitung > t tabel maka Ho1 ditolak dan Ha1 diterima. Ini berarti bahwa premi berpengaruh terhadap Akuntabilitas. Hal ini juga bisa dilihat dari nilai signifikansi = 0,029 yang lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ .

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1, bahwa klaim tidak berpengaruh positif terhadap akuntabilitas pada BPJS kesehatan di Kota Tangerang Selatan Tahun 2015 meskipun faktor-faktor akuntabilitas prosedural yang diukur dengan informed. meskipun faktor-faktor klaim yang diukur dengan informed, tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akuntabilitas prosedural disebabkan karena masih terdapat sebagian besar masyarakat jarang mendapatkan informasi. kewajiban pembayaran ganti rugi, dan fungsi pelayanan tidak

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akuntabilitas prosedural namun ke enam sub variabel yang diukur dengan pemenuhan hak, perjanjian atau provosi polis, pemberian hak atas hak yang di dapat, imbalan jasa atas jaminan, fungsi penjalan tugas dan fungsi menjalankan pembangunan secara bersama-sama dapat mempengaruhi akuntabilitas prosedural secara signifikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Bertha, (2018) namun tidak sejalan dengan penelitian Suparni (2018).

### **Pembahasan Hipotesis Kedua**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 , bahwa premi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas Akibatnya sebagian besar masyarakat tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang pengurusan klaim, namun sub variabel lainnya yang diukur dengan pemenuhan hak dan perjanjian atau provosi polis mempenaruhi akuntabilitas prosedural secara signifikan. Hasil analisis secara garis besar membuktikan bahwa premi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap akuntabilitas prosedural meskipun faktor-faktor premi yang diukur dengan kewajiban ganti rugi, tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akuntabilitas prosedural disebabkan karena masih terdapat sebagian besar masyarakat jarang mendapatkan ganti rugi yang sesuai dengan apa yang harus di dapatkannya. Hasil analisis secara garis besar membuktikan bahwa birokrasi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap akuntabilitas prosedural meskipun faktor-faktor birokrasi yang diukur dengan fungsi pelayanan, tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akuntabilitas prosedural disebabkan karena masih terdapat sebagian besar masyarakat jarang mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas. . Hasil ini sejalan dengan penelitian Nainggolan & Soemitra (2020), Marwansyah & Utami (2017), dan Wulandari et al. (2019) namun tidak sejalan dengan penelitian Zen & Manda (2021).

### **Pembahasan Hipotesis Ketiga**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3, bahwa premi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ofori et al. (2020) dan uryani (2019) namun tidak sejalan dengan Suparta, Haryono, (2018).

## **SIMPULAN**

H1: Ditolak. Klaim tidak berpengaruh positif terhadap akuntabilitas

H2: Diterima. Premi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas

H3: Diterima. Birokrasi berpengaruh positif terhadap akuntabilitas

faktor-faktor akuntabilitas prosedural yang diukur dengan informed, kewajiban pembayaran ganti rugi, dan fungsi pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akuntabilitas prosedural namun ke enam sub variabel yang diukur dengan pemenuhan hak, perjanjian atau provosi polis, pemberian hak atas hak yang di dapat, imbalan jasa atas jaminan, fungsi penjalan tugas dan fungsi menjalankan pembangunan secara bersama-sama dapat mempengaruhi akuntabilitas prosedural secara signifikan. Masih terdapat sebagian besar masyarakat jarang mendapatkan informasi yang cukup tentang pengurusan klaim. dengan fungsi pelayanan, tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akuntabilitas prosedural disebabkan karena masih terdapat sebagian besar masyarakat jarang mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas.

Keterbatasan penelitian ini yaitu sampel populasi yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup pada Puskesmas Di Kota Tangerang Selatan dan penelitian ini hanya menggunakan 3 faktor yang mempengaruhi akuntabilitas prosedural, antara lain Klaim, premi dan Birokrasi. Kemudian data penelitian yang berasal dari persepsi responden yang

disampaikan secara tertulis dengan bentuk instrumen angket mungkin mempengaruhi validitas hasil. Persepsi responden belum tentu mencerminkan keadaan yang sebenarnya dan akan berbeda jika data diperoleh dengan wawancara. Pengukuran dengan skala likert pada instrumen program jamkesta di rumah sakit dengan skala selfrating, mungkin akan menyebabkan kecenderungan para responden mengukur partisipasi mereka lebih tinggi dari yang seharusnya, sehingga penilaian partisipasi cenderung lebih tinggi (leniency bias), pengukuran partisipasi dengan superior-rating mungkin akan berbeda hasilnya.

Saran dari hasil penelitian diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian, bukan hanya di Tangerang Selatan, sehingga data yang diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang lebih tinggi, dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti metode wawancara langsung kepada responden untuk memperoleh data yang lebih berkualitas, dan kepada pemerintah sebagai pelaksana program BPJS dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna BPJS. Untuk itu dalam penelitian selanjutnya disarankan untuk dikembangkan dengan pertautan antarvariabel yang bersifat interaksi, serta memposisikan variabel tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adwimurti, Y. (2021). *Three Aspects (Self, Leadership , and Organization )*. 4(2), 381–390.
- Andriani, M., & Fitri, R. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Dalam Pendokumentasian Askek dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan yang Diberikan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Solok .... 'Afiyah, I(I).
- Bertha, D. (2018). Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Asuransi Unit Link Bancassurance Di Pt. Astra Aviva Life. *Asuransi*, 165–176.
- Brown, J. D., & Hudson, T. (2001). Criterion-Referenced Language Testing. In *Criterion-Referenced Language Testing*. <https://doi.org/10.1017/cbo9781139524803>
- Dewi, M. W., & Sulistyani, D. (2017). PERBANDINGAN PREMI ASURANSI KESEHATAN PESERTA BPJS BADAN USAHA DENGAN ASURANSI KESEHATAN SWASTA. *JURNAL AKUNTANSI DAN PAJAK*, 16(01). <https://doi.org/10.29040/jap.v16i01.20>
- Handika, R. F. (2020). Aliansi Strategis dan Kinerja Perusahaan: Perspektif Teori Institusional. *Jurnal Manajemen Stratejik Dan Simulasi Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.25077/mssb.1.2.83-90.2020>
- Hasanah, R., Hamdani, I., & Hakiem, H. (2018). Tinjauan Terhadap Proses Klaim Asuransi Jiwa Kumpulan Pada PT. Asuransi Syariah Keluarga Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2).
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2016). Standar Akuntansi Keuangan- IAI Global. In *IAI Global*.
- Lastina, M. (2016). PELAKSANAAN KLAIM ASURANSI JIWA PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE/PRU AINI PEMATANG Siantar TERKAIT BATAS WAKTU PENGAJUAN KLAIM. *JOM*, 106(1).
- M. Mas'ud Said. (2009). Menggagas Innovative Bureaucracy dalam Pemerintahan Indonesia. *Jurnal Studi Masyarakat Islam*, 12(Vol. 12 No. 1 (2009): Januari-Juni).
- Mardiasmo. (2000). Reformasi Pengelolaan Keuangan Daerah: Implementasi Value for Money Audit sebagai Antisipasi terhadap Tuntutan Akuntabilitas Publik. In *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia* (Vol. 4, Issue 1).
- Mardiasmo. (2006). Perwujudan transparansi dan akuntabilitas publik melalui akuntansi sektor publik: suatu sarana good governance. *Jurnal Akuntansi Pemerintah*, 2(1).

- Marwansyah, S., & Utami, A. N. (2017). ANALISIS HASIL INVESTASI, PENDAPATAN PREMI, DAN BEBAN KLAIM TERHADAP LABA PERUSAHAAN PERASURANSIAN DI INDONESIA. *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI Dan MANAJEMEN BISNIS*, 5(2). <https://doi.org/10.30871/jaemb.v5i2.533>
- Muhammad, S. (2017). Konsep Akuntabilitas Publik. *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Nainggolan, L. M., & Soemitra, A. (2020). THE CONTRIBUTION INCOME, INVESTMENT RESULTS, AND CLAIM EXPENSES ON SHARIA LIFE INSURANCE INCOME. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, 6(2). <https://doi.org/10.20473/jebis.v6i2.21734>
- Ofori, D. A., Anjarwalla, P., Mwaura, L., Jamnadass, R., Stevenson, P. C., Smith, P., Koch, W., Kukula-Koch, W., Marzec, Z., Kasperek, E., Wyszogrodzka-Koma, L., Szwerc, W., Asakawa, Y., Moradi, S., Barati, A., Khayyat, S. A., Roselin, L. S., Jaafar, F. M., Osman, C. P., ... Slaton, N. (2020). No Little. *Molecules*, 2(1), 1–12.
- Pardjo. (2017). Manajemen Risiko Perusahaan. *Tongue Thrust and the Stability of Overjet Correction*.
- Prof. Indra Bastian, P. D. (2019). Lingkup Akuntansi Sektor Publik. *Lingkup Akuntansi Sektor Publik*.
- Selfiani, S. (2019). EFFECT OF EDUCATION FUND, THE NUMBER OF INFRASTRUCTURE, HR EFFECTIVENESS OF TEACHER EDUCATION PROGRAM. *EAJ (ECONOMICS AND ACCOUNTING JOURNAL)*, 2(1). <https://doi.org/10.32493/eaj.v2i1.y2019.p63-75>
- Stanbury, W. T. (2003). Accountability to citizens in the westminster model of government: more myth than reality. *Fraser Institute Digital Publication, February*.
- Subardi, E., & Suranto, S. (2014). Akuntabilitas BPJS Kesehatan Cabang Utama Yogyakarta Dalam Penanganan Klaim Asuransi Program Jaminan Kesehatan Nasional Januari – April 2014. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(2). <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0013>
- Sulfiani, A. N. K. R. (2020). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Suparni Akademi Manajemen dan Informatika Bina Sarana Informatika Jakarta Jl Raya Fatmawati No, E., Labu, P., & Selatan, J. (2018). Pelaksanaan Klaim Asuransi Pada Asuransi Bumiputra 1912. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(1).
- Suparta, Haryono, A. K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 7(1).
- Suryani, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Unit Gawat Darurat Di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara. *PublikA-Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Publik*, 9(3), 1–14.
- Wulandari, J. R., Wiyono, W., & Rizal, N. (2019). Pengaruh Premi, Klaim, Investasi, Dan Underwriting Terhadap Laba Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Di Indonesia Periode Tahun 2013 – 2017. *Proceedings Progress Conference*, 2(1).
- Zen, N. A., & Manda, G. S. (2021). PENGARUH PREMI, KLAIM DAN HASIL INVESTASI TERHADAP LABA PADA PERUSAHAAN ASURANSI JIWA SYARIAH DI INDONESIA TAHUN 2014-2019. *Buletin Studi Ekonomi*. <https://doi.org/10.24843/bse.2021.v26.i01.p01>