

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Perhitungan analisis regresi linier sederhana dibuktikan melalui parameter koefisien tanda positif (+), Hal ini relevan hubungan variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X) lewat Kepuasan Konsumen (Y) bersifat linier atau searah, artinya apabila terdapat peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, maka kepuasan konsumen juga bakal meningkat.
2. Terjadi pengaruh yang signifikan diantara Kualitas Pelayanan Kesehatan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
3. Menurut perhitungan koefisien determinan dapat dijelaskan maka variabel Kepuasan Konsumen (Y) bisa dijelaskan lewat variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X) sebesar empat satu koma lima persen.

5.2 Saran

Mengenai saran yang dikemukakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Buat pihak manajemen unit Pelayanan Puskesmas Pagesangan, seharusnya menegakan Pelayanan yang sudah diberikan kepada konsumen. Dan selanjutnya berupaya memajukan pelayanan agar lebih baik lagi. Sehingga konsumen amat merasa senang dan dapat menjadi konsumen biar tetap berkunjung di Puskesmas Pagesangan.

2. Bagi unit pelayanan Puskesmas Pagesangan hendaknya masi tetap konsisten menerima masukan dari berbagai pihak, agar mampu menampung, memperbaiki perkara yang dikomplain konsumen untuk memberikan kepuasan setara apa yang diharapkan para konsumen.
3. Untuk peneliti berikutnya dimohon menambahkan variabel lain yang tak diteliti dalam penelitian sekarang.



DAFTAR PUSTAKA

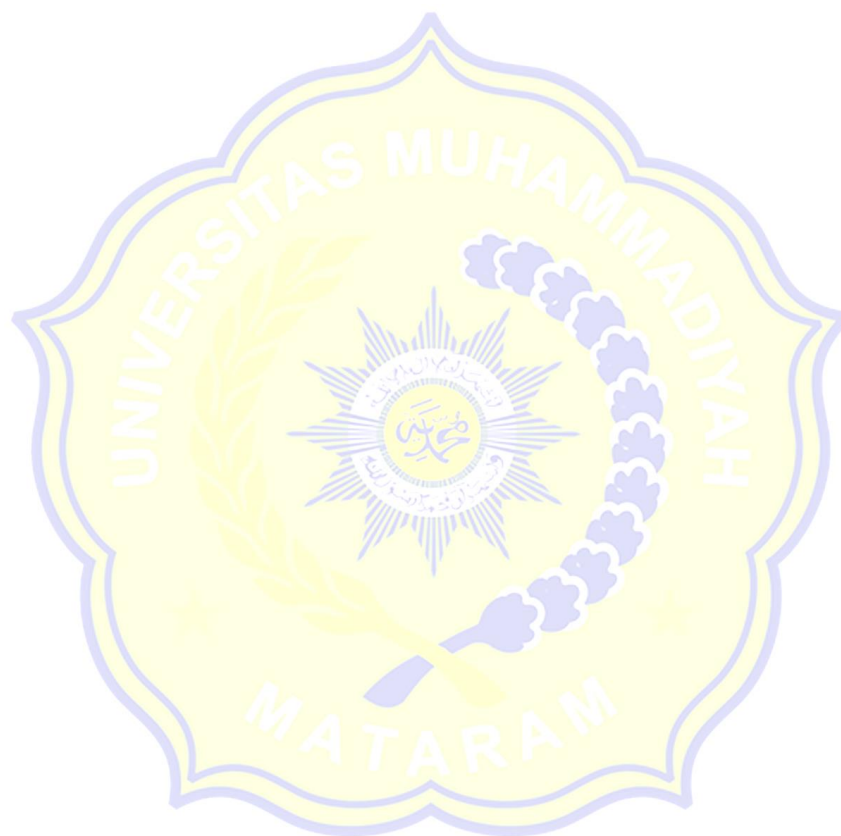
- Anggraini, o. E., yulifa, w. R., & santoso, a. P. A. (2020). Perlindungan hukum bagi konsumen atas garansi produk dalam hukum bisnis. *Seminar nasional hukum, bisnis dan teknologi (hubisintek)*, 8, 161–168.
[Http://ojs.udb.ac.id/index.php/hubisintek/article/view/991](http://ojs.udb.ac.id/index.php/hubisintek/article/view/991)
- Apriansyah, r. (2019). Pengaruh strategi pemasaran dan pelayanan penjualan terhadap kepuasan pelanggan pada pt. Wom finance kecamatan pasir penyu kabupaten indragiri hulu. *Eko dan bisnis (riau economics and business review)*, 10(2).
- Arifin, s., rahman, f., wulandari, a., & anhar, v. Y. (2013). Buku dasar-dasar manajemen kesehatan. *Journal of chemical information and modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Baby silvia putri, l. K. (2017). Kepuasan pengguna perspektif dokter rumah sakit. *Jurnal riset manajemen dan bisnis*, 2(1), 1–12. [Http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/jrmb/article/view/24/20](http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/jrmb/article/view/24/20)
- Dewi, r. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan pengguna bpjs terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam. *Skripsi*.
- Geovanie, d. G. (2021). Jurnal locus delicti. *Ejournal2.undiksha.ac.id*, 2(april), 1–12.
- Ghosh, c., liang, m., petrova, m. T., knoll, m. S., ipf, geltner, d., fisher, j., ke, q., ipf, wratten, t., wheeler, d., giacomini, e., ling, d. C., naranjo, a., overview, d. P., evans, j. D. J. R. G., jones, t. A., mueller, g. R., hoesli, m., ... zietz, j. (2009). Undang-undang republik indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan dengan rahmat tuhan yang maha esa presiden republik indonesia, menimbang. *Journal of real estate finance and economics*, 23(1), 77–100.
<https://doi.org/10.1016/j.qref.2017.01.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006>
- Hanafi, y. S., & tunggadewi, u. T. (2019). *Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam*. 153–160.
- Hidayat, R., Herawati, L., & Jaelani, M. A. (2021). *ANALISIS TENTANG INOVASI PROGRAM PELAYANAN KESEHATAN PUBLIK DI PUSKESMAS BABAKAN Penulis tertarik untuk melakukan penelitian , salah satu inovasi program yang dilaksanakan oleh Puskesmas Babakan Kecamatan Sandubaya Kota Mataram , yaitu Program Pelayanan K*. 9(2).
- I. Heryanto. (2015). Analisis pengaruh produk, harga, distribusi, dan promosi terhadap keputusan pembelian serta implikasinya pada kepuasan

- pelanggan. *Jurnal ekonomi, bisnis & entrepreneurship*, 9(2), 80–101. <https://doi.org/2443-2121>heryanto, i. (2015). Analisis pengaruh produk, harga, distribusi, dan promosi terhadap keputusan pembelian serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Ekonomi, bisnis & entrepreneurship*, 9(2), 80–101. <http://doi.org/2443-2121>
- Jabal Ahsan, Ruslan, dan t. P. (n.d.). *Keguruan universitas islam negeri alauddin makassar jabal ahsan , ruslan , dan triyanto pristiwaluyo*.
- Jayanti, n. D. (2016). Kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles) di legend premium coffee yogyakarta. *Fakultas teknik universitas negeri yogyakarta untuk*, 1–97.
- Maramis, f. R. R., & engkeng, sulaemananurjanah, i. (2016). Dengan kepuasan pasien di apotek pelengkap kimia. *Ilmiah farmasi*, 5(1), 362–370.
- Maulidin, t., alexander, n., & zulbetti, r. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan teradap kepuasan pelanggan pada pt bhakti idola tama bandung*. 9(2), 519–524.
- Meutia, d. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs pada rumah sakit rehabilitasi medik kabupaten aceh timur. *Jurnal manajemen dan keuangan*, 5(2).
- Mohammad Amin. (2018). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik pintar di kota ambon. *Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik pintar di kota ambon* , xii, 1–7.
- Petra, u. K. (2011). *5 universitas kristen petra*. 1985, 5–30.
- Prasastono, n., & pradapa, s. Y. F. (2012). Terhadap kepuasan konsumen kentucky fried chicken. *Dinamika kepariwisataan*, 11(2), 13–23.
- Purwaningrum, r. (2016). Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit pertamina bintang amin bandar lampung tahun 2018. <https://medium.com/>, 7, 357–367. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Rahayu. (2021). *Analysis of the performance of basic health services at the mataram community*.
- Rachman, M. T., Hidayat, R., & ... (2021). Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik Di Desa Dasan Baru Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah. ... *Pengabdian Publik (JP ...)*, 35–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JPAP/article/view/6873%0Ahttp://journal.ummat.ac.id/index.php/JPAP/article/viewFile/6873/3802>
- Santoso, j. B. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal akuntansi dan manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>

peserta bpjs studi kasus di rumah sakit umum pusat h.adam malik.
Https://medium.com/. Https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf

Zulkifli. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs di rumah sakit umum andi makkasau kota parep (Analisis Ekonomi Islam).p://books.google.com/

<https://www.materibelajar.id/2019/02/ciri-ciri-pelayanyang-baik-dan-berkualitas.html> (16 (16 september 2022)



Kuesioner Penelitian

Identitas Peneliti

Nama : Havisia Anjang Sari
Nim : 2019B1B094
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi : Administrasi Publik

Responden yang terhormat, dalam rangka penelitian tugas akhir strata satu (1) Prodi Administrasi Publik fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik saya meminta kesetiiaanya untuk membantu penelitian saya dengan judul ‘pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Pengguna BPJS di Puskesmas Pagesangan)’ sehubungan dengan itu saya mohon partisipasi Bpk/Ibu untuk meluangkan waktunya dan bersedia mengisi kuesioner peneliti ini.

Atas perhatian dan partisipasinya saya mengucapkan terimakasih.

Petunjuk pengisian kuesioner

1. Teliti dalam menjawab pertanyaan yang tersedia
2. Tanyakan kepada peniliti jika anda menemui kesulitan
3. Berikan tanda ceklis (√) pada jawaban yang sessuai dengan anda, yang ada di sebelah kanan dari setiap Pertanyaan yang tersedia, dengan pilihan :

SS : Sangat setuju di beri bobot 5

S : Setuju di bero bobot 4

N : Ragu-ragu atau Netral di beri bobot 3

TS : tidak setuju di beri bobot 2

STS : sangat tidak setuju di beri bobot 1

Beri tanta (X) bagi jawababn anda :

Identitas Responden

Nama :

1. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Pendidikan
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. D3
 - e. S1
 - f. S2

Bagian II

Angket Pertanyaan variabel independen (variabel X)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	Puskesmas Pagesangan memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan atau tepat waktu					
2	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di Puskesmas Pagesangan dilakukan secara cepat					
3	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien					
4	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien					
5	Pasien merasa aman untuk berobat di Puskesmas Pagesangan					
6	Perawat di Puskesmas Pagesangan bersikap sopan kepada pasien					
7	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.					
8	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien					
9	Peralatan yang digunakan di Puskesmas Pagesangan terlihat cangih					
10	Ruang pemeriksaan di Puskesmas Pagesangan tertata rapi, bersih dan nyaman.					

Angket Pertanyaan Untuk Variabel Dependent (Variabel Y)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
	Kepuasan Konsumen	5	4	3	2	1
1	pasien merasa mudah memperoleh informasi dari petugas pelayanan kesehatan					
2	Pegawai di Puskesmas Pagesangan selalu adil dalam melayani pasien					
3	Pasien merasa puas dengan mutu pelayanan yang diberikan petugas unit pelayanan kesehatan					
4	Dokter di Puskesmas Pagesangan selalu bersungguh-sungguh dalam menangani pasien					
5	Pegawai di Puskesmas Pagesangan selalu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik					
6	Pasien merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan Puskesmas Pagesangan					

**Laporan Kunjungan Pasien BPJS Saat Melakukan Penelitian dari
tanggal 10 Oktober Sampai 7 November Tahun 2022**

Puskesmas : Pagesangan Kota Mataram

Kunjungan : Semua

Status Bridging : Semua

Nama-nama Pengguna BPJS

No	Nama	JK	Pendidikan
1	Retno Pudjiastuti	P	SMP
2	Sairah	P	SD
3	Hurdi	L	SD
4	I Nym.Abdi Negara	L	D3
5	Ni Nengah Sukarmini	P	D3
6	Rosiki	L	SMP
7	Wayan Warge Negare	L	SMA
8	Yudia Desy Asriyanto	L	SD
9	Muhamad Fadil Alamsyah	L	SMP
10	Amar Prastiyo	L	SD
11	Amar Prastiyo	L	SMA
12	Srianem	P	S1
13	Paras Hadi	L	SMP
14	Juhaeriah	P	SMP
15	Ni Komang Arminiwati	P	SMA
16	Fitriyati	P	S1
17	I Komang Wirti	P	SMP
18	Yuni Apriani	P	S1
19	Jalaludin	L	SD
20	I Putu Dana	L	SMA
21	Ni Ketut Reti	P	D3
22	Iswan Chaidir	L	SD
23	I Wayan Darta	L	SMP
24	Muna Ah	P	S1
25	Jalaludin	L	SMA
26	Hairul Naam	L	SD
27	Muhammad Rasya Ramdhani	L	SMA
28	Abidzar Al Gifari	L	D3
29	Ni Ketut Sarini	P	SMA
30	Ni Made Noviana Kusuma	P	SMP
31	Lalu Muhammad Rozan Fayyad	L	S1
32	Baiq Ayunda Mardianti	P	D3

33	Marzuki,Spd	L	SMP
34	Bakri	L	SMA
34	Abdul Fahmi	L	S1
36	Sipakyah	P	SD
37	Oktavia Andriyanti	P	D3
38	Ida Ayu Sri Suastini	P	SMP
39	Ketut Retawati	P	S1
40	Ida Bagus Ananda Setiawan	L	SD
41	Zainal Arifin	L	SMA
42	I Gusti Ayu Naksatri Murti Diwia	P	D3
43	Musirah	P	SMA
44	Herinda Diah Komala	P	D3
45	Mary Santrida Purba	L	SMP
46	I Komang Rai Mawiartha	L	D3
47	Husnul Khotimah	L	S1
48	Wahyu Ordita Putra	L	S1
49	Mizriandy Al-Ikhsan	L	S1
50	Frizia Damali Sufira	P	SMP
51	Alfarizi	L	SMP
52	Saparudin	L	S1
53	I Gede Junianta Suta	L	S1
54	Burhanudin	L	S1
55	Ibrahim Yusuf	L	S1
56	Wayan Sudarma	L	S1
57	Siti Masmirah Ratnadewi	P	S1
58	Baihaki	L	S1
59	Moh. Jauhari	L	S1

Sumber : Bagian Kepagawaiian Puskesmas Pagesangan dan Kuisenor Tahun 2022

30	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
31	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
35	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
36	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
37	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	43
38	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	42
39	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	39
40	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
41	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	43
42	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
43	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
44	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
45	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	43
46	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	43
47	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	44
48	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	41
49	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	43
50	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	42
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
52	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	45
53	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	41
54	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	41
55	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	41
56	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	40
57	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	43
58	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	42
59	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43

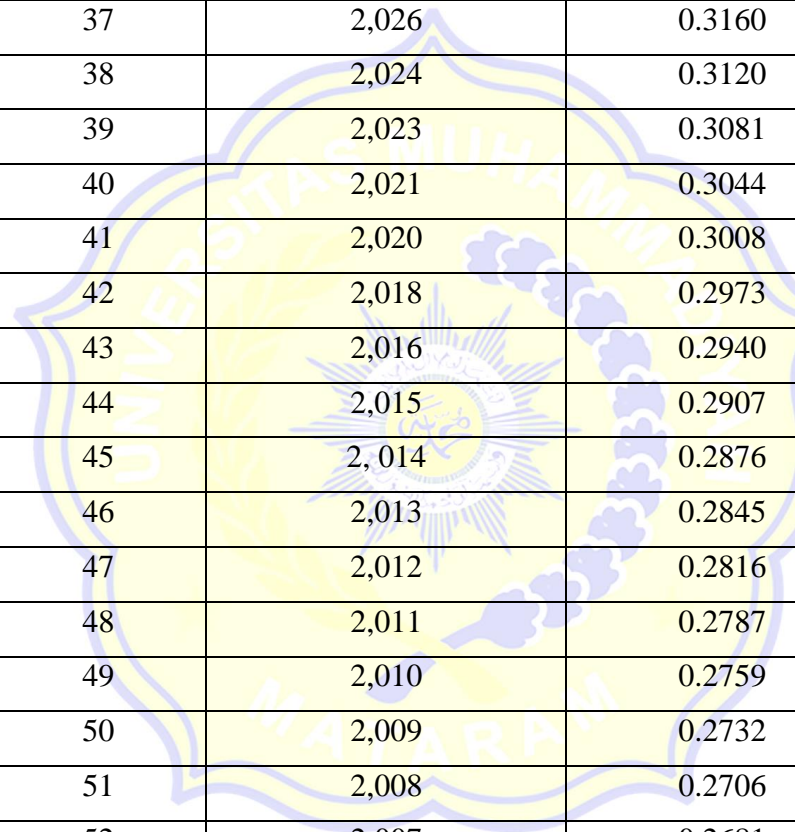
Kepuasan Konsumen (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
1	5	5	4	4	4	4	26
2	4	3	4	2	4	4	21
3	5	4	4	4	5	5	27
4	5	4	4	4	5	5	27
5	4	4	5	5	3	4	25
6	4	4	4	4	5	4	25
7	4	3	4	4	4	4	23
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	5	5	5	5	5	30
10	5	3	3	4	4	4	23
11	5	5	5	5	5	3	28
12	5	4	4	4	4	4	25
13	4	5	4	4	4	4	25
14	4	4	3	4	4	5	24
15	5	5	4	4	5	4	27
16	5	5	4	4	5	4	27
17	4	3	4	5	4	4	24
18	5	4	5	4	5	3	26
19	4	4	4	4	4	4	24
20	5	4	3	3	4	4	23
21	3	4	3	3	4	5	22
22	4	4	4	5	4	4	25
23	4	4	3	4	5	4	24
24	4	3	3	4	4	4	22
25	4	4	4	4	5	3	24
26	3	4	4	4	4	5	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	3	4	23
29	5	5	4	5	5	4	28

30	5	5	4	4	5	5	28
31	5	4	4	4	5	5	27
32	5	5	5	5	5	5	30
33	5	5	4	5	5	4	28
34	5	5	4	4	5	4	27
35	4	4	4	4	5	4	25
36	5	3	5	4	5	5	27
37	4	4	4	3	4	4	23
38	5	4	4	4	4	3	24
39	4	3	2	3	4	4	20
40	5	4	4	3	3	3	22
41	5	4	4	4	5	4	26
42	5	4	5	4	4	4	26
43	4	4	5	3	4	3	23
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	4	4	3	4	3	23
46	4	4	5	4	3	3	23
47	4	4	5	3	4	4	24
48	3	4	4	3	5	4	23
49	5	4	5	5	4	3	26
50	4	3	4	4	5	4	24
51	5	4	5	3	4	3	24
52	5	4	5	3	4	3	24
53	4	4	3	3	3	4	21
54	4	4	4	4	3	4	23
55	5	4	5	3	4	3	24
56	5	4	5	3	4	4	25
57	5	4	5	3	4	4	25
58	4	4	5	3	4	4	24
59	4	4	4	3	4	4	23

Tabel Distribusi t-tabel dan r-tabel

Taraf Signifikan 5%		
No Tabel	t-Tabel	r-Tabel
1	12,706	0.9969
2	4,303	0.9500
3	3,182	0.8783
4	2,776	0.8114
5	2,571	0.7545
6	2,447	0.7067
7	2,365	0.6664
8	2,306	0.6319
9	2,262	0.6021
10	2,228	0.5760
11	2,201	0.5529
12	2,179	0.5324
13	2,160	0.5140
14	2,145	0.4973
15	2,131	0.4821
16	2,120	0.4683
17	2,110	0.4555
18	2,101	0.4438
19	2,093	0.4329
20	2,086	0.4227
21	2,080	0.4132
22	2,074	0.4044
23	2,069	0.3961
24	2,064	0.3882
25	2,060	0.3809
26	2,056	0.3739
27	2,052	0.3673
28	2,048	0.3610



29	2,045	0.3550
30	2,042	0.4394
31	2,040	0.3440
32	2,037	0.3388
33	2,035	0.3388
34	2,032	0.3291
35	2,030	0.3246
36	2,028	0.3202
37	2,026	0.3160
38	2,024	0.3120
39	2,023	0.3081
40	2,021	0.3044
41	2,020	0.3008
42	2,018	0.2973
43	2,016	0.2940
44	2,015	0.2907
45	2,014	0.2876
46	2,013	0.2845
47	2,012	0.2816
48	2,011	0.2787
49	2,010	0.2759
50	2,009	0.2732
51	2,008	0.2706
52	2,007	0.2681
53	2,006	0.2656
54	2,005	0.2632
55	2,004	0.2609
56	2,003	0.2586
57	2,002	0.2564
58	2,001	0.2542
59	2,000	0.2500

Lampiran 3. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X)

SAVE OUTVILE = D:\X Y.SAV

/COMPRESSED.

RELIABILITY

/VARIABLES = X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X

/SCALE (ALL VARIABLES) ALL

/MODEL = ALPHA.

Reliability

Scale : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	59	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	59	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	11

Lampiran 4. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

RELIABILITY

/VARIABLES = Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y

/SCALE (ALL VARIABLES) ALL

/MODEL = ALPHA.

Reliability

SCALE : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	59	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	59	100.0

b. Listwise deletion based on all variables in the Procedure

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	7

Lampiran 5. Uji Regresi Linear Sederhana

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTTS R ANOVA
 /CRITERIA = PIN (.05) POUT (.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT Y
 /METHO = ENTER X .

Regression

Variabel Enterd/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a	.	Enter

- a. All Requested variables entered
 b. Dependent Variabel : Y

Model Summary

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.644 ^a	.405	1.624

- a. Predictors : (Constant), X

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	106.562	1	106.562	40.407	.000 ^a
	Residual	150.319	57	2.637		
	Total	265.881	58			

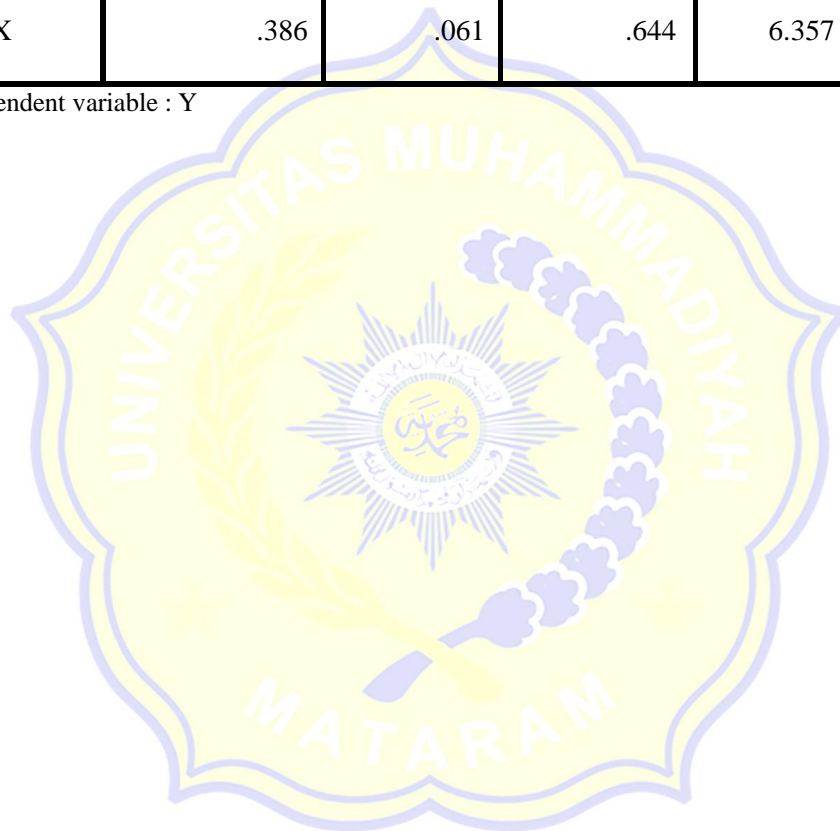
- a. Predictros : (Constant), X

b. Dependent Variable : Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.045	2.625		3.065	.003
X	.386	.061	.644	6.357	.000

a. Dependent variable : Y



DOKUMENTASI



Keterangan : pengisian angket oleh konsumen pengguna BPJS depan ruangan poli umum (ibu Retno Pudjiastuti)



Keterangan : pengisian angket oleh konsumen pengguna BPJS depan ruangan loket (ibu Ida Ayu Sri Suastini)



Keterangan : pengisian angket oleh konsumen pengguna BPJS depan ruangan Apotik (ibu Musriah)





Keterangan : pengisian angket oleh konsumen pengguna BPJS depan ruangan pelayanan KB (ibu Ida Ayu Sri Suastini)



Keterangan : pengisian angket oleh konsumen pengguna BPJS depan ruangan Pelayanan Farmasi (Bapak Alfarizi)



Keterangan : pengisian angket oleh konsumen pengguna BPJS depan ruangan pelayanan pendaftaran (bapak Baihaki)



Keterangan : pengisian angket oleh konsumen pengguna BPJS depan ruangan pemeriksaan umum (bapak Wahyu)



Keterangan : pengisian angket oleh konsumen pengguna BPJS depan ruangan loket (ibu Herinda Diah Komala)

