



Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Pasien Penyakit *Diabetes Melitus* Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. L.M. Baharuddin di Kabupaten Muna

La Manguntara^{1*}, Asep Junaedi²⁾ 

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Halu Oleo-Kendari., Indonesia

*Corresponding Author, E-mail: lamanguntara1973.kendari@gmail.com

Diterima: 7 Juli 2025 **Direvisi:** 28 Juli 2025 **Disetujui:** 23 Agustus 2025 **Dipublikasi:** 9 September 2025

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Program BPJS Kesehatan dalam pelayanan pasien penyakit diabetes melitus dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan dalam pelayanan pasien penyakit diabetes melitus pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Laode. M. Baharuddin, M. Kes Kabupaten Muna. Teknik pengumpulan data menggunakan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul selanjutnya dilakukan dengan metode kualitatif menggunakan aktivitas dalam analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program (BPJS) Kesehatan dalam pelayanan pasien penyakit Diabetes Melitus pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. L.M. Baharuddin, M. Kes Kabupaten Muna dapat dilihat dari 3 indikator yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Temuan hasil penelitian bahwa indikator organisasi ini memiliki struktur yang terkoordinasi dengan baik, kemudian indikator interpretasi, dalam menginterpretasikan Program BPJS kesehatan muncul dari minimnya sosialisasi dan informasi yang jelas, perbedaan tingkat pemahaman pasien, keterbatasan waktu untuk penjelasan dan akses informasi yang tidak merata. Sementara indikator aplikasi menunjukkan bahwa aplikasi BPJS kesehatan dalam penyediaan pelayanan rutin dan pembayaran telah berjalan sistematis, meskipun masih terdapat kendala teknis yang perlu diatasi. Sementara itu, faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Program BPJS kesehatan yaitu Komunikasi, sumberdaya, desposisi, struktur birokrasi. Temuan hasil penelitian bahwa indikator komunikasi masih kurang efektif meskipun pihak rumah sakit telah melakukan beberapa langkah komunikasi, seperti media visual, serta pendekatan personal dari tenaga medis, ada beberapa pasien yang merasa informasi terkait BPJS belum cukup disosialisasikan dengan baik. Kemudian indikator sumber dayanya, meskipun memadai namun masih sering mengalami keterlambatan, indikator disposisi dalam memberikan pelayanan sikap para petugas rumah sakit sudah cukup baik dan profesional dalam memberikan layanan pada masyarakat, indikator struktur birokrasi sudah berjalan cukup baik, meskipun masih menghadapi sedikit hambatan, misalnya pasien poli datang di rumah sakit tanpa rujukan, pasien datang tapi kartu bpjsnya non aktif.

Kata kunci: Implementasi, BPJS, pelayanan pasien, diabetes melitus

Implementation of the Social Security Administration for Health (BPJS) Program in Serving Diabetes Mellitus Patients at the Dr. H. L.M. Baharuddin Regional General Hospital in Muna Regency

Abstract: This study aims to examine the implementation of the BPJS Health Program in providing services to patients with diabetes mellitus and to identify the factors influencing the implementation of the BPJS Health Program policy at the Regional Public Hospital Dr. H. Laode M. Baharuddin, M. Kes, in Muna Regency. Data collection techniques involved interviews, observations, and documentation. The data obtained were analyzed qualitatively through the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the implementation of the BPJS Health Program in services for diabetes mellitus patients at Dr. H. L.M. Baharuddin Regional Public Hospital can be viewed through three indicators: organization, interpretation, and application. The findings show that the organizational indicator reflects a well-coordinated structure. In terms of interpretation, the implementation of the BPJS Health Program is hindered by limited dissemination of information, varying levels of patient understanding, time constraints for explanation, and unequal access to information. Regarding the application indicator, the implementation of BPJS Health in routine services and payment procedures has been systematic, although certain technical obstacles still need to be addressed. Moreover, the factors influencing the implementation of the BPJS Health Program include communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The study finds that communication is still less effective despite efforts by the hospital to use visual media and personal approaches by medical personnel; some patients still feel that BPJS-related information has not been adequately disseminated. Although resources are generally sufficient, delays are still frequently experienced. The disposition indicator shows that hospital staff demonstrate good and professional attitudes in delivering services to the public. The bureaucratic structure

is functioning adequately, although minor challenges remain, such as patients visiting polyclinics without referral letters or possessing inactive BPJS cards.

Keywords: Implementation, BPJS, patient services, diabetes mellitus

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia memiliki komitmen kuat untuk memberikan jaminan kesehatan yang merata dan menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat. Komitmen ini tidak hanya merupakan amanat konstitusional sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, tetapi juga merupakan bagian dari kesepakatan internasional dalam kerangka tujuan pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs). Salah satu target penting dalam SDGs adalah tercapainya cakupan jaminan kesehatan semesta atau *Universal Health Coverage* (UHC) paling lambat pada tahun 2030. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah telah mengesahkan berbagai peraturan perundang-undangan, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang pada Pasal 4 menyatakan bahwa kesehatan merupakan keadaan sehat secara fisik, mental, spiritual, dan sosial, yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

Sebagai penyelenggara negara, pemerintah berkewajiban untuk menjamin kesejahteraan setiap warga negara, termasuk dalam aspek kesehatan. Salah satu instrumen strategis yang dikembangkan pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan di bidang kesehatan adalah pendirian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS merupakan badan hukum publik yang dibentuk berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan jaminan sosial agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup secara layak dan bermartabat. Dalam Pasal 5 ayat (1) ditegaskan bahwa BPJS sebagai penyelenggara jaminan sosial dibentuk melalui undang-undang., sehingga memiliki kekuatan hukum yang mengikat.

BPJS Kesehatan melayani dua kategori peserta, yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan non-PBI. PBI ditujukan kepada masyarakat fakir miskin dan tidak mampu, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan. Sementara itu, kategori non-PBI meliputi peserta yang berasal dari sektor formal seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI, POLRI, pejabat negara, serta pegawai swasta dan mandiri. Seiring dengan berjalannya waktu, data dari Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) dan BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, khususnya dari tahun 2015 hingga 2019. Hal ini mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam memperluas cakupan kepesertaan dan memperkuat implementasi program JKN-BPJS secara nasional.

Namun, di balik pencapaian nasional dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan, masih terdapat tantangan signifikan di tingkat daerah, salah satunya di Kabupaten Muna, Sulawesi Tenggara. RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes sebagai rumah sakit rujukan utama dan satu-satunya rumah sakit umum di wilayah tersebut, menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat, khususnya peserta BPJS. Rumah sakit yang didirikan pada tahun 1990 ini memiliki kapasitas sekitar 300 tempat tidur, dan telah mengalami perbaikan infrastruktur melalui pembangunan gedung baru di pusat kota oleh pemerintah daerah. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Pratama et al. (2023).

Berdasarkan Observasi awal dan data rekam medis yang ada di RSUD kabupaten muna, terjadi peningkatan signifikan jumlah penderita penyakit diabetes melitus dari tahun 2022 hingga 2024, yaitu dari 86 kasus pada tahun 2022 menjadi 150 kasus pada tahun 2024. Lonjakan ini menjadi indikator penting bahwa beban layanan kesehatan semakin tinggi, namun tidak diimbangi dengan perbaikan kualitas pelayanan. Keluhan masyarakat masih sering muncul terkait kekurangan tenaga medis, keterbatasan alat kesehatan, keterlambatan pelayanan, ketidakteraturan jadwal kunjungan dokter, serta keterbatasan ruang perawatan yang memaksa pasien menunggu lama di ruang gawat darurat. kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan fisik semata tidak cukup jika tidak dibarengi dengan peningkatan kualitas manajemen pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam implementasi program BPJS Kesehatan dalam pelayanan pasien penyakit diabetes melitus di RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin guna mengetahui sejauh mana program ini benar-benar dapat meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan di daerah tersebut.

METODE

Dalam Penelitian ini Penulis menggunakan Penelitian kualitatif, dimaksudkan untuk menghasilkan gambaran yang mendetail dan komprehensif tentang Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Penyakit Diabetes Melitus Pada RSUD Dr. H.L.M. Baharuddin M.Kes, Kabupaten Muna. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2005).

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode teknik pengumpulan data yaitu berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dalam Pelayanan Pasien

Implementasi merupakan bentuk aksi nyata dalam menjalankan rencana yang telah dirancang secara matang, implementasi hendaknya dilaksanakan sesuai dengan hasil rancangan yang telah dibuat sebelumnya. Jika tidak, maka hasilnya akan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan. Implementasi merupakan hal yang sangat penting dalam keseluruhan rangkaian kegiatan. Rencana yang telah dibuat tidak akan berarti apa-apa jika dilaksanakan tanpa melalui prosedur yang telah disepakati.

Proses implementasi dalam kenyataannya dapat berhasil ditinjau dari wujud hasil yang dicapai (*outcome*). Karena dalam proses tersebut terlibat berbagai unsur yang dapat bersifat mendukung maupun mengambat pencapaian sasaran program BPJS di RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna. Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan program pemerintah dalam rangka menjamin setiap warga Negara Indonesia dengan sistem penjamin kesehatan secara nasional.

a. Organisasi

Organizations (Organisasi) adalah Aktivitas pengorganisasian merupakan suatu upaya menetapkan dan menata kembali sumber daya, unit-unit dan metode metode yang mengarah pada upaya mewujudkan sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan.(R, 2017)

Hasil wawancara dengan Kepala seksi Informasi dan Rekam Medik RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna.

“Struktur organisasi di RSUD untuk mengelola program BPJS Kesehatan bagi pasien diabetes melitus melibatkan beberapa unit yang saling berkoordinasi demi pelayanan optimal. Manajemen puncak bertanggung jawab atas kebijakan strategis, sementara kepala seksi informasi dan rekam medik mengelola data pasien. Unit-unit yang terlibat meliputi Unit Pelayanan Medis yang memberikan perawatan langsung, Unit Rekam Medis yang menyimpan dan mengelola data pasien, Unit Keuangan yang menangani klaim BPJS, dan Unit Pendaftaran yang mendaftarkan pasien serta memastikan kelengkapan dokumen.” (Wawancara, 26 Februari 2025).

Wawancara bersama Kepala Ruangan TPRS RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna mengatakan:

“Di ruang TPRS, tim medis yang terdiri dari dokter spesialis dan perawat bertanggung jawab atas pemeriksaan dan perawatan pasien. Kami berkolaborasi dengan unit rekam medis untuk memastikan data pasien dicatat dengan akurat, serta unit pendaftaran yang mendaftarkan pasien dan memastikan kelengkapan dokumen. Selain itu, kami juga bekerja sama dengan unit gizi untuk memberikan edukasi dan rencana diet yang sesuai bagi pasien diabetes.” (Wawancara, 26 Februari 2025).

Sedangkan hasil wawancara dengan pasien bernama La Ode Abdul Kasjira mengatakan:

“Sebagai pasien diabetes melitus yang terdaftar di BPJS Kesehatan, saya merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di RSUD. Ketika saya datang untuk pemeriksaan rutin, saya merasa bahwa petugas medis tidak selalu profesional dan ramah. Penjelasan mengenai langkah-langkah yang akan

dilakukan seringkali kurang jelas, dan edukasi tentang cara mengelola diabetes tidak memadai. Saya merasa kurang diperhatikan dalam hal kesehatan saya.” (Wawancara, 26 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Informasi dan Rekam Medik, Kepala Ruangan TPRS, dan Kepala Seksi Perawatan menunjukkan bahwa RSUD memiliki struktur organisasi yang jelas dan terkoordinasi dalam mengelola program BPJS Kesehatan untuk pasien diabetes melitus. Manajemen puncak bertanggung jawab atas kebijakan strategis, sementara unit-unit seperti Unit Pelayanan Medis, Unit Rekam Medis, Unit Keuangan, dan Unit Pendaftaran berperan penting dalam memberikan pelayanan yang optimal. Tim medis di ruang TPRS berkolaborasi dengan berbagai unit untuk memastikan perawatan yang baik, termasuk edukasi dan rencana diet bagi pasien diabetes.

Di sisi lain, hasil wawancara dengan pasien dan keluarga pasien menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD. Pasien seperti La Ode Abdul Kasjira dan Ibu Yuli mengungkapkan bahwa mereka merasa kurang puas dengan profesionalisme petugas medis, kurangnya edukasi yang memadai, serta masalah dalam aksesibilitas dan kenyamanan fasilitas. Ibu Fira, sebagai keluarga pasien, juga menyoroti efisiensi proses pendaftaran dan waktu tunggu yang terlalu lama, yang mengganggu pengalaman pelayanan mereka.

Berdasarkan teori implementasi dari Jones, keberhasilan suatu program kesehatan, seperti program BPJS Kesehatan untuk pasien diabetes melitus, sangat bergantung pada koordinasi antar unit dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun RSUD telah memiliki struktur organisasi yang baik dan prosedur yang jelas, tantangan dalam implementasi terlihat dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan dalam aspek komunikasi, edukasi, dan efisiensi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pasien. Peneliti merekomendasikan agar RSUD melakukan langkah-langkah perbaikan yang signifikan berdasarkan umpan balik dari pasien dan keluarga untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

b. Interpretasi

Interpretation (Interpretasi) adalah Aktivitas interpretasi merupakan aktivitas substansi dari suatu kebijakan dalam bahasa yang lebih operasional dan mudah dipahami, sehingga substansi kebijakan dapat dilaksanakan dan diterima oleh para pelaku dan sasaran kebijakan.(R, 2017)

Hasil wawancara dengan Kepala seksi Informasi dan Rekam Medik RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna.

“kami menghadapi beberapa tantangan dalam menginterpretasikan kebijakan BPJS Kesehatan untuk pasien diabetes melitus di RSUD. Tantangan tersebut meliputi kurangnya sosialisasi yang menyebabkan kebingungan, perbedaan persepsi antar pasien yang memerlukan pemahaman yang lebih mendalam, keterbatasan waktu dalam menjelaskan kebijakan, serta akses informasi yang tidak merata di antara pasien. Oleh karena itu, penting bagi kami untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dan diakses oleh semua pasien..” (Wawancara, 26 Februari 2025).

Sejalan dengan wawancara sebelumnya oleh bagian informasi dan rekam medik, wawancara bersama Kepala Ruangan TPRS RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna juga mengatakan bahwa:

“Tantangan dalam menginterpretasikan kebijakan BPJS Kesehatan untuk pasien diabetes melitus di RSUD meliputi kurangnya informasi yang memadai, perbedaan tingkat pemahaman pasien, keterbatasan waktu untuk penjelasan, dan akses informasi yang tidak merata. Kami berkomitmen untuk menyederhanakan penyampaian informasi agar lebih mudah dipahami oleh semua pasien.” (Wawancara, 26 Februari 2025).

Sedangkan hasil wawancara dengan pasien bernama La Ode Abdul Kasjira mengatakan:

“Sebagai peserta BPJS, saya sering merasa kesulitan dalam memahami kebijakan yang berlaku. Informasi yang disampaikan oleh petugas terkadang tidak cukup jelas dan mengandung istilah medis yang sulit dipahami. Hal ini membuat saya bingung mengenai hak dan kewajiban saya sebagai pasien diabetes melitus.” (Wawancara, 26 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna, diketahui bahwa interpretasi kebijakan BPJS Kesehatan untuk pasien diabetes melitus menghadapi berbagai kendala. Kurangnya sosialisasi dan informasi yang jelas menyebabkan kebingungan

pasien terkait hak dan kewajiban mereka. Selain itu, perbedaan tingkat pemahaman pasien yang dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan membuat komunikasi antara petugas dan pasien menjadi lebih kompleks. Keterbatasan waktu dalam memberikan penjelasan di tengah kesibukan pelayanan juga menjadi hambatan signifikan, sementara akses informasi yang tidak merata menambah kebingungan dan ketidakpastian di kalangan pasien.

Sejalan dengan teori Jones tentang indikator interpretasi yang menekankan pentingnya pemahaman yang jelas dan konsisten, pihak RSUD berkomitmen untuk menyederhanakan penyampaian informasi agar lebih mudah dipahami oleh semua pasien. Upaya memperbaiki komunikasi dan meningkatkan akses informasi yang merata menjadi sangat penting untuk memastikan kebijakan BPJS Kesehatan dapat diterima dan diimplementasikan dengan baik oleh pasien diabetes melitus. Dengan demikian, strategi sosialisasi yang efektif dan edukasi kesehatan yang terarah harus menjadi prioritas agar interpretasi kebijakan ini dapat berjalan optimal sesuai dengan kebutuhan pasien.

c. Aplikasi

Applications (Aplikasi) adalah Aktivitas aplikasi merupakan aktivitas penyediaan pelayanan secara rutin, pembayaran atau lainnya sesuai dengan tujuan dan sarana kebijakan yang ada. (R, 2017)

Berikut tanggapan singkat dari masing-masing pihak terkait efektivitas aktivitas aplikasi dalam penyediaan pelayanan rutin dan pembayaran bagi pasien diabetes melitus yang terdaftar dalam program BPJS Kesehatan di RSUD:

Kepala seksi Informasi dan Rekam Medik RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna mengatakan:

“Kami melihat bahwa aktivitas aplikasi JKN dalam penyediaan pelayanan rutin dan pembayaran telah berjalan secara sistematis, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis. Proses administrasi dan rekam medis terintegrasi dengan baik, namun kami terus berupaya meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan agar pasien memperoleh kemudahan dan kepastian dalam setiap prosedur.” (Wawancara, 26 Februari 2025)

Wawancara bersama Kepala Ruangan TPRS RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna mengatakan:

“Dalam pelayanan rutin bagi pasien diabetes melitus, aplikasi JKN sangat membantu dalam mempercepat proses pembayaran dan pengelolaan administrasi. Meskipun demikian, terkadang terdapat kendala jaringan dan prosedur yang perlu disederhanakan untuk menghindari keterlambatan dan kebingungan pasien.” (Wawancara, 26 Februari 2025)

Wawancara dengan pasien bernama La Ode Abdul Kasjira mengatakan:

“Sebagai pasien, saya merasakan kemudahan dalam proses pelayanan karena sistem pembayaran BPJS yang sudah terintegrasi. Namun, terkadang ada sedikit kebingungan ketika prosedur administrasi kurang dijelaskan dengan detil oleh petugas.” (Wawancara, 26 Februari 2025)

Berdasarkan tanggapan dari berbagai pihak terkait efektivitas aktivitas aplikasi dalam penyediaan pelayanan rutin dan pembayaran bagi pasien diabetes melitus yang terdaftar dalam program BPJS Kesehatan di RSUD, dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi BPJS Kesehatan telah memberikan kemudahan dalam proses administrasi dan pembayaran, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi.

Mengacu pada teori Jones mengenai aplikasi, efektivitas suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh bagaimana sistem tersebut diimplementasikan dan dipahami oleh semua pihak yang terlibat. Dalam hal ini, meskipun sistem aplikasi telah terintegrasi dengan baik, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan sosialisasi dan pelatihan bagi petugas serta pasien agar mereka dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal.

Kendala teknis dan prosedur yang kompleks menunjukkan perlunya perbaikan dalam komunikasi dan penyampaian informasi, sehingga semua pengguna, baik petugas maupun pasien, dapat memahami dan mengakses layanan dengan lebih baik. Dengan demikian, untuk mencapai efektivitas yang lebih tinggi, diperlukan kolaborasi yang lebih baik antara pihak rumah sakit dan pasien dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi BPJS Kesehatan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Faktor pendukung dan faktor penghambat merupakan faktor yang memberikan dampak positif dan dampak negatif terhadap implementasi program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna. Faktor faktor tersebut dapat diketahui dari analisis implementasi berdasarkan indikator-indikator George C.Edward III.

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan, dan salah satu standar untuk mencapai tujuan dari suatu kebijakan tersebut. Keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat seberapa jauh komunikasi yang dilakukan oleh para pelaksana kebijakan, semakin baik komunikasi yang dilakukan maka semakin kecil kemungkinan implementasi kebijakan tersebut tidak berhasil. Komunikasi yang dilakukan antara pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Rumah Sakit harus berjalan dengan baik agar implementasi dari program tersebut dapat mencapai kata berhasil. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna.

Hasil wawancara dengan Kepala seksi Informasi dan Rekam Medik RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna.

“Kalau untuk ketersediaan informasi kami sudah ada yang pertama tentang display tempat tidur bisa di akses masing-masing melalui akun yang mempunyai akun mobile jkn bisa diakses tempat tidur berapa yang terpakai dan berapa yang kosong, kemudian tentang antrian online untuk pasien rawat jalan bisa juga diakses di aplikasi jkn dalam rangka mempermudah mendapatkan kepastian pelayanan untuk pasien, Komunikasi kepada keluarga pasien terkait penggunaan BPJS Kesehatan juga dilakukan melalui petugas front office saat pendaftaran, dengan penjelasan mengenai prosedur, dokumen, dan hak peserta. Informasi juga disediakan lewat brosur dan poster. Jika ada kendala, keluarga pasien diarahkan ke petugas penjaminan atau verifikator BPJS. Pendekatan personal oleh tenaga medis juga dilakukan, terutama pada pasien rawat inap atau kasus darurat.” (Wawancara, 26 Februari 2025).

Kemudian wawancara bersama Kepala Ruang TPRS RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna mengatakan:

“Sebagai Kepala Ruang TPRS, kami menyampaikan informasi tentang penggunaan BPJS Kesehatan kepada keluarga pasien secara langsung saat pasien dirawat di ruangan. Biasanya perawat menjelaskan alur pelayanan BPJS, termasuk kewajiban membawa rujukan dan kelengkapan administrasi. Jika keluarga belum memahami, kami arahkan mereka ke petugas penjaminan atau bagian rekam medik untuk bantuan lebih lanjut. Komunikasi ini kami lakukan secara humanis agar keluarga merasa terbantu dan pelayanan tetap berjalan lancar.” (wawancara 26 Februari 2025)

Sedangkan hasil wawancara dengan pasien bernama La Ode Abdul Kasjira mengatakan:

"Saya memperoleh informasi mengenai program BPJS dari salah satu anggota keluarga saya, Dia menjelaskan berbagai manfaat yang ditawarkan oleh program tersebut, termasuk kemudahan akses layanan kesehatan dan perlindungan finansial yang dapat membantu meringankan beban biaya pengobatan, sehingga saya merasa lebih paham dan tertarik untuk mendaftar sebagai peserta".(Wawancara, 28 Februari 2025).

Hasil wawancara tersebut telah berhasil dilakukan. Informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa responden menerima penjelasan dari pihak keluarga yang berobat sebelumnya mengenai pengadaan program BPJS di rumah sakit tersebut. Dengan demikian, bahwa pihak RSUD masih kurang dalam sosialisasi terkait program BPJS kepada masyarakat/pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terkait program BPJS Kesehatan di RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna perlu ditingkatkan. Meskipun pihak rumah sakit telah melakukan beberapa langkah komunikasi, seperti melalui petugas front office, media visual (brosur dan poster), serta pendekatan personal dari tenaga medis, ada beberapa pasien yang merasa informasi terkait BPJS belum cukup disosialisasikan dengan baik. Beberapa responden mengungkapkan bahwa mereka harus mencari tahu sendiri mengenai program BPJS, dan tidak menerima informasi yang cukup langsung dari pihak rumah sakit. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam penyampaian informasi, yang dapat berpengaruh pada pemahaman dan kepuasan pasien dalam menggunakan program

BPJS. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memperkuat sosialisasi dan komunikasi mengenai BPJS, baik secara langsung maupun melalui berbagai media yang lebih mudah diakses oleh pasien dan keluarga.

Komunikasi merupakan hal utama dalam menjalankan sebuah program, komunikasi bukan hanya sebatas penyampaian informasi namun bagaimana informasi tersebut dapat diolah sehingga menghasilkan hal-hal yang diharapkan. Menurut George C. Edward III bahwa komunikasi merupakan salah satu variable pertama dari model implementasi dan memiliki peran yang sangat penting. Komunikasi menurutnya sangat menentukan keberhasilan suatu tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif dapat terjadi apabila para pembuat kebijakan sudah mengetahui apa yang mereka harus kerjakan. Pengetahuan atas apa yang mereka akan kerjakan dapat berjalan baik apabila komunikasi yang mereka lakukan berjalan dengan baik. Sehingga setiap keputusan dan aturan implementasi harus dikomunikasikan kepada bagian personalia yang tepat.

Secara garis besar variable pertama mengenai komunikasi membutuhkan kolaborasi antara BPJS, rumah sakit, dan peran keluarga dalam menyampaikan informasi yang tepat mengenai manfaat program BPJS Kesehatan kepada masyarakat.

b. Sumber Daya

Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumensaja. Kebijakan setelah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan kebijakan tersebut maka, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia serta sarana dan prasarana.

1. Sumber daya manusia

Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya di sebabkan oleh manusianya yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementer saja tidak mencukupi, tetapi di perlukan staf yang cukup serta memiliki kemampuan yang sesuai untuk menjalankan program tersebut.

Wawancara bersama kepala seksi perawatan bapak la ode ahmad sawaludin mengatakan bahwa:

“Saya merasa bahwa sumber daya manusia di RSUD sudah cukup memadai, mengingat jumlah tenaga medis dan non-medis yang tersedia telah memenuhi standar yang ditetapkan, serta didukung oleh berbagai pelatihan dan pengembangan kompetensi yang rutin dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga kami dapat memberikan perawatan yang optimal kepada pasien dan menjawab kebutuhan masyarakat dengan baik”. (Wawancara, 25 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun sumber daya manusia di RSUD sudah dianggap memadai, dengan jumlah tenaga medis dan non-medis yang memenuhi standar serta adanya pelatihan rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat tantangan dalam hal efisiensi pelayanan. Fira, seorang peserta BPJS, mengungkapkan bahwa meskipun jumlah pegawai cukup banyak, sering kali pelayanan kepada pasien mengalami keterlambatan. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap sistem pelayanan yang ada, agar proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif untuk memenuhi kebutuhan pasien.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang di miliki Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes dapat di katakana belum memadai. Berikut wawancara dengan laode kasjira pengguna BPJS bahwa:

“Perlengkapan alat medis yang tersedia di fasilitas kesehatan ini belum lengkap, sehingga untuk mendukung diagnosis, perawatan, dan pengobatan pasien agak lambat diberikan informasi”. (Wawancara, 26 Februari 2025).

3. Finansial

Sumberdaya finansial menjadi penting juga dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah program, bahkan terkadang program memerlukan biaya yang banyak untuk menghasilkan program yang berkualitas pula terkait dengan program BPJS Kesehatan.

Hasil wawancara dengan Kepala Ruangan TPRS RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna.

“Menurut saya BPJS Kesehatan sangat membantu mengurangi beban biaya pasien, terutama bagi yang kurang mampu. Pasien tidak perlu membayar layanan medis selama kepesertaannya aktif dan administrasinya lengkap. Meskipun ada beberapa kendala, seperti masalah rujukan atau kepesertaan yang tidak aktif, secara umum program ini sangat meringankan dari sisi finansial.” (Wawancara 26 februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, pelaksanaan program BPJS Kesehatan di RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna menunjukkan hasil yang cukup baik, terutama dalam hal ketersediaan sumber daya manusia yang dinilai memadai dan kompeten. Namun, masih ditemukan kendala dalam efisiensi pelayanan yang menyebabkan keterlambatan. Dari sisi sarana dan prasarana, rumah sakit telah memenuhi standar dasar, tetapi masih kekurangan alat medis tertentu yang menghambat pelayanan optimal. Secara finansial, program BPJS sangat membantu meringankan beban biaya pasien, khususnya bagi masyarakat kurang mampu, dan dirasakan manfaatnya oleh pasien maupun pihak rumah sakit. Dengan demikian, meskipun program ini berjalan cukup efektif, tetap diperlukan perbaikan pada sistem pelayanan dan fasilitas medis untuk mendukung pelayanan yang lebih maksimal.

c. Disposisi

Disposisi yang dimaksud disini adalah sikap dari pelaksana kebijakan yang penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan atau kebijakan publik. Karakter yang penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam ketentuan program yang telah di gariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dimana dalam pelaksanaan Implementasi Program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna tanggung jawab, komitmen dan karakter dari pelaksana kebijakan sudah cukup baik dan mengikuti tugas pokok dan fungsinya selaku bidang yang menaungi masalah BPJS dalam hal ini masalah kesehatan masyarakat.

Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala rekam medis bapak Saban mengatakan bahwa:

“Sebagai petugas rekam medis dan informasi di RSUD ini, saya menilai bahwa sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien pengguna kartu BPJS sudah cukup baik. Mereka umumnya bersikap ramah dan profesional dalam melayani pasien. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti antrean yang cukup panjang di loket pendaftaran dan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan medis. Hal ini disebabkan oleh jumlah pasien BPJS yang cukup banyak dan keterbatasan tenaga medis yang tersedia. Meskipun demikian, pihak rumah sakit terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah jumlah petugas dan memperbaiki sistem administrasi untuk mempersingkat waktu tunggu pasien. Kami juga berusaha memastikan bahwa semua dokumen rekam medis pasien lengkap dan akurat untuk memperlancar proses klaim ke BPJS Kesehatan.” (Wawancara, 26 Februari 2025).

Dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan, penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan fleksibilitas pelayanan, terutama dalam kondisi di mana pasien datang tanpa membawa kartu BPJS. Sesuai dengan prinsip pelayanan kesehatan yang mengutamakan keselamatan pasien, rumah sakit wajib memberikan penanganan terlebih dahulu, khususnya dalam situasi darurat. Namun, aspek administratif tetap menjadi bagian penting yang harus dilengkapi untuk kelancaran proses klaim dan pembiayaan. Oleh karena itu, selain memberikan pelayanan medis, pihak rumah sakit juga berkewajiban memberikan edukasi kepada pasien terkait pentingnya membawa kartu atau bukti kepesertaan BPJS agar pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Hasil wawancara bersama Kepala Ruangan TPRS RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna:

“Kami tetap menerima pasien yang datang meskipun tanpa membawa kartu BPJS, karena yang utama adalah keselamatan pasien. Namun, kami biasanya akan menjelaskan prosedur administrasi yang harus dilengkapi, termasuk status kepesertaan BPJS-nya. Jika memang darurat, pasien akan tetap ditangani terlebih dahulu, dan untuk urusan administrasi bisa disusul kemudian. Tapi kami juga terus mengedukasi pasien agar selalu membawa kartu atau bukti kepesertaan agar proses pelayanan bisa berjalan lebih lancar.” (Wawancara 26 Februari 2025)

Hasil wawancara dari laode kasjira Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan dukungan manajemen RSUD

“Iya, saya merasa cukup didukung. Selama saya berobat di sini, pelayanannya lancar dan petugasnya ramah. Obat dan pemeriksaan juga ditanggung, asal semua syaratnya lengkap. Jadi sejauh ini, manajemen rumah sakit cukup membantu pasien BPJS seperti saya, terutama untuk penyakit yang butuh pengobatan rutin seperti diabetes.” Wawancara 28 Februari 2025).

Berdasarkan wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan program BPJS Kesehatan di RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna menunjukkan komitmen dan sikap profesional dari para pelaksana kebijakan, dengan dukungan karakter yang baik seperti kejujuran dan tanggung jawab. Koordinasi antara fasilitas kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit dinilai penting agar pelayanan rujukan berjalan lancar. Dari sisi pelayanan, masyarakat merasa dilayani dengan ramah dan penuh perhatian, serta tetap diterima meski tanpa membawa kartu BPJS, khususnya dalam kondisi darurat. Rumah sakit juga aktif memberikan edukasi terkait pentingnya administrasi yang lengkap agar proses pelayanan berjalan efisien. Dukungan manajemen terhadap pasien BPJS dirasakan nyata oleh masyarakat, terutama mereka yang menjalani pengobatan rutin seperti penderita diabetes, menunjukkan bahwa sistem pelayanan BPJS di RSUD ini telah berjalan cukup baik dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya standard operating procedures atau SOP. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Hasil wawancara dengan bersama pak Saban selaku Kepala seksi Informasi dan Rekam Medik:

“Kalau kendalanya untuk selama ini mungkin pelayanan pasien BPJS itu secara overol belum ada masalah,cuman hanya ada masalah- masalah sedikit misalnya pasien poli datang di rumah sakit tanpa rujukan, pasien datang tapi kartu bpjsnya non aktif. Kalau misalkan pasien statusnya dalam gawat darurat tetap di layani tapi kalau kasusnya misalnya di poli itu di liat dulu kondisinya apa layak rawat darurat atau tidak kalau misalkan tidak maka akan di arahkan ke puskesmas terdekat.” (Wawancara 26 Februari 2025)

Prosedur layanan kesehatan menggunakan kartu BPJS Kesehatan di RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna umumnya dimulai dari faskes tingkat pertama seperti puskesmas, dengan membawa surat rujukan resmi jika ingin dirawat di rumah sakit. Peserta BPJS juga wajib memastikan bahwa kartu keanggotaannya aktif dan membawa dokumen pendukung seperti KTP dan kartu BPJS saat berobat. Pihak rumah sakit telah memberikan kemudahan dalam proses ini dengan menyediakan informasi yang cukup serta bantuan dari petugas dalam memandu pasien melalui alur administrasi dan pelayanan, sehingga pasien dapat menjalani pengobatan secara tepat sesuai prosedur yang berlaku.

Hasil wawancara dengan Bu yuli Pengguna BPJS kesehatan Pasien penyakit diabetes melitus:

“saya sudah cukup memahami prosedur layanan di RSUD ini. Biasanya saya mulai dari faskes tingkat pertama, lalu mendapatkan surat rujukan sebelum ke rumah sakit. Setelah itu, saya pastikan kartu BPJS aktif dan membawa semua dokumen yang dibutuhkan. Selama ini prosedurnya cukup jelas, apalagi petugas rumah sakit juga sering membantu menjelaskan jika ada yang kurang dipahami.” (Wawancara 28 Februari 2025)

Hasil wawancara dengan Fira keluarga pasien Masyarakat Pengguna BPJS kesehatan:

“Tidak jauh berbeda dengan pelayanan umum lainnya, hanya saja karena menggunakan BPJS, prosesnya kadang sedikit lebih lama karena harus melalui verifikasi data dan kelengkapan

administrasi. Tapi secara keseluruhan, saya merasa pelayanannya sudah memadai dan tidak mengecewakan." (Wawancara 28 Februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan di RSUD Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna secara umum telah berjalan cukup baik, meskipun masih menghadapi beberapa hambatan. Struktur birokrasi dan penerapan SOP menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran pelayanan, namun prosedur administratif yang panjang serta verifikasi data peserta seringkali menjadi kendala, khususnya ketika pasien datang tanpa rujukan atau dengan kartu BPJS yang tidak aktif. Pihak rumah sakit tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik, termasuk dalam kondisi darurat, dengan mengedepankan keselamatan pasien. Dari sudut pandang masyarakat pengguna BPJS, pelayanan rumah sakit dinilai ramah dan cukup memadai, meskipun masih terdapat keluhan mengenai lamanya antrean dan keterlambatan dokter. Secara keseluruhan, koordinasi yang baik antara rumah sakit, pasien, dan pihak BPJS menjadi kunci untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis BPJS.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program (BPJS) Kesehatan Dalam Pelayanan Pasien Penyakit Diabetes Melitus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. L.M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna dapat dilihat dari 3 indikator yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Temuan hasil penelitian bahwa indikator organisasi ini memiliki struktur yang terkoordinasi dengan baik, manajemen bertanggung jawab atas kebijakan strategis dan unit-unit seperti layanan medis, rekam medis, dan pendaftaran bekerja sama untuk memberikan layanan terbaik. Kemudian indikator interpretasi, dalam menginterpretasikan Program BPJS kesehatan muncul dari minimnya sosialisasi dan informasi yang jelas, perbedaan tingkat pemahaman pasien, keterbatasan waktu untuk penjelasan dan akses informasi yang tidak merata. Sementara itu, indikator aplikasi menunjukkan bahwa aplikasi BPJS kesehatan dalam penyediaan pelayanan rutin dan pembayaran telah berjalan sistematis, meskipun masih terdapat kendala teknis yang perlu diatasi.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Program BPJS kesehatan yaitu komunikasi, sumber daya, desposisi, dan struktur birokrasi. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator komunikasi masih kurang efektif meskipun pihak rumah sakit telah melakukan beberapa langkah komunikasi, seperti media visual, serta pendekatan personal dari tenaga medis, ada beberapa pasien yang merasa informasi terkait BPJS belum cukup disosialisasikan dengan baik. Kemudian indikator sumber dayanya, meskipun memadai namun masih sering mengalami keterlambatan, indikator desposisi dalam memberikan pelayanan sikap para petugas rumah sakit sudah cukup baik dan profesional dalam memberikan layanan pada pasien, indikator struktur birokrasi sudah berjalan cukup baik, meskipun masih menghadapi sedikit hambatan, misalnya pasien poli datang di rumah sakit tanpa rujukan, pasien datang tapi kartu bpjsnya non aktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdal. (2015). Kebijakan Publik (Memahami Konsep Kebijakan Publik). *UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 173. <http://repository.unimal.ac.id/3602/1/Pertemuan2Kebijakan.pdf>
- Bataren, S., Rumapea, P., & Kiyai, B. (2018). Implementasi Kebijakan Pengendalian dan Pengawasan Minuman Beralkohol di Kabupaten Minahasa Tenggara (Studi di Kecamatan Touluaan Kabupaten Minahasa Tenggara). *Jurnal Administrasi Publik*, 1-11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/viewFile/19234/18785>
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan Publik: Konsep Pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.29210/3003906000>
- Dheasye, Aryani, & Niken, A. A. (2021). Pelaksanaan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Penderita Diabetes Mellitus (Studi Di Puskesmas Kebondalem Kabupaten Pemalang). *Solidarity: Journal of Education, Society and Culture*, 10(2), 193-206. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/solidarity/article/view/51913>
- Dianingsih, T. M., Adi Utarini, & Haryo Bismantara. (2022). Strategi Optimalisasi Pelaksanaan Program Rujuk Balik Pasien Diabetes Melitus Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pancoran. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 25(4), 145-152. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v25i4.6214>

- Fajriansyah, M., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2022). Implementasi Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Studi Kasus tentang Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Unisma. *Respon Publik*, 16(9), 85–92. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/17960>
- Hairil Akbar. (2016). Perpustakaan Universitas Airlangga. *Toleransi Masyarakat Beda Agama*, 30(28), 5053156.
- Handoyo, E. (2010). Kebijakan Publik sebagai Kebijakan Publik. *Jurnal Medtek*, 2(3), 78-91.
- Hasrillah, Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan: Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2869–2882. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i12.594>.
- Irfan, M. (2021). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kota Bima (Studi Kasus di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Bima) M. Irfan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima. 18(2).
- Kemendes RI. (2022). Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). In *Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Kinerja, A., Publik, P., Kesehatan, B., Program, P., Kesehatan, B. B., Rumah, D., Umum, S., Sayang, D., Cianjur, K., Djuarni, W., Mulyadi, D., & Agustina, T. (2021). Analisa Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Pada Pelaksanaan Program Bpjs Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur. *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, 5, 2781–2792. <https://www.jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/view/362>
- Lestari, D. Y., Kusnandar, I., & Muhafidin, D. (2020). Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Transparansi Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah Secara Elektronik di Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 180–193. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3426>
- Magdalena, I., Salsabila, A., Krianasari, D. A., & Apsarini, S. F. (2021). Implementasi Model Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelas Iii Sdn Sindangsari Iii. *Jurnal Pendidikan Dan Dakwah*, 3(1), 119-128. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/pandawa>
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan dalam Publik. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 324-334.
- Maulidiah, S., Wasisistiono, S., & Rauf, R. (2014). Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN). In *Indra Prahasta: Bandung*.
- Moniung, R. E., Singkoh, F., & Liando, D. M. (2017). Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Mustamin, N. (2018). *Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Padjonga Dg. Ngalle Di Kabupaten Takalar*.
- Nur, A. C., & Guntur, M. (2019). Analisis Kebijakan Publik. *Analisis Kebijakan Publik*, April, 147.
- NUR, S. I. (1994). *Implementasi Program Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Bpjs Kesehatan) di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai*. 12610410010.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas pelayanan publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Media Sahabat Cendekia*, 20.
- Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In *Unisri Press*.
- Pratama, R. A., Nurfalah, S., & Justawan, J. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan RSUD Dr. H. L. M. Baharuddin, M.Kes: Analisis Deskriptif dari Perspektif Teori Pelayanan. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 3(2), 199. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v3i2.46034>
- Putra Kesmawan, A., & Mutiarin, D. (2014). Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(3). <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0017>
- Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. In *Tahta Media Group*.
- Suryani, A. I., & Suharyanto, A. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 86–99. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma/article/view/889>
- Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. In *Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPi) Bandung*.