



ARTIKEL RISETURL Artikel : <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jkg>

HUBUNGAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DENGAN KEPUASAN PASIEN YANG BERKUNJUNG KE PUSKESMAS BAHKAPUL KOTA PEMATANGSIANTAR

*Relationship Between Implementation of The BPJS Policy With Patient Satisfaction Who
Came to Puskesmas Bahkapul Pematangsiantar*

DewiAgustina^(K)

Departemen FKM Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: dewiagustina@uinsu.ac.id

Abstrak

Pelaksanaan kebijakan BPJS di lapangan masih sarat berbagai masalah. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan implementasi kebijakan yang baik. Penelitian ini merupakan survey dengan pendekatan *explanatory* dengan rancangan *cross sectional* yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh implementasi kebijakan BPJS terhadap kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar pada bulan Agustus 2015 sebanyak 250 pasien dengan sampel 88 orang dengan menggunakan teknik *accidental nonrandom sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner selanjutnya dianalisis bivariat dengan menggunakan uji *chi square*, analisis multivariat dengan uji regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan akurasi komunikasi kebijakan BPJS dengan kepuasan pasien (*p value* = 0,003), ada hubungan konsistensi komunikasi kebijakan BPJS dengan kepuasan pasien (*pvalue* = 0,002), ada hubungan fasilitas BPJS dengan kepuasan pasien (*p value* = 0,002), ada hubungan sumber daya manusia dalam pelayanan BPJS dengan kepuasan pasien (*p value* = 0,016), ada hubungan struktur birokrasi BPJS dengan kepuasan pasien (*p value* = 0,001), ada hubungan prosedur BPJS dengan kepuasan pasien (*p value* = 0,001). Berdasarkan analisis multivariat, subvariabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar adalah faktor akurasi dengan nilai Ekp (B) = 14,571. Diharapkan kepada petugas kesehatan di Puskesmas Bahkapul agar memberikan sosialisasi tentang BPJS secara akurat kepada masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan BPJS, Kepuasan Pasien, Puskesmas**Abstract**

*In accordance with the BPJS regulations been held as of January 1, 2014, but there were many problems associated with the implementation of the BPJS policy. High satisfaction will demonstrate the implementation of good policies. This study was a survey with explanatory approach with cross-sectional design that aims to explain the relationship of BPJS policy implementation with satisfaction of patients who visited the Bahkapul Public Health Center Pematangsiantar year 2015. The population of this study were all patients who visited the Bahkapul Public Health Center Pematangsiantar the Month August 2015 as many as 250 patient with sample of 88 people taken by used a technique accidental nonrandom sampling method. Data collected by questionnaire then analyzed with chi square test followed by multiple logistic regression test. The results showed there was relationship of accuracy of BPJS policy implementation with satisfaction of patients (*p value*=0,003), there was relationship of*

consistence of BPJS policy implementation with satisfaction of patients (p value=0,002), there was relationship of BPJS facility with satisfaction of patients (p value=0,002), there was relationship of workers of BPJS with satisfaction of patients (p value=0,016), there was relationship of birocracy structure of BPJS with satisfaction of patients (p value=0,001), and there was relationship of BPJS procedure with satisfaction of patients (p value=0,001) who visited the Bahkapul Pematangsiantar health center year 2015. Based on multivariate analysis, the most dominant sub-variable that has relationship with BPJS patients satisfaction who visited the health center was accuracy with Prevalence Rate (PR)=15,940. Expected to Head of Bahkapul Public Health Center so that provide a standard service procedures of BPJS and appoint one health worker who is responsible for BPJS services. To health workers in order to improve the delivery of policy dissemination accurately to the public in Bahkapul Public Health Center Pematangsiantar.

Keywords: *BPJS Policy Implementation, Patient Satisfaction, Public Health Center*

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan tersebut harus dapat dinikmati secara berkelanjutan, adil, dan merata menjangkau seluruh rakyat. Pada tanggal 25 November 2011, ditetapkan Undang-Undang No 24 tentang SJSN dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2014 (1,2).

Namun dalam implementasi kebijakan BPJS masih banyak permasalahan yang terjadi seperti buruknya sosialisasi berdampak pada layanan kesehatan yang tidak maksimal, warga juga belum memahami mekanisme layanan yang diterapkan dalam program BPJS, anggaran dana PBI tidak sesuai dengan jumlah penduduk miskin, sistem pembayaran (*Health Care Payment System*) juga kerap terkendala, kurangnya tenaga kesehatan yang tersedia di fasilitas kesehatan sehingga peserta BPJS tidak tertangani dengan cepat, dan tidak semua fasilitas kesehatan menerima peserta BPJS (3,4).

Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar dari jumlah penduduk sebanyak 11.296 jiwa di wilayah kerjanya hanya 6200 yang merupakan peserta BPJS (54,8%). Dengan jumlah kunjungan sebanyak 288 per bulan. Di Puskesmas Bahkapul Pematangsiantar banyak pasien yang tidak memahami prosedur BPJS mulai dari pendaftaran, pembayaran dan proses mendapatkan pelayanan kesehatan. Banyak pasien yang bertanya kepada petugas kesehatan di Puskesmas Bahkapul, namun petugas puskesmas hanya mengarahkan ke kantor BPJS untuk mendapatkan informasi. Sistem pembayaran melalui rekening bank membuat beberapa masyarakat terkendala karena harus setiap bulan membayar iuran dengan jarak yang jauh. Bila harus membayar beberapa bulan sekaligus masyarakat tidak mampu membayarnya sekaligus. Sarana dan prasarana juga belum seperti yang diharapkan. Ruang tunggu sebaiknya dilengkapi televisi namun di Puskesmas Bahkapul tidak terdapat televisi di ruang tunggu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan implementasi kebijakan BPJS dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan *explanatory* dengan rancangan *cross sectional* yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh implementasi kebijakan BPJS dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bahkapul Kota

Pematangsiantar tahun 2015. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar pada bulan Agustus 2015 sebanyak 250 pasien. Peneliti ini menggunakan 35% dari total populasi sebanyak 88 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental nonrandom sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner selanjutnya dianalisis bivariat dengan menggunakan uji *chi square*, kemudian analisis multivariat dengan uji regresi logistik berganda.

HASIL

Analisis Univariat

Berdasarkan penelitian didapat bahwa distribusi responden berdasarkan umur <30 tahun sebanyak 23,9%, pada rentang usia 30 - 40 tahun sebanyak 53,4%, dan > 40 tahun sebanyak 22,7%. Berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 34,1% dan perempuan sebanyak 58 orang 55,9%. Berdasarkan tingkat pendidikan diketahui responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 13 14,8%, SLTP sebanyak 22 orang 25,0%, SLTA sebanyak 51 orang 5%, Akademi sebanyak 11 orang 9,2%, dan tingkat pendidikan Sarjana 3 orang 2,5%. Berdasarkan pekerjaan, bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 39,2%, PNS sebanyak 12,5%, petani sebanyak 5,8%, buruh sebanyak 7,5%, selanjutnya tidak bekerja sebanyak 42 orang 35,0%.

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	n	Persentase
Umur		
< 30 Tahun	21	23.9
30 – 40 Tahun	47	53.4
> 40 Tahun	20	22.7
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	30	34.1
Perempuan	58	55.9
Tingkat Pendidikan		
SD	13	14.8
SLTP	22	25.0
SLTA	51	58.0
Akademi/Sarjana	2	2.30
Pekerjaan		
PNS	0	0
Pegawai Swasta	2	2.30
Petani	11	12.5
Pedagang	61	69.3
Lain-lain	10	11.4
	4	4.50
Jumlah	88	100

Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 2. diperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 68 subjek penelitian yang tidak puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan akurasi tidak baik sebanyak 59 orang (86,8%) dan hanya 9 orang (13,2%) yang menyatakan akurasi baik. Dari 20 subjek penelitian yang puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan akurasi tidak baik sebanyak 5 orang (25,0%) dan 15 orang (75,0%) yang menyatakan akurasi baik. Hasil dari uji *Chi-Square* nilai *p value* adalah 0,003 yang artinya ada hubungan akurasi sosialisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 68 subjek penelitian yang tidak puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan konsistensi tidak baik sebanyak 57 orang (83,8%) dan hanya 11 orang (16,2%) yang menyatakan konsistensi baik. Dari 20 subjek penelitian yang puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan konsistensi tidak baik sebanyak 4 orang (20,0%) dan 16 orang (80,0%) yang menyatakan konsistensi baik. Hasil dari uji *Chi-Square* nilai *p value* adalah 0,002 yang artinya ada hubungan konsistensi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 68 subjek penelitian yang tidak puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan fasilitas tidak baik sebanyak 49 orang (72,1%) dan hanya 19 orang (27,9%) yang menyatakan fasilitas baik. Dari 20 subjek penelitian yang puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan fasilitas tidak baik sebanyak 2 orang (10,0%) dan 18 orang (90,0%) yang menyatakan fasilitas baik. Hasil uji *Chi-Square* nilai *p value* adalah 0,002 yang artinya ada hubungan fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 68 subjek penelitian yang tidak puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan sumber daya manusia tidak baik sebanyak 40 orang (58,8%) dan hanya 28 orang (41,2%) yang menyatakan sumber daya manusia baik. Dari 20 subjek penelitian yang puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan sumber daya manusia tidak baik sebanyak 5 orang (25,0%) dan 15 orang (75,0%) yang menyatakan sumber daya manusia baik. Hasil uji *Chi-Square* nilai *p value* adalah 0,016 yang artinya ada hubungan sumber daya manusia Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 68 subjek penelitian yang tidak puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan struktur birokrasi tidak baik sebanyak 39 orang (57,4%) dan hanya 29 orang (42,6%) yang menyatakan struktur birokrasi baik. Dari 20 subjek penelitian yang puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan struktur birokrasi tidak baik sebanyak 2 orang (10,0%) dan 18 orang (90,0%) yang menyatakan struktur birokrasi baik. Hasil uji *Chi-Square* nilai *p value* adalah 0,001 yang artinya ada hubungan struktur birokrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 68 subjek penelitian yang tidak puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan prosedur tidak baik sebanyak 56 orang (82,4%) dan hanya 12 orang (17,6%) yang menyatakan prosedur baik. Dari 20 subjek penelitian yang puas dengan penyelenggaraan pelayanan BPJS, menyatakan prosedur tidak baik sebanyak 6 orang (30,0%) dan 14 orang (70,0%) yang menyatakan prosedur baik. Hasil uji *Chi-Square* nilai *p value* adalah 0,001 yang artinya ada hubungan prosedur Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun

Tabel 2.
Analisis Bivariat Hubungan Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Akurasi							
Tidak Baik	59	86.8	5	25.0	64	72.7	0,003
Baik	9	13.2	15	75.0	24	27.3	
Konsistensi							
Tidak Baik	57	83.8	4	20.0	61	69.3	0,002
Baik	11	16.2	16	80.0	27	30.7	
Sumber Daya Manusia							
Tidak Baik	40	58.8	5	25.0	45	51.1	0,016
Baik	28	41.2	15	75.0	43	48.9	
Struktur Birokrasi							
Tidak Baik	39	57.4	2	10.0	41	46.6	0,001
Baik	29	42.6	18	90.0	47	53.4	
Prosedur							
Tidak Baik	56	82.4	6	30.0	62	70.5	0,001
Baik	12	17.6	14	70.0	26	29.5	

Analisis Multivariat

Berdasarkan analisis regresi diperoleh variabel akurasi dan prosedur dimasukkan dalam analisis multivariat tahap akhir untuk mendapatkan penentu variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015 akurasi dengan nilai $p = 0,000$ dan *Prevalens Rate* (PR) = 14,51 yang berarti pasien BPJS yang menyatakan akurasi komunikasi kebijakan BPJS tidak baik kemungkinan 14,51 kali lebih besar untuk tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahkapul kota Pematangsiantar tahun 2015 dibandingkan dengan kelompok yang menyatakan akurasi komunikasi BPJS baik.

Tabel 3.
Pengaruh Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Kepuasan Pasien yang Berkunjung

Variabel Independen	Nilai B	Nilai p	Exp (B)
Akurasi	2,679	0,001	14,571
Sumber daya manusia	,312	0,067	1,366
Prosedur	2,061	0,004	7,855
Constant	-8,428	0,000	0,000

PEMBAHASAN

Akurasi dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung

Hubungan akurasi komunikasi badan penyelenggara jaminan sosial dengan kepuasan pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015.

Implementasi kebijakan adalah sesuatu yang sangat penting dengan aspek penting dalam implementasi kebijakan adalah komunikasi. Melalui komunikasi informasi dapat disampaikan sehingga informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus tepat karena dari sumber kebijakan sampai penerima atau sasaran kebijakan kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah data tersebut sehingga masyarakat tidak memahami kebijakan yang disosialisasikan (5,6).

Di Puskesmas Bahkapul pernah dilaksanakan kegiatan komunikasi tentang kebijakan BPJS kepada tokoh masyarakat dan masyarakat. Namun tidak banyak masyarakat yang menghadiri kegiatan tersebut. Masyarakat beralasan bahwa mereka tidak mengetahui kegiatan tersebut. Petugas kesehatan di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar juga tidak memberikan sosialisasi kebijakan BPJS baik melalui media ataupun pengumuman lainnya. Masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Bahkapul kerap menanyakan informasi tentang BPJS, namun petugas memberikan informasi seadanya bahkan sering dirujuk untuk kembali ke kantor BPJS terdekat. Hal tersebut menjadi permasalahan bagi masyarakat.

Berdasarkan penelitian Eka (7,8) yang mengkaji efektivitas penerapan program BPJS dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Padang diketahui bahwa akurasi komunikasi program BPJS belum efektif sehingga dibutuhkan perhatian dari petugas kesehatan untuk melaksanakan sosialisasi BPJS kepada masyarakat di Kota Padang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusnanto, yang berjudul dampak kebijakan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan puskesmas di Kota Ambon. Penelitian tersebut menyebutkan ada pengaruh komunikasi dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kepuasan pasien di Kota Ambon (9,10).

Konsistensi dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung

Hubungan konsistensi badan penyelenggara jaminan sosial dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015. Konsistensi kebijakan BPJS adalah pemberian informasi tentang BPJS secara terus menerus kepada sasaran kebijakan BPJS (11,12). Konsistensi di Puskesmas Bahkapul sangat buruk karena pelaksanaan sosialisasi hanya satu kali dilaksanakan dengan kondisi hanya sebagian kecil masyarakat yang mengetahui acara sosialisasi tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Putra, bahwa konsistensi BPJS masih jauh dari yang diharapkan sehingga peserta BPJS masih belum mengetahui prosedur kepesertaan BPJS serta peraturan lainnya menyangkut kepesertaan BPJS (13,14).

Fasilitas dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung

Hubungan fasilitas badan penyelenggara jaminan sosial dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015. Selain informasi yang konsisten, kepuasan pengguna BPJS juga dapat dilihat dari fasilitas yang ada di tempat pelayanan kesehatan. Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar memiliki gedung lantai dua namun dengan fasilitas yang terbatas. Ruang yang belum lengkap serta tidak memiliki petunjuk ruangan. Tidak tersedia laboratorium sehingga terkendala untuk menetapkan diagnose penyakit. Tempat tidur hanya satu pada ruang pengobatan yang membuat proses pengobatan menimbulkan antrian dan membutuhkan banyak waktu untuk mendapatkan pelayanan. Ruang tunggu juga kursinya terbatas sehingga pasien menunggu dengan tidak nyaman. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Putra (13,14), bahwa ada hubungan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Rumah Sakit Umum Kota Tangerang tahun 2014. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Wilantara, bahwa ada hubungan fasilitas kesehatan dengan

kepuasan pasien BPJS pada pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) di Kota Bandar Lampung (15,16).

Sumber daya dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung

Hubungan sumber daya manusia badan penyelenggara jaminan sosial dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015. Selanjutnya sumber daya manusia yang merupakan tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan pada Puskesmas Bahkapul. Sumber daya manusia di Puskesmas Bahkapul tergolong terbatas. Seorang dokter umum sekaligus menjabat petugas sebagai kepala puskesmas kerap menghadiri berbagai pertemuan sehingga tidak berada di Puskesmas Bahkapul. Selain itu sikap dari petugas kesehatan di Puskesmas Bahkapul menjadi penilaian yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Huda (2014) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya (17,18).

Struktur Birokrasi dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung

Hubungan struktur birokrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015. Struktur birokrasi juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna BPJS yang mana di Puskesmas Bahkapul birokrasi belum memiliki struktur yang jelas. Banyak pegawai yang memiliki tugas fungsi dan peran yang ganda sehingga belum jelas pembagian tugas di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kamarni, bahwa pelayanan kepada masyarakat yang belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh petugas kesehatan dan diharapkan untuk segera memperbaiki kualitas pelayanan birokrasi BPJS di Puskesmas Wadiri Kabupaten Agam (19,20).

Prosedur dengan Kepuasan Pasien yang Berkunjung

Hubungan prosedur Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tahun 2015. Hal yang tidak kalah penting yaitu prosedur atau tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan di Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar tidak terdapat petunjuk prosedur pelayanan, baik pelayanan di Puskesmas Bahkapul maupun pelayanan rujukan. Hal tersebut kerap menjadi pertanyaan pasien kepada petugas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kamarni, bahwasanya prosedur pelayanan kesehatan masih merupakan permasalahan yang besar di Puskesmas Wadiri Kabupaten Agam (19,20).

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) memengaruhi kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar, baik akurasi sosialisasi, konsisten sosialisasi, fasilitas, sumber daya manusia, struktur birokrasi maupun prosedur birokrasi. Semakin baik penerapan implementasi kebijakan BPJS maka kepuasan pasien semakin meningkat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puskesmas dan Pegawai Puskesmas Bahkapul Kota Pematangsiantar dan para partisipan yang telah berpartisipasi pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kantor Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional. Rancangan Awal Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005–2025. Jakarta. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional; 2005.

2. Utomo ATS. Optimalisasi Pengelolaan dan Pemberdayaan Pulau-Pulau Terluar dalam Rangka Mempertahankan Keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia. *J Din Huk.* 2010;10(3):319–28.
3. Widiastuti I. Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat. *Public Inspir.* 2018;2(2):91–101.
4. Donandro O. Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pemegang Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri. *Transform (Jurnal Ilmu-ilmu Sos.* 2017;2(28).
5. Sutabri T. *Konsep Sistem Informasi.* Yogyakarta: Penerbit Andi; 2012.
6. Maulana HDJ. *Promosi kesehatan.* Jakarta: EGC; 2009.
7. Kurnia RA. *Kajian Sistem Pengajuan Klaim Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di RSD Balung Kabupaten Jember Tahun 2017.* [Skripsi]. Universitas Jember; 2017.
8. Perdanasari V. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien pada Rumah Sakit Umum Abdul Moloek.* [Tesis]. Universitas Lampung;
9. Ratnasari C, Suharto S, Pramono D. *Hubungan Ketersediaan Fasilitas, Keramahan, Lama Pelayanan, Usia dan Tingkat Pendidikan terhadap Pemilihan Tempat Pemberi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Askes (Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang).* [Tesis]. Universitas Diponegoro; 2012.
10. Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media; 2018.
11. Ramdhani A, Ramdhani MA. *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik.* *J Publik.* 2017;11(1):1–12.
12. Hasanah U. *Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pemberian Bantuan asuransi di Puskesmas Kokop Kecamatan Kokop Kabupaten Bangkalan.* *Publika (Jurnal Ilmu Adm Negara).* 2016;4(1).
13. Putra WM. *Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2014.* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta; 2014.
14. Bhaskara RA. *Sikap Para Pengelola Asuransi Jiwa Syariah terhadap Kebijakan Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Transformasi PT. ASKES (Persero) Menjadi BPJS Kesehatan.* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta; 2014.
15. Rina NA, Wahyudi F, Margawati A. *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Praktek Dokter Mandiri dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang).* *J Kedokt Diponegoro.* 2017;6(2):930–9.
16. Aulia R, Adhani R, Taufiqurrahman I, Hatta I. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin.* *Dentino (Jurnal Kedokt Gigi).* 2017;2(1):95–100.
17. Kumalasari E. *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus.* *Pros HEFA (Health Events All).* 2017;1(1).
18. Alwy SNA. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah RSUD Haji Makassar.* [Tesis]. Universitas Hasanuddin;
19. Setiawan F. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Terakreditasi dan Belum Terakreditasi di Kabupaten Wonogiri.* [Tesis]. Universitas Sebelas Maret; 2014.
20. Humsi F. *Implementasi Dana Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) Dalam Mendukung Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kota Lubuklinggau.* [Tesis]. Universitas Terbuka; 2017.