

IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI PROGRAM BPJS KESEHATAN (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang)

Hasrillah¹, Yaqub Cikusin², Hayat³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: hasril.lala@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan pelaksanaan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang. Pentingnya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian program BPJS Kesehatan sehingga bisa mengetahui, faktor pendukung dan penghambat untuk kedepannya bagi instansi dijadikan acuan untuk melakukan evaluasi program lebih baik lagi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan pendukung pengimplementasian program BPJS kesehatan di Puskesmas Kedungkandang, serta ingin mengetahui bagaimana implementasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Kedungkandang. Penelitian ini menggunakan beberapa teori, yaitu Kebijakan Publik, Kebijakan Pelayanan Kesehatan, Implementasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan di wilayah Kota Malang, tempatnya di Puskesmas Kedungkandang, Dinas Kesehatan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari penelitian yang dilakukan berdasarkan studi lapangan dalam bentuk observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa proses implementasi di Puskesmas Kedungkandang sudah berjalan cukup baik, walau masih ada beberapa kendala yang dihadapi, namun pihak Puskesmas Kedungkandang dan Dinas kesehatan terus membenahi kekurangan-kekurangan yang ada dalam proses implementasi program BPJS dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Program BPJS merupakan bentuk reformasi birokrasi di bidang kesehatan, sebab dengan adanya program BPJS masyarakat dapat lebih mudah berobat dan tidak sulit dalam pemberkasan dokumen seperti sistem Kesehatan sebelumnya. Dengan adanya program BPJS diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan terhadap masyarakat di Kota Malang.

Kata Kunci: Implementasi, BPJS Kesehatan, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Kesehatan merupakan aspek penting dari sebagian hak asasi manusia (HAM), yang sebagaimana disebutkan dalam Deklarasi Hak Asasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tertanggal 10 November 1948 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya sendiri dan keluarganya. Maka, sesuai dengan norma HAM, negara berkewajiban untuk menghormati, melindungi, dan memenuhi hak-hak asasi kesehatan tersebut. Semua warga negara Indonesia berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan (Pasal 28H UUD 1945).

Dalam pelayanan kesehatan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar

1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3) : “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan “Setiap orang berhak atas Jaminan Sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat”.

Namun sebagian besar masyarakat di Indonesia merupakan kalangan masyarakat yang berasal dari kelas ekonomi menengah kebawah yang tentu saja rentan terhadap berbagai permasalahan kesehatan seperti terbatasnya akses untuk mendapatkan fasilitas layanan kesehatan. Hal tersebut berdampak bagi kehidupan masyarakat itu sendiri seperti rendahnya kemampuan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, rendahnya upaya pencegahan penyakit dan perilaku hidup sehat dikalangan masyarakat, rendahnya pengetahuan tentang berbagai gejala dan jenis

penyakit, rendahnya kualitas lingkungan dan ketidak merataan penyebaran tenaga kesehatan.

Kebijakan BPJS diharapkan dapat mempermudah masyarakat yang kurang mampu untuk berobat, akan tetapi banyak permasalahan secara teknis dan secara birokrasi masih sangat berbelit, maka dari itulah perlunya sosialisasi mendalam mengenai program BPJS dan penambahan Sumber daya manusia, sehingga program ini dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas bagaimana pelaksanaan (sosialisasi dan teknis di lapangan) tentang Implementasi sebuah pelayanan kesehatan berupa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dalam upaya peningkatan pelayanan dalam bidang kesehatan, untuk dikaji secara mendalam dalam Skripsi yang berjudul "Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Studi Pada Puskesmas Kedungkandang"

Tinjauan Pustaka

Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang untuk kepentingan bersama. Setiap kebijakan publik tentunya mempunyai proses formulasi dan evaluasi yang mengikutinya.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan merupakan salah satu proses dari siklus kebijakan publik. Posisi implementasi kebijakan begitu penting dalam kebijakan publik, dimana pentingnya implementasi kebijakan dijelaskan oleh (Wahab, 2005), yaitu implementasi kebijakan lebih penting dari perumusan kebijakan..

Kebijakan Bidang Kesehatan

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 17 tahun 2007, tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) memberikan arah pembangunan ke depan bagi bangsa Indonesia. Di dalamnya juga tercantum arah pembangunan kesehatan 20 tahun kedepan sampai dengan tahun 2025 kemudian ditindak lanjuti oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang mengeluarkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk seluruh rakyat Indonesia, agar semua masyarakat mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata.

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang- undang Nomor 40

Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif, sebab penelitian ini berusaha menjelaskan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran subjektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Ini sesuai dengan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan dalam menanggapi pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka bentuk penelitian deskriptif yang memaparkan, menerangkan, menggambarkan, dan melukiskan serta menafsirkan dan menganalisis data dengan jenis kualitatif yang ada merupakan bentuk penelitian yang sesuai.

Metodelogi kualitatif menurut Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2006), yakni metodelogi kualitatif adalah sebagai produser penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang dan perilaku yang diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi dalam variable atau hipotesis, perlu memandang sebagai keutuhan dari suatu keutuhan.

Pembahasan

Implementasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Kedungkandang

Pihak puskesmas meningkatkan pelayanan kesehatan dalam rangka pengimplementasian BPJS melakukan banyak perubahan dalam tataran birokrasi rumah sakit, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan untuk program BPJS, antara lain:

1. Penyederhanaan antrian menjadi sistem antrian online

Antrian online sudah diterapkan di Puskesmas kedungkandang sebanyak 72 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kota Malang, Jawa Timur sudah menerapkan antrean online yang diintegrasikan dengan Mobile JKN milik BPJS Kesehatan. Dalam sistem antrean online, peserta JKN dapat melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan di FKTP tanpa datang langsung ke FKTP.

Pendaftaran (pengambilan nomor antrean) dapat dilakukan dari rumah melalui aplikasi Mobile JKN. "Nomor antrean dapat langsung diketahui sehingga peserta dapat

memprediksi waktu kunjungan ke FKTP. Saat mendaftar peserta juga dapat menuliskan keluhan penyakitnya sehingga FKTP dapat terinformasi lebih awal terkait kondisi peserta," jelas Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris saat menengok penerapan sistem antrian online se-Kota Malang di Puskesmas Kedung Kandang, Malang, Rabu (11/3/2020).

2. Penambahan fasilitas untuk pelayanan BPJS

Fasilitas penunjang seperti set 2 dental unit gigi, set alat pemeriksaan dan set laboratorium. Pihak BPJS sendiri sudah menyediakan menjadi 60% dana jasa dan 40% dan pengobatan dan fasilitas. Sehingga proses pelayanan dapat ditingkatkan dan lebih dipermudah dan cepat dengan adanya penambahan fasilitas di puskesmas Kedungkandang.

3. Akreditasi Mutu

Akreditasi mutu untuk peningkatan kualitas pelayanan tim akreditasi mutu yang datang untuk memonitoring tiap bulan dan melakukan evaluasi per 3 bulan. Puskesmas Kedungkandang telah mengupayakan memberi pelayanan yang terbaik dalam pengimplementasian BPJS dengan tujuan memberikan kenyamanan terhadap pasien BPJS yang berobat ke puskesmas. Selain dari upaya yang telah diuraikan di atas pihak puskesmas juga melakukan kerjasama dengan pihak rumah sakit terdekat untuk pelayanan rujukan kesehatan.

4. Fasilitas Kesehatan untuk pelayanan BPJS

Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas kedungkandang hampir semua digunakan untuk pelayanan BPJS. Seperti yang telah dibahas di bab 4 tentang fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki puskesmas. Adapun fasilitas kesehatan yang tidak dapat digunakan oleh pasien BPJS yang sudah berada dalam ketentuan Perpes Nomor 11 Tahun 2013 pasal 25, yaitu fasilitas kesehatan berupa pelayanan kesehatan untuk mengatasi infertilitas, kemudian pelayanan meratakan gigi (ortodonti), kemudian gangguan kesehatan atau penyakit akibat ketergantungan obat dan atau alkohol, kemudian pengobatan komplementer, alternatif dan tradisional, termasuk akupunktur, shiatsu, chiropractic, yang belum dinyatakan efektif berdasarkan penilaian teknologi kesehatan (health technology assessment), dan Alat kontrasepsi, kosmetik, makanan bayi, dan susu.

Kesiapan fasilitas kesehatan Puskesmas Kedungkandang telah memenuhi

kriteria BPJS Kesehatan yaitu kesiapan fisik bangunan, alat kesehatan, pelayanan serta tenaga kesehatan yang memenuhi syarat oleh badan BPJS Kesehatan. Pihak puskesmas sudah melakukan perbaikan dan peningkatan pada fasilitas kesehatan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS, meskipun masih ada fasilitas seperti rawat jalan yang dirasakan kurang, pihak puskesmas terus berupaya untuk menambah jumlah fasilitas yang dibutuhkan untuk pelayanan.

5. Ketersediaan Tenaga Medis

Ketersediaan tenaga medis sendiri masih jadi permasalahan utama pada pihak puskesmas, lantaran kekurangan jumlah tenaga medis sehingga para staff ada yang merangkap kerjanya jika staf atau tenaga medis itu sendiri tidak mempunyai kemampuan yang tepat pada setiap bidangnya, maka sangat mempengaruhi tingkat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedungkandang dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga lambat dan kurang efisien.

Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi BPJS di Puskesmas Kedungkandang

Puskesmas Kedungkandang dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien BPJS dalam upaya pengimplementasian program BPJS di rumah sakit, tentu saja memiliki faktor pendukung dan penghambat dalam proses penerapan BPJS di puskesmas. Faktor pendukung yang peneliti temukan dalam implementasi BPJS di Puskesmas Kedungkandang melalui observasi ke Puskesmas dan wawancara dengan pihak puskesmas.

1. Faktor pendukung dalam implementasi BPJS di Puskesmas Kedungkandang:

- Tersedia fasilitas pendaftaran online
- Adanya anggaran yang mencukupi untuk prasarana fasilitas.
- Sumber daya manusia yang cukup kompeten.
- Adanya kerjasama pihak puskesmas dengan mahasiswa praktek dan organisasi untuk memberikan pelayanan kesehatan terutama pasien BPJS.
- Struktur bangunan yang baik dan luas sehingga dapat menyerap pasien BPJS cukup banyak.
- Mempunyai banyak fasilitas kesehatan seperti yang sudah di bahas pada bab sebelumnya, untuk memberikan pelayanan kesehatan pasien BPJS.
- Pemberian informasi yang baik mengenai BPJS, melalui, melalui Poster dan Baliho serta sosialisasi.

- h. Adanya kotak saran atau keluhan dari pasien untuk pihak puskesmas atas ketidakpuasan atau ingin memberikan saran kepada rumah sakit.

Selain faktor pendukung yang peneliti temukan, terdapat pula faktor-faktor yang menghambat jalannya pelaksanaan program BPJS di Puskesmas Kedungkandang untuk memberikan pelayanan kesehatan.

Faktor penghambat dalam implementasi BPJS di Puskesmas Kedungkandang:

Setiap program dan kegiatan pastinya menemukan permasalahan dalam menjalankan suatu kegiatannya masing-masing. Dalam implementasi program BPJS ini terdapat beberapa faktor penghambat. Faktor itu sendiri merupakan suatu keadaan yang dapat mempengaruhi sebuah kegiatan. Adapun faktor-faktor penghambat dalam implementasi program BPJS ini adalah :

1. Faktor komunikasi (*Communication*)
Pada permasalahan komunikasi dalam artian penyuluhan dan sosialisasi terhadap program BPJS di Puskesmas Kedungkandang mempunyai permasalahan terhadap masyarakat yang kurang mengerti dari program BPJS kesehatan.
2. Faktor Sumber Daya Manusia (*Resources*)
Sumber daya manusia yang utama dalam Implementasi program adalah sumber daya manusia (*staff*). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh manusianya yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Akibat faktor kekurangan sumberdaya manusia , proses pelayanan kesehatan kepada pasien di puskesmas menjadi terhambat dan memerlukan banyak waktu terhadap pasien, dengan alasan ketidakprofesionalan tenaga medis.
3. Faktor Dispotition (Sikap Tenaga Medis)
Sebagaimana sikap dari petugas Puskesmas melayani masyarakat menjadi salah satu indikator juga dalam menilai puas atau tidaknya masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang deprogramkan oleh pemerintah
4. Struktur Birokrasi
Struktur birokrasi yang baik dilingkungan Puskesmas Kedungkandang, sehingga dapat mempermudah implementasi BPJS di Puskesmas Kedungkandang.
5. Faktor Pengajuan Klaim BPJS Di Puskesmas Kedungkandang
Faktor terakhir Pengajuan klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Kedungkandang pada rekapitulasi pelayanan belum dilakukan secara menyeluruh dan terpadu, pengisian dan pencatatan pada status rekam medis

untuk kelengkapan dokumen klaim diserahkan kepada petugas rekam medis, belum terjalin kordinasi dan kerja tim yang baik, antara perawat dan petugas rekam medis. Pengajuan klaim membutuhkan proses yang berbelit dan menyita banyak waktu, hal ini diakui oleh pihak BPJS Kesehatan, oleh sebab itu pihak BPJS Kesehatan memberikan solusi terbaik dengan menerapkan sistem verifikasi yang terintegrasi di dalam SIM INA-CBG's, dengan nama sistem aplikasi INA CBG's – SEP Integrated System (INASIS). Sistem ini diharapkan menjadi solusi atas sulitnya pengajuan klaim oleh pihak puskesmas. INASIS selain mempercepat proses klaim, sistem ini juga dapat memperkuat akurasi data sehingga mencegah double klaim yang dilakukan puskesmas kepada BPJS Kesehatan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh petugas Rekam medis Puskesmas Kedungkandang mas Bangkit (25/3/2021) : “Jadi memang ada aplikasi untuk pengajuan BPJS namanya INA CBG's , dan itu sudah ada diterapkan di rumah sakit, puskesmas dan klinik .Dengan aplikasi ini dihadirkan untuk mempercepat proses sebuah klaim”.

Kesimpulan

Hasil dari Implementasi di Puskesmas Kedungkandang dirasakan cukup baik, karena pihak Puskemas Kedungkandang sangat siap membenahi berbagai permasalahan yang menyangkut tentang Pelayanan, banyak program-program yang sudah dilakukan pihak Puskesmas Kedungkandang untuk meluncurkan Implementasi BPJS di Puskesmas Kedungkandang, salah satunya adalah dengan mengadakan pemeriksaan gratis pencegahan dini kanker dan screening, adapunkanker rahim dan kanker payudara.

Saran

Untuk tercapainya Implementasi program BPJS kesehatan dilingkunga puskesmas Kedungkandang, pihak puskesmas harus terus berusaha melakukan evaluasi terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan BPJS kesehatan, melalui:

1. Sosialisasi kepada pasien mengenai prosedur dan mekanisme atau aturan BPJS harus terus di tingkatkan dan dibuat semenarik mungkin agar masyarakat lebih tertarik untuk membaca.
2. Harus ada penambahan Sumber Daya Manusia baik medis maupun non medis yang memiliki kopetensi yang baik dibidangnya, untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.
3. Perlu perubahan mindset dalam memberikan pelayanan terutama dalam attitude petugas

baik mendis maupun non medis, oleh sebab itu harus meningkatkan program kopetensi dan perubahan budaya kerja SDM.

4. Perlu kejelasan tugas, fungsi dan tatakerja unit organisasi pelayanan sehingga setiap karyawan mengetahui secara pasti tugas dan tanggungjawabnya.

Daftar Pustaka

- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Bandung: CV Pustaka Setia
- Anderson, James E. 1970. Public Policy Making. New York: Reinhartand Wiston.
- Agustino. (2006.) Politik & Kebijakan Publik. Bandung: AIPI Bandung.
- Barlian Eri (2016), Metdologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Sakabina Press, Padang
- Dwiyanto, Agus, dkk., (2006) Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia, Yogyakarta: Gajah Mada University Perss., hal.153
- Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin, 2014.Manajemen Birokrasi dan Kebijakan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Dye, Thomas R. 2011. Understanding Public Policyi. Singapore: Longman
- Edward III, George C. (1980), Implementing Public Policy, Congressional Quarterly Press, Washington. Gramedia Hal.225
- Hayat, 2018. Kebijakan Publik (Evaluasi, Feformasi, dan Formulasi), Malang.
- Hayat.2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok : PT RajaGrafindo Persada
- Hayat.2018. Reformasi Kebijakan publik Makro dan Mikro Edisi pertama,Jakarta : Prenamada Group
- Nasution, (2001) Metode Penelitian Kualitatif , Magelang
- Nugroho, Dian. 2003. Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta: Gramedia.
- Nugroho, D. Riant. 2006. Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi.Jakarta. PT. Elix Media Komputindo.
- Nugroho. 2018. Public Policy. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok
- Rusli, Budiman. 2015. Isu –Isu Krusial Administrasi Publik Kontemporer (Edisi Revisi). Bandung: Mega Rancage Press
- Sandu, Siyoto (2015), Dasar Metodologi Penelitian, Literasi Media Publishing, Yogyakarta
- Sugiyono, (2016).Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&G.Bandung : Alfabeta
- Sugiyono,(2015), Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D
- Tahir, Arifin. 2015. Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Bandung: Alfabeta
- Wahab, Solichin Abdul. 1997. Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke ImplementasiKebijaksanaan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab, S. A. (2005). Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wahab, S.A. (2001) . Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara
- Winarno, B. (2002). Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Presindo.
- William Dunn. Analisis kebijakan Publik, (Yogyakarta: Gadjah Mada Press, 1999
- Sormin, R. D. (2019). Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi Dan Struktur Birokrasi Terhadap Partisipasi Kb Medis Operasi Pria Di Kota Bandar Lampung (Studi Pada Model Implementasi Kebijakan George Edward Iii) (Doctoral dissertation, Universitas Lampung).
- Monalisa, E.P. (2015) Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rsu Prof. Dr. Kandou Manado
- Hayat, MF Mustofa, AA Afifudin (2020)Evektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik., Tahun 2020, Hal: 14-26
- Hayat, Sinvana, Emelia (2020)Respon Masyarakat Terhadap Kebijakan Mobil Sehat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jurnal Respon Publik ISSN: 2302-8432 Vol. 14, No. 3, Tahun 2020, Hal: 8-13
- Hayat, Hamdani, AA Afifudin (2020) Pembangunan Infrastruktur Jalan Penghubung Berbasis Partisipasi Masyarakat. Volume 13, No. 3, Tahun 2019, Hal 69-77
- Hayat, U Kulsum, N Umiati (2020) Implementasi Program Keluarga Harapan (Pkh) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat., Tahun 2019, Hal: 70-76
- Hayat, GAD Purwastuti,Y Cikusin (2020) Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance. Vol. 14, No. 1, Tahun 2020, Hal: 60-67
- Yuningsih Rahmi. (2013). Permasalahan Dalam Persiapan Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional 2014. Info Singkat Kesejahteraan Sosial.Vol. V Nomor 17 September 2013 : 09-12
- <https://bpjs-kesehatan.go.id/Visi-Misi-BPJS-Kesehatan> , Tahun 2013, Diakses pada

- tanggal 25 Desember 2020, pukul 14:10
WIB
- BPJS Kesehatan, Buku Panduan Layanan Bagi
Peserta BPJS Kesehatan Diakses pada
tanggal 22 Desember 2020, pukul 10:00
WIB
- Undang-Undang Nomor 17 tahun 2007, tentang
Rencana Pembangunan Jangka Panjang
Nasional (RPJPN)
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang
Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial
(BPJS)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25
Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang – Undang Pasal 28H UUD 1945 Tentang
Hak warga negara memperoleh pelayanan
kesehatan
- Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang
Sistem Jaminan Sosial.