

ANALISIS IMPLEMENTASI BPJS KESEHATAN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP) KLINIK SIWI PALEMBANG

Oleh:

Chindy Putri Oktrisna¹, Arie Wahyudi², Ali Harokan³, Helen Evekina Siringoringo

^{1,2,3,4}Jurusan Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada, Palembang, Indonesia

Email: chindypo@gmail.com

ABSTRACT

Background : BPJS Kesehatan plays a role in administering the National Health Insurance (JKN) program through First-Level Health Facilities (FKTP). As a private FKTP, Siwi Clinic Palembang must ensure that the implementation of BPJS services complies with established regulations. This study aims to analyze the implementation of BPJS Kesehatan based on the dimensions of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. **Methods :** A qualitative descriptive study was conducted from June to July 2026 at Siwi Clinic Palembang. Nine informants were selected using purposive sampling. Data were collected through interviews, observation, and document review, and analyzed descriptively using source and technique triangulation. **Results :** Overall, the implementation of BPJS Kesehatan proceeded well. Communication, resources, disposition, and bureaucratic structure supported service delivery. Challenges identified included rapid policy changes, heavy workloads, the need for competency improvement, and information system or network disruptions. **Conclusion :** The implementation of BPJS Kesehatan at Siwi Clinic Palembang in 2026 was successful and relatively adequate. Improvements are needed regarding communication, staff competence, information systems, and periodic Standard Operating Procedure (SOP) reviews.

Keywords : BPJS Kesehatan, FKTP, Siwi Clinic, Implementation, Edward III.

ABSTRAK

Latar Belakang : BPJS Kesehatan berperan dalam penyelenggaraan JKN melalui FKTP. Klinik Siwi Palembang sebagai FKTP swasta perlu memastikan implementasi pelayanan BPJS berjalan sesuai ketentuan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi BPJS Kesehatan berdasarkan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. **Metode :** Penelitian deskriptif kualitatif dilaksanakan pada Juni–Juli 2026 di Klinik Siwi Palembang. Informan sebanyak 9 orang dipilih secara purposive sampling. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis secara deskriptif dengan triangulasi sumber dan Teknik. **Hasil :** Implementasi BPJS Kesehatan secara umum berjalan baik. Komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi telah mendukung pelayanan. Kendala yang ditemukan meliputi perubahan kebijakan yang cepat, beban kerja, kebutuhan peningkatan kompetensi, serta gangguan jaringan atau sistem informasi. **Kesimpulan :** Implementasi BPJS Kesehatan di Klinik Siwi Palembang Tahun 2026 telah berjalan baik dan relatif memadai. Penguatan diperlukan pada komunikasi, kompetensi petugas, sistem informasi, serta review SOP secara berkala.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, FKTP, Klinik Siwi, Implementasi, Edward III.

PENDAHULUAN

Dengan tujuan memberikan akses

layanan kesehatan bagi seluruh warga Indonesia, BPJS Kesehatan mengelola program JKN, yang merupakan sistem

jaminan sosial terbesar di dunia. Sekitar 278,1 juta orang telah terdaftar sebagai peserta aktif JKN per akhir tahun 2024, sehingga total populasi yang tercakup dalam program ini mencapai 98,45% (BPJS Kesehatan, 2025). Sekitar 279,47 juta orang, atau 98,3% dari seluruh populasi Indonesia, saat ini merupakan anggota aktif BPJS Kesehatan, menurut pemantauan terbaru pada kuartal pertama tahun 2025 (BPJS Kesehatan, 2025).

Layanan kesehatan primer melalui FKTP, seperti puskesmas dan klinik primer, memainkan peran strategis dalam memberikan perawatan awal kepada peserta BPJS. Pencapaian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh penduduk Indonesia menjadi bagian dari sistem jaminan kesehatan nasional (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2024). Di tingkat regional, data dari Provinsi Sumatera Selatan juga menunjukkan bahwa kepesertaan JKN berada di level yang relatif tinggi, misalnya di beberapa kabupaten mencapai lebih dari 97% kepesertaan penduduk dalam program ini (Dinkes Sumatera Selatan, 2024). Hal ini mencerminkan partisipasi masyarakat yang besar terhadap program jaminan kesehatan nasional, termasuk di Kota Palembang sebagai ibu kota provinsi.

Seiring dengan perluasan kepesertaan, perhatian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di FKTP menjadi isu penting dalam upaya meningkatkan efektivitas program JKN. Sehingga menjadikan FKTP, baik milik pemerintah seperti Puskesmas maupun FKTP swasta seperti klinik pratama dan dokter praktik perorangan, memiliki peran yang semakin penting dan menuntut kesiapan yang optimal dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan primer bagi peserta JKN (Hendrawan, 2021).

Dalam praktiknya, implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di FKTP tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan BPJS Kesehatan di

FKTP dipengaruhi oleh banyak aspek, mulai dari kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, hingga dukungan sistem informasi dan pembiayaan (Zamzami and Hayat, 2023). Aspek-aspek tersebut saling berkaitan dan turut menentukan capaian kinerja pelayanan FKTP dalam skema pembiayaan kapitasi berbasis kinerja yang diterapkan BPJS Kesehatan (Cahyati, Sandra and Herawati, 2023).

Klinik Siwi Palembang merupakan salah satu FKTP swasta di Kota Palembang yang telah menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan Cabang Palembang dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. Sebagai FKTP swasta yang aktif melayani peserta BPJS Kesehatan, Klinik Siwi dituntut untuk senantiasa menjaga kualitas pelayanan pada seluruh aspek, baik komunikasi, sumber daya, disposisi dan birokrasi agar implementasi program JKN dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Fenomena implementasi kebijakan di lapangan pada dasarnya bersifat kompleks dan dinamis, sehingga tidak cukup dipahami hanya melalui laporan administratif maupun data kuantitatif semata. Diperlukan pendekatan yang mampu menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan proses yang berlangsung di lapangan dari sudut pandang para pelaku pelayanan maupun peserta BPJS Kesehatan, guna memperoleh pemahaman yang utuh mengenai bagaimana kebijakan tersebut benar-benar dijalankan pada tataran operasional. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang dengan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan harapan dapat mengungkap secara komprehensif bagaimana implementasi BPJS Kesehatan berlangsung di Klinik Siwi Palembang, baik

dari sisi komunikasi, sumber daya, disposisi dan birokrasi.

Berbagai kajian mengenai implementasi kebijakan BPJS Kesehatan memang telah banyak dilakukan, namun sebagian besar berfokus pada FKTP milik pemerintah seperti Puskesmas, sementara kajian mendalam pada FKTP swasta seperti klinik pratama, khususnya yang berlokasi di Kota Palembang, masih terbatas. Kekhususan karakteristik klinik swasta yang berbeda dari Puskesmas, baik dari sisi struktur organisasi, ketersediaan sumber daya, maupun orientasi pelayanan, menjadikan penelitian ini relevan untuk memperkaya kajian implementasi kebijakan JKN pada level FKTP swasta. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Implementasi BPJS Kesehatan di FKTP Klinik Siwi Palembang Tahun 2026”.

Sebagai salah satu FKTP swasta yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, Klinik Siwi Palembang dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi peserta JKN. Namun, pelaksanaan kebijakan dapat menghadapi kendala pada aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Kondisi tersebut perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana implementasi BPJS Kesehatan berjalan secara efektif di tingkat FKTP. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis implementasi BPJS Kesehatan di Klinik Siwi Palembang Tahun 2026 berdasarkan aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis implementasi BPJS Kesehatan di FKTP Klinik Siwi Palembang Tahun 2026.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan menganalisis implementasi BPJS Kesehatan di FKTP Klinik Siwi Palembang berdasarkan model George C. Edward III, meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian

dilaksanakan pada Juni–Juli 2026.

Informan dipilih secara purposive sampling berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan dalam implementasi BPJS Kesehatan. Sebanyak sembilan informan terdiri dari enam informan utama, yaitu penanggung jawab klinik, dokter umum, dokter gigi, perawat, bidan, dan petugas administrasi/P-Care, serta tiga peserta BPJS sebagai informan pendukung. Jumlah informan ditentukan berdasarkan kecukupan data.

Peneliti merupakan instrumen utama dengan bantuan pedoman wawancara semi-terstruktur dan telaah dokumen. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data primer meliputi proses pendaftaran, pelayanan, rujukan, administrasi, dan P-Care, sedangkan data sekunder berasal dari profil klinik, SOP, perjanjian kerja sama, dan dokumen JKN. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik.

Analisis data meliputi pengumpulan, kondensasi, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Data dikelompokkan berdasarkan empat variabel Edward III serta faktor pendukung dan penghambat implementasi BPJS Kesehatan.

member checking (Sugiyono, 2019; Denzin & Lincoln, 2018)..

HASIL PENELITIAN

Klinik Siwi Palembang didirikan pada 2016 dan sejak 2017 bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sebagai FKTP. Pelayanan BPJS berlangsung melalui pendaftaran dan verifikasi kepesertaan, pemeriksaan, pemberian terapi, serta rujukan berjenjang bila diperlukan. Klinik memanfaatkan P-Care untuk pencatatan pelayanan, diagnosis, tindakan, resep, dan penerbitan rujukan. Penelitian melibatkan sembilan informan dari unsur pengelola, tenaga kesehatan, administrasi, dan peserta BPJS.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

Kelompok	Kriteria Informan	Jumlah
----------	-------------------	--------

Informan utama	Penanggung jawab/peng elola klinik	1
Informan utama	Dokter umum	1
Informan utama	Dokter gigi	1
Informan utama	Perawat dan bidan	2
Informan utama	Petugas administrasi/ P-Care	1
Informan pendukung	Peserta BPJS yang pernah mendapat pelayanan	3
total		9

Komunikasi

melalui sosialisasi, rapat, grup komunikasi internal, dan koordinasi dengan pihak BPJS Komunikasi implementasi BPJS di Klinik Siwi secara umum berjalan baik. Informasi kebijakan disampaikan. Petugas umumnya memahami prosedur pelayanan, sedangkan apabila terdapat perubahan aturan yang rinci atau cepat, petugas melakukan klarifikasi sebelum diterapkan. Komunikasi kepada pasien mencakup alur pendaftaran, pemeriksaan, obat, dan rujukan dengan bahasa yang mudah dipahami. Temuan ini menunjukkan adanya transmission, clarity, dan consistency dalam proses implementasi, meskipun kecepatan penyampaian perubahan kebijakan masih perlu diperkuat.

Sumber Daya

Sumber daya menjadi salah satu pendukung implementasi. Klinik memiliki tenaga kesehatan dan tenaga pendukung yang menjalankan fungsi masing-masing, serta sarana pelayanan dasar yang sesuai dengan jenis layanan. Ketersediaan obat dan bahan medis habis pakai serta penggunaan P-Care juga mendukung pelayanan. Namun, pada kondisi tertentu terdapat beban kerja yang meningkat, kebutuhan peningkatan kompetensi, kebutuhan penguatan fasilitas penunjang, dan gangguan jaringan atau sistem informasi yang dapat

menghambat pencatatan dan administrasi pelayanan.

Disposisi

Aspek disposisi menunjukkan kondisi yang positif. Petugas memperlihatkan komitmen, tanggung jawab, dan kesediaan menjalankan pelayanan sesuai ketentuan BPJS. Sikap ramah, responsif, dan tidak diskriminatif menjadi kekuatan internal klinik. Respons terhadap permasalahan dan keluhan peserta juga menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas implementasi.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi didukung oleh SOP, pembagian tugas dan kewenangan, alur pendaftaran, mekanisme rujukan, entri data P-Care, serta monitoring dan evaluasi. Pembagian tugas membantu proses pelayanan berjalan sistematis. Meskipun demikian, review SOP dan pembagian tugas secara berkala tetap diperlukan agar selalu sesuai dengan perubahan ketentuan BPJS dan kebutuhan pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung meliputi komunikasi dan koordinasi antarpetugas, ketersediaan serta kompetensi sumber daya manusia, sarana-prasarana pelayanan, ketersediaan obat dan BMHP, pemanfaatan P-Care, komitmen petugas, serta keberadaan SOP dan pembagian tugas. Faktor penghambat terutama berkaitan dengan perubahan informasi atau ketentuan yang membutuhkan penyesuaian cepat, beban kerja pada kondisi tertentu, gangguan jaringan atau sistem informasi, serta kebutuhan koordinasi dalam administrasi dan pelayanan.

Tabel 2. Ringkasan Temuan Implementasi BPJS Kesehatan di Klinik Siwi

Aspek	Temuan Utama	Kendala yang perlu diperkuat
-------	--------------	------------------------------

Komunikasi	Koordinasi, sosialisasi, klarifikasi, dan komunikasi dengan pasien berjalan baik.	Penyampaian perubahan kebijakan yang cepat dan seragam.
Sumber daya	SDM, sarana-prasarana, obat/BMHP, dan P-Care mendukung pelayanan.	Beban kerja, kompetensi, fasilitas penunjang, jaringan/sistem .
Disposisi	Komitmen, tanggung jawab, dan sikap positif petugas menjadi kekuatan.	Dipertahankan secara konsisten.
Struktur birokrasi	SOP, pembagian tugas, alur pelayanan, dan monitoring mendukung implementasi .	Review SOP dan pembagian tugas secara berkala.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi BPJS Kesehatan di Klinik Siwi relatif memadai jika ditinjau menggunakan model Edward III. Komunikasi yang berlangsung melalui koordinasi internal, sosialisasi, klarifikasi, dan komunikasi dengan peserta menunjukkan bahwa kebijakan dapat diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menempatkan komunikasi sebagai faktor penting dalam implementasi kebijakan JKN. Perubahan ketentuan yang cepat tetap menjadi titik yang memerlukan mekanisme penyampaian informasi yang lebih terstruktur agar tidak menimbulkan perbedaan pemahaman antarpetugas.

Dari sisi sumber daya, ketersediaan tenaga kesehatan, sarana-prasarana, obat/BMHP, dan sistem P-Care menjadi modal penting dalam

pelaksanaan pelayanan. Namun, sumber daya tidak hanya berkaitan dengan jumlah, tetapi juga kompetensi dan keandalan sistem pendukung. Gangguan jaringan dapat memengaruhi pencatatan dan proses administrasi, sehingga penguatan infrastruktur digital dan peningkatan kemampuan petugas perlu dipertahankan sebagai bagian dari peningkatan mutu. Temuan ini konsisten dengan kajian mengenai pemanfaatan dan evaluasi P-Care di FKTP yang menunjukkan pentingnya kesesuaian teknologi dengan kebutuhan pelayanan (De Crystal et al., 2021; Kurniastuti et al., 2024).

Aspek disposisi menjadi kekuatan internal karena petugas menunjukkan komitmen, tanggung jawab, dan sikap positif dalam melayani peserta. Dalam implementasi kebijakan, sikap pelaksana menentukan apakah ketentuan dapat diterapkan secara konsisten. Pelayanan yang ramah dan responsif juga berpotensi mendukung pengalaman peserta dan kepuasan terhadap pelayanan. Oleh karena itu, disposisi positif perlu dipertahankan melalui pembinaan, penguatan tanggung jawab, dan keteladanan pimpinan. Semakin baik pengetahuan, kesopanan petugas, dan kemampuan petugas terhadap pelayanan pasien, maka kepuasan pasien meningkat (Suciati Ike, et.al 2024).

Struktur birokrasi di Klinik Siwi didukung oleh SOP dan pembagian tugas yang memberikan arah pada setiap tahapan pelayanan. Kejelasan alur pendaftaran, pemeriksaan, rujukan, dan entri P-Care membantu mengurangi ketidakpastian dalam pelaksanaan. Namun, struktur birokrasi perlu bersifat adaptif karena perubahan kebijakan BPJS dapat mengharuskan penyesuaian prosedur.

Secara keseluruhan, keempat variabel Edward III tidak berdiri sendiri. Komunikasi yang baik perlu ditopang sumber daya yang memadai; sumber daya akan lebih efektif bila pelaksana memiliki disposisi positif; dan seluruh proses membutuhkan struktur birokrasi yang jelas. Karena itu, rekomendasi peningkatan mutu perlu dilakukan secara terintegrasi melalui penguatan komunikasi dan koordinasi, peningkatan kompetensi dan kesiapan sistem informasi, pemeliharaan sikap positif petugas, review SOP, serta monitoring dan evaluasi berkala. Arah rekomendasi tersebut sesuai dengan temuan penelitian bahwa

implementasi telah berjalan relatif baik, tetapi masih membutuhkan penguatan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Implementasi BPJS Kesehatan di FKTP Klinik Siwi Palembang Tahun 2026 secara umum telah berjalan dengan baik dan relatif memadai berdasarkan empat variabel Edward III. Komunikasi berlangsung melalui koordinasi, sosialisasi, klarifikasi, dan komunikasi dengan peserta. Sumber daya manusia, sarana-prasarana, obat/BMHP, dan P-Care mendukung pelayanan meskipun terdapat kendala beban kerja, kompetensi, fasilitas, dan jaringan. Disposisi petugas menunjukkan komitmen, tanggung jawab, dan sikap positif. Struktur birokrasi didukung SOP, pembagian tugas, alur pelayanan, serta monitoring dan evaluasi. Faktor penghambat terutama berupa perubahan ketentuan yang cepat, beban kerja tertentu, dan gangguan sistem informasi.

Saran bagi Klinik Siwi meliputi penguatan briefing dan koordinasi saat terdapat perubahan kebijakan, peningkatan kompetensi petugas, pemeliharaan sikap pelayanan yang ramah dan responsif, penguatan perangkat dan jaringan P-Care, review SOP serta pembagian tugas secara berkala, dan peningkatan monitoring-evaluasi serta mekanisme penanganan keluhan peserta. Peneliti selanjutnya dapat memperluas lokasi dan informan serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan data kuantitatif capaian pelayanan dan kepuasan peserta

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. et al. (2019) '*Universal health coverage in Indonesia*', *The Lancet*.
- Amelia, I.M. and Sambo, S.W. (2025) '*Analisis implementasi kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Fasilitas Kesehatan Tingkat Primer (FKTP)*', *Journal of Golden Generation Health*, 1(1).
- Andreansyah, R. et al. (2022) '*Analisis kepuasan pasien BPJS*', *Jurnal Kesehatan Tambusai*.
- BPJS Kesehatan (2025) *Laporan Cakupan Kepesertaan JKN 2024–2025*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan (2022) *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Cahyati, S.T., Sandra, C. and Herawati, Y.T. (2023) '*Implementasi Kebijakan Pembayaran Kapitasi Berbasis Kinerja (KBK) di Puskesmas Kabupaten Nganjuk*', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(3), pp. 168–177.
- Creswell, J.W. (2014) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th edn. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dasopang, L.M. et al. (2023) '*Implementasi kebijakan JKN*', *Indonesian Journal of Health Science*.
- De Crystal, I., Farlinda, S., Nuraini, N. and Wicaksono, A.P. (2021) '*Evaluasi Implementasi Aplikasi Primary Care (P-Care) dengan Menggunakan Metode Task Technology Fit di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember Tahun 2019*', *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(4). doi:10.25047/j-j-remi.v1i4.2127.
- Denzin, N.K. and Lincoln, Y.S. (2018) *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. 5th edn. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dewi, N.L., Juwita, R., Boer, K.M. and Dwivayani, K.D. (2025) '*Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Penanganan Keluhan Peserta BPJS*'.

- Studi Kasus di Samarinda', J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah, 4(6). doi:10.56799/jceki.v4i6.11044.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan (2024) *Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan 2024*. Palembang: Dinkes Sumatera Selatan.
- Driyah, S. and Herawati, M.H. (2021) 'Evaluasi Sistem Informasi Jaminan Kesehatan Nasional (SIK-JKN) di Puskesmas: Sub Study Tematik Risetfaskes 2019', Prosiding Seminar Nasional Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Edward III, G.C. (1980) *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Handayani, P.W. et al. (2019) 'Implementation of UHC in Indonesia', *BMC Health Services Research*.
- Hasibuan, E.H., Badaruddin and Karyono (2020) 'Implementasi Kebijakan E-KTP dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Padangsidempuan', *Perspektif: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(2), pp. 465–482.
- Hendarsyah, A.N., Suparman, R., Susianto, S. and Mamlukah, M. (2021) 'Analisis hubungan faktor-faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Ciawigebang Kabupaten Kuningan Tahun 2020', *Journal of Public Health Innovation*, 2(2). doi:10.34305/jphi.v2i02.454.
- Hendrawan, D., Nurcahyo, C., & Afdal, A. (2021). *Pelayanan Primer yang Berkualitas: Sebuah Tinjauan Literatur*. Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v1i1.13>
- Ike Suciati, et. al. (2024). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Asy Syifa Bengkulu*. Jurnal Ilmiah AVICENNA
- Jaya, P.P. et al. (2025) 'Implementasi kebijakan BPJS', *Jurnal Inovasi Global*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2014) *Permenkes No. 9 Tahun 2014 tentang Klinik*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2019) *Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas*.
- Kementerian Kesehatan RI (2023) *Profil Kesehatan Indonesia*.
- Kemenkes RI (2024) *Laporan Situasi Pelayanan Primer Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Khairani, K., Sagala, S.S., Hasibuan, Y.N.P. and Gurning, F.P. (2024) 'Implementasi Program Rujukan Berjenjang pada Skema JKN di Puskesmas Darussalam Kota Medan', *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(2). doi:10.34012/jkpi.v8i2.5221.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2016) *Marketing Management*.
- Kurniastuti, A.A.K.I., Wirajaya, M.K.M. and Tunas, I.K. (2024) 'Evaluasi Implementasi Aplikasi P-Care Dengan Menggunakan Metode Hot-Fit Di Puskesmas Kabupaten Jembrana', *Indonesian of Health Information Management Journal (INO HIM)*, 12(1).
- Kurniyanti, N., Effendy, I. & Anggraini, I. (2024) *Service Quality Affects BPJS Patient Satisfaction at the Pematang Health Center, Serang Regency, Banten in 2024*. PROMOTOR.
- Laia, O., Nasution, S.L. and Ginting, J. (2023) 'Evaluation Of The Implementation Of

- Primary Care (P-Care) Application At Puskesmas Onolalu Nias Selatan In 2022*, International Journal of Health and Pharmaceutical, 3(4). doi:10.51601/ijhp.v3i4.224.
- Lestari, S.A.D. and Kunang, S.O. (2022) '*Analysis Information System Primary Care BPJS Health at Puskesmas in Mukomuko Regency Using Technology Acceptance Model (TAM)*', Budapest International Research and Critics Institute-Journal.
- Lincoln, Y.S. and Guba, E.G. (1985) *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: SAGE Publications.
- Mulyanto, B., Sari, R.W. & Rahmawati, D. (2023) Kualitas Pelayanan Kesehatan Primer dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(3), pp.201–212.
- Munawarah, S.H., Misnaniarti and Isnurhadi (2020) '*Sumber Daya Terhadap Pencapaian Indikator Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan (KBPKP) di Puskesmas Kota Palembang*', *Gaster: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 18(1), pp. 37–49. doi:10.30787/gaster.v18i1.415.
- Moleong, L.J. (2018) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, I.S. et al. (2024) '*Kepuasan pasien BPJS*', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Notoatmodjo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) '*SERVQUAL*', *Journal of Retailing*.
- Pohan, I.S. (2007) *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Prasetyo, R.F. et al. (2025) '*Service quality transformation BPJS*', *Jurnal JKN*.
- Pratama, M.D., Dewi, R. and Aliyah, S.H. (2023) '*Evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas X dan Puskesmas Y di Kabupaten Merangin*', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4). doi:10.31004/jkt.v4i4.21812.
- Pratiwi, R.D., Suryoputro, A. and Fatmasari, E.Y. (2021) '*Kepuasan pasien BPJS*', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Sagala, R.A. et al. (2023) '*Implementasi BPJS Kesehatan*', *Indonesian Journal of Health Science*.
- Sek, M.I., Ardan, M. and Johan, H. (2024) '*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPTD Puskesmas Remaja Samarinda*', *Jurnal Sains dan Teknologi*, 6(2). doi:10.55338/saintek.v6i2.3797.
- Salim, M., Wahyuni, N., Marta, R.F., Hariyanti, N. and An Nur, F. (2023) '*BPJS Kesehatan's interpersonal communication goals in handling participant complaints*', *Jurnal Komunikasi Pembangunan*.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, H., Gusti, T.E. and Yusmanisari, E. (2022) '*Hubungan sikap petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Pasuruan*', *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1). doi:10.31290/jiki.v8i1.3231.
- Syahfitri, D., Pulungan, D.R.A. & Gurning, F.P. (2025) *Analysis of the Level of Service Satisfaction of BPJS Patients at*

- the Primary Outpatient Clinic. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*.
- Syarifah, U., Ridwan, M., Nasution, Y.A. and Gurning, F.P. (2024) 'Implementasi Program Rujukan Berjenjang Peserta Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) di Puskesmas X', *Indonesian Journal of Health Science*, 4(4), pp. 338–346. doi:10.54957/ijhs.v4i4.944.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS.
- Utami, P., Asnawi, M. and Firah, A. (2024) 'Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan', *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), pp. 30–37.
- Vyandri, M.A. (2016) 'Implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di Kota Surabaya (studi tentang kepesertaan PBI Jaminan Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan)', *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2).
- Wardana, W. and Utami, W.A.P. (2024) 'CSAT dan kepuasan pasien BPJS', *Jurnal Manajemen*.
- Wasita, R.R.R., Susanto, A.D., Nurata, I.W., Suwari, Y.D.S., Suputra, I.M.J. and Pratiwi, N.L.G.S. (2024) 'Analisis Penggunaan Aplikasi Primary Care (P-Care) terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Klinik Pratama Marga Ayu', *Healthy Tadulako Journal*, 10(3), pp. 353–360. doi:10.22487/htj.v10i3.1185.
- Yuniarti, R., Asriwati and Afriani, M. (2025) 'Evaluasi Implementasi Aplikasi P-Care dengan Metode Task Technology Fit di Puskesmas Kota Blangkejeren', *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2). doi:10.57214/jka.v9i2.952.
- Zamzami, K. and Hayat, H. (2023) 'Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Masalembu Kabupaten Sumenep', *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 7(2), pp. 294–311