

**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
UNDATA PALU**

Agussalim¹, Hermiyanti¹, Abd. Rahman²

*1. Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat,
Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan*

*2. Bagian Biomedik, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu
Kesehatan Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta KM 9, Palu, 94116, Indonesia
E-mail: agussalim93@yahoo.com*

ABSTRAK

Kebijakan jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan suatu kebijakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan tercapainya keadaan sehat, kebijakan JKN memiliki karakteristik yaitu bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyediaan jaminan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini yaitu Untuk mengetahui implementasi kebijakan program JKN di RSUD Undata Palu dengan melihat ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik pelaksana, komunikasi, dan sikap/disposisi pelaksana pada implementasi kebijakan program JKN di RSUD Undata Palu. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang didukung oleh data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Penyajian data penelitian ini dalam bentuk narasi dan dilengkapi dengan matriks hasil wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan JKN di RSUD Undata Palu belum maksimal pelaksanaannya seperti komunikasi antara petugas dan pasien yang belum sepenuhnya baik, SDM yang tersedia cukup memadai tetapi masih diperlukan penambahan SDM mengingat semakin tingginya minat masyarakat untuk ikut serta dalam program JKN. Untuk itu disarankan pihak rumah sakit melakukan evaluasi tentang jumlah SDM yang ada saat ini mengingat banyaknya keluhan dari pasien peserta JKN terkait pelayanan yang diberikan. Komunikasi yang baik diharapkan tidak hanya terjadi pada antar lembaga tetapi penyampaian komunikasi kepada pasien diharapkan dapat di tingkatkan dan dijelaskan dengan bahasa yang mudah di mengerti.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, JKN

ABSTRACT

National health insurance policy (JKN) is a policy defined and implemented by the government with the aim of achieving a healthy state. The purpose of this research is to determine the policy implementation of JKN programs in RSUD Undata Palu to see the size and purpose of the policy, resources, characteristics of the executive, communication, and attitude or disposition executor in the implementation policy of JKN program in RSUD Undata Palu. The research used a qualitative approach that is supported by data obtained from the results of in-depth interviews, observation and document analysis. Presentation of research data is in narrative form and equipped with matrix of the interviews. The research results showed that the implementation of JKN policy in hospital Undata Palu not maximized the implementation, such as communication between employers and patients who have not been entirely good. Availability of human resources is adequate, but still required the improvements of human resources as a result of the increasing interest of the community to participate in JKN program. It is suggested that the hospitals conduct an evaluation of the amount of human resources at this time given the number of complaints from patients participants' JKN related services provided. Good communication is expected not only occur between institutions, but also the delivery of communications to the patient is expected to be enhanced and explained in language that is easy to understand.

Keywords: Implementation, Policy, JKN

PENDAHULUAN

Program yang dibuat oleh sekelompok orang/pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, akan lebih baik hasilnya jika didasari dengan suatu kebijakan. Kebijakan yang dimaksud merupakan suatu aturan tertulis yang didapatkan dari hasil keputusan suatu organisasi seperti dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden dan peraturan daerah yang bersifat mengikat untuk mencapai suatu tujuan.

Implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan yang erat antara perumusan kebijakan dengan implementasi kebijakan, dalam arti walaupun perumusan dilakukan dengan sempurna namun proses implementasi tidak bekerja sesuai persyaratan, maka kebijakan yang semula baik akan menjadi jelek begitu pula sebaliknya. Dalam kaitan ini, seperti dikemukakan oleh Budiman (2013), menyatakan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan jauh lebih penting daripada pembuatan kebijaksanaan. Kebijaksanaan hanya sekedar impian atau rencana bagus yang tersimpan dalam arsip kalau tidak mampu diimplementasikan.^[1]

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh dewan jaminan sosial nasional (DJSN) selama setahun berjalannya program JKN, masih ditemukan banyak permasalahan mengenai pelaksanaan program JKN di rumah sakit di Indonesia yaitu masih

banyaknya pasien peserta BPJS Kesehatan yang ditolak rumah sakit (untuk mendapatkan kamar perawatan, ICU, Picu, Nicu), pasien yang harus bayar sendiri baik biaya perawatan maupun administrasi, pasien yang harus membeli obat dan darah sendiri, pasien yang harus pulang sebelum sehat karena biaya paket INA CBGs nya sudah habis, pasien yang harus masuk daftar tunggu (*waiting list*) untuk diambil tindakan (seperti operasi), pasien yang harus mendapatkan diskriminasi dibandingkan dengan pasien umum, masih banyaknya rakyat yang tidak mengetahui hak-haknya sebagai peserta BPJS Kesehatan, beberapa masalah di atas merupakan kasus-kasus yang sering ditangani BPJS selama ini.^[2]

Permasalahan dalam pelaksanaan Program JKN di Sulawesi Tengah setelah dilakukannya evaluasi oleh BPJS Kesehatan Cabang Palu yaitu, sistem aplikasi di rumah sakit yang menggunakan sistem Indonesia *Case Based Groups* (INA-CBGs) yang belum seutuhnya mendukung program karena masih seringnya terjadi gangguan pada program tersebut, belum optimalnya pelayanan meliputi belum berjalan secara baik mekanisme rujukan, rujukan berjenjang, rujukan parsial dan rujukan balik, belum memadai kapasitas fasilitas kesehatan primer, belum optimal pelayanan kepada peserta. Bagi peserta sebagian besar merasakan kurang puas akan pelayanan.^[3]

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan penanggung jawab program JKN di RSUD Undata Palu, permasalahan yang sering terjadi semenjak program JKN

diselenggarakan yaitu permasalahan mengenai klaim, dalam pengajuan klaim Rumah Sakit Undata pernah mengalami kerugian di beberapa bulan dikarenakan tarif INA-CBG's lebih rendah dibandingkan tarif rumah sakit. Selain itu obat untuk penyakit kronis juga menjadi permasalahan hingga saat ini dikarenakan masih banyak pasien yang belum mengetahui penggunaan obat untuk penyakit kronis tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa peserta pengguna kartu JKN yang melakukan pengobatan di RSUD Undata mengatakan bahwa alur pelayanan yang terbilang rumit, seperti untuk mendapatkan pengobatan kerumah sakit, pasien yang bersangkutan sebelumnya harus ke puskesmas atau dokter keluarga untuk mendapatkan surat rujukan, selain itu untuk mendapatkan pengobatan harus antri yang sangat lama terlebih dahulu untuk bertemu dokter yang dibutuhkan, dikarenakan dokter yang bersangkutan terlambat datang. Dari uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian tentang analisis implementasi kebijakan jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD Undata Palu.

BAHAN DAN CARA

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan di RSUD Undata Palu. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* untuk menentukan informan. Informan tersebut antara lain : Wakil Direktur Pelayanan RSUD Undata Palu, Penanggung Jawab Program JKN di

RSUD Undata Palu, Verifikator BPJS Kesehatan di RSUD Undata Palu dan Pasien Rawat Jalan di RSUD Undata Palu. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran dan tujuan kebijakan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi program JKN, khususnya di RSUD Undata Palu. Implementasi akan menjadi efektif apabila ukuran dan tujuan dari kebijakan memang sesuai dengan kondisi rumah sakit, pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Implementasi kebijakan yang berhasil bisa jadi gagal (*Frustrated*) ketika para pelaksana, tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan.

Menurut peneliti peraturan pelaksanaan program JKN di RSUD Undata Palu dilapangan sudah cukup sesuai dengan keadaan rumah sakit saat ini terbukti dengan keseriusan pihak rumah sakit dalam melakukan pembangunan yang signifikan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi selain itu peraturan yang ada sudah dipahami dengan baik oleh para pelaksana. Hal ini terlihat dari pernyataan para informan serta dapat dilihat dari terselenggaranya program dari tatanan pelaksanaan teknis di rumah sakit, hanya saja untuk keputusan maupun peraturan yang terkait pelaksanaan teknis harus terus

dikembangkan agar program semakin baik pelaksanaannya.

Peneliti dapat menarik kesimpulan dari ukuran dan tujuan kebijakan yang baik yaitu terselenggaranya dengan baik sebuah program adalah hasil dari komitmen serta pemahaman para pelaksana terhadap peraturan/kebijakan yang ada serta mampu membuat kebijakan-kebijakan lokal untuk memperkuat penyelenggaraan program JKN di daerah.

Sumber Daya

Sumber daya diposisikan sebagai *input* dalam organisasi sebagai suatu sistem yang mempunyai implikasi yang bersifat ekonomis dan teknologis. Secara ekonomis, sumber daya bertalian dengan biaya atau pengorbanan langsung yang dikeluarkan oleh organisasi yang merefleksikan nilai atau kegunaan potensial dalam transformasinya ke dalam *output*. Sedang secara teknologis, sumber daya bertalian dengan kemampuan transformasi dari organisasi.^[4]

Sumber Daya Manusia

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (*street-level bureaucrats*). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan *implementor* saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan

kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.^[4]

Hal ini didukung oleh hasil observasi peneliti yang mendapatkan fakta di lapangan bahwa RSUD Undata Palu dalam melaksanakan pelayanan pasien JKN sudah cukup baik dari sisi pelayanan yang diberikan tetapi permasalahan yang hingga saat ini yang belum terselesaikan yaitu mengenai jumlah peserta JKN yang semakin banyak dan belum disesuaikan dengan jumlah SDM yang ada saat ini.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hubaib alif khariza (2014) mengenai studi deskriptif tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi program jaminan kesehatan nasional di rumah sakit jiwa menur surabaya, permasalahan dalam penelitian ini yaitu masih diperlukan beberapa penambahan pada beberapa bagian layanan berupa penambahan petugas medis dan administratif. Hal tersebut sangat diperlukan guna tetap dapat memaksimalkan pelayanan kesehatan yang ada, mengingat jumlah pasien pengguna program JKN semakin lama semakin bertambah banyak.^[5]

Sumber Daya Finansial

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan no. 71 tahun 2013 pasal 32 menyatakan BPJS Kesehatan melakukan pembayaran kepada fasilitas kesehatan yang memberikan layanan kepada peserta. Besaran biayanya berdasarkan kesepakatan antara BPJS Kesehatan dengan asosiasi fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar

tarif yang ditetapkan oleh menteri kesehatan.

Sumber pembiayaan program JKN berdasarkan hasil wawancara peneliti adalah berasal dari iuran peserta dan APBN untuk masyarakat yang tergolong penerima bantuan iuran (PBI). Selanjutnya dana yang diluncurkan BPJS Kesehatan bersumber dari nilai klaim yang ditagihkan rumah sakit, pembayaran ini sesuai dengan paket INA-CBGs yang telah ditetapkan pemerintah. Sehingga besaran untuk satu periode penyakit disamaratakan, dengan demikian rumah sakit harus mampu membuat manajemen untuk pemanfaatan dana secara benar.

Karakteristik Organisasi Pelaksana

Menurut Van meter dan Van horn, dalam pengimpletasian suatu program, karakter dari para pelaksana kebijakan atau program harus berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta taat pada sanksi hukum yang berlaku. Kinerja implementasi program JKN akan sangat banyak dipengaruhi oleh karakteristik yang tepat dan cocok dengan para agen pelaksananya.^[6]

Berdasarkan fakta di lapangan masih banyak pasien yang belum mengetahui bagaimana mekanisme pendaftaran dan alur pelayanan peserta JKN di RSUD Undata Palu. Selain itu dalam sistem implementasi alur-alur pelayanan ini masih banyak kendala-kendala yang di dapatkan contohnya masih banyak pasien yang memiliki ketidaksabaran pada saat melakukan pengobatan, masih adanya tenaga kesehatan yang tidak resposif kepada pasien dan waktu tunggu antrian obat

yang lama. Senada dengan yang dikatakan oleh informan tambahan yakni waktu tunggu di rumah sakit ini masih dalam waktu yang wajar hanya saja masih ada pasien-pasien yang saling mendahului tanpa menggunakan nomer antrian dan masih banyaknya tenaga kesehatan yang tidak fokus kepada pekerjaannya di saat jam kerja berlangsung. Hal ini dengan jelas dapat dikatakan bahwa pengimplementasian SOP Pelayanan Peserta JKN di Unit Rawat Jalan RSUD Undata Palu belum sepenuhnya berhasil dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jamaluddin Thalib (2013) mengenai studi pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat di rumah sakit umum daerah kabupaten buton, mengemukakan bahwa untuk aspek kepesertaan, pelayanan kesehatan dan pendanaan di RSUD Kab. Buton sudah terlaksana sesuai dengan pedoman pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat namun dalam pelaksanaannya belum maksimal dan masih terdapat masalah dalam pelaksanaannya baik dari pihak rumah sakit, pemerintah setempat maupun dari pemerintah pusat.^[7]

Sikap Para Pelaksana

Disposisi/sikap pelaksana dalam hal ini adalah kecenderungan-kecenderungan yang merupakan salah satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif adanya dukungan

terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana dengan baik. Namun jika para pelaksana bersikap negatif atau menolak terhadap implementasi kebijakan karena konflik kepentingan maka implementasi kebijakan akan menghadapi kendala yang serius.^[8]

Terkait sikap para pelaksana para informan juga memberikan jawaban bahwa program asuransi kesehatan yang saat ini lebih baik dibandingkan dengan program asuransi kesehatan sebelumnya dikarenakan sangat jelasnya aturan-aturan tentang pelaksanaan program JKN dilapangan, tetapi masih diperlukan pelatihan terkait program tersebut sehingga kedepannya pelaksanaannya bisa lebih baik lagi.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hubaib alif khariza (2014) mengenai studi deskriptif tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi program jaminan kesehatan nasional di rumah sakit jiwa menur surabaya, Dalam Implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional selain memerlukan peran sumber daya, struktur biroktasi dan komunikasi juga memerlukan adanya disposisi atau sikap dari pelaksana program itu sendiri. Para petugas pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Jiwa Menur, telah memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup tentang program tersebut. Para pelaksana menilai bahwa program Jaminan Kesehatan Nasional tersebut merupakan program kesehatan untuk masyarakat miskin dan bertujuan untuk mengajak

masyarakat dapat saling membantu sama lain.^[5]

Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan

Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, menurut Van Horn dan Van Mater (dalam Widodo 2009) Komunikasi antar organisasi menurut Van Meter dan Van Horn merupakan varian yang sangat penting dalam model implementasi kebijakan, komunikasi di maksudkan untuk menyampaikan tujuan kebijakan publik yang di keluarkan serta analisis efek/bias dari kebijakan itu terhadap organisasi yang lain sehingga implementasi dari kebijakan itu dapat terlaksana dengan baik, komunikasi bukan hanya di lakukan pada saat kebijakan itu di keluarkan akan tetapi selama kebijakan itu berproses/dijalankan.^[9]

Komunikasi Antar Pelaksana kebijakan dan Peserta Program JKN

Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.^[10]

Dalam implementasi kebijakan pada pelayanan peserta JKN di RSUD Undata Palu konsep komunikasi pelaksana kebijakan dengan peserta JKN perlu ditingkatkan. Hal ini seperti pernyataan beberapa pasien bahwa informasi yang diberikan belum terlalu

kelas sehingga masih sering terjadi kebingungan diantara peserta, tetapi jika terdapat kesalah pahaman pada saat pelaksanaan kebijakan, pihak rumah sakit secara cepat akan menyelesaikan masalah tersebut, selain itu bentuk pelaksanaan yang baik di rumah sakit ini telah tertuang pada aturan-aturan yang telah ditetapkan mengenai pelayanan pasien dalam SOP rumah sakit.

Hasil penelitian tersebut sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Van meter dan Van horn bahwa varian yang sangat penting dalam model implementasi kebijakan, komunikasi di maksudkan untuk menyampaikan tujuan kebijakan publik yang di keluarkan serta analisis efek/bias dari kebijakan itu terhadap organisasi yang lain sehingga implementasi dari kebijakan itu dapat terlaksana dengan baik, komunikasi bukan hanya di lakukan pada saat kebijakan itu di keluarkan akan tetapi selama kebijakan itu berproses/dijalankan.^[1]

Komunikasi Antar Lembaga

Komunikasi antar lembaga merupakan salah satu penentu keberhasilan proses penyelenggaraan / implementasi kebijakan. Untuk mempermudah penyelenggaraan program, di RSUD Undata Palu ditempatkan Verifikator BPJS yang berjumlah 3 orang untuk membantu rumah sakit dalam melakukan verifikasi berkas dalam proses pemberkasana klaim, hal ini memberikan tanda bahwa koordinasi antar lembaga ini tidak boleh putus. Dengan adanya pihak BPJS di rumah sakit mempermudah komunikasi

antara rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dan BPJS sebagai penyelenggara program.

Komunikasi yang utama terbentuk dari sistem pada program JKN ini sendiri salah satunya adalah pelaporan, pelaporan menjadi sangat krusial untuk kedua belah pihak (Rumah Sakit dan BPJS Kesehatan) untuk membangun komunikasi. Selain itu saat ini posisi verifikator BPJS yang memang ditempatkan dirumah sakit langsung mempermudah rumah sakit dan BPJS Kesehatan untuk saling bertukar informasi terkait penyelenggaraan program. Sehingga dengan demikian koordinasi yang intensif dapat terbentuk secara baik antara BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan didapatkan hasil bahwa komunikasi yang terjalin pihak rumah sakit dengan pihak BPJS Kesehatan telah berjalan dengan baik dan hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Edwart III dalam Nugroho (2009) Komunikasi adalah pertukaran informasi antara dua orang atau lebih, atau pertukaran melalui ide, perasaan, dan pikiran. Komunikasi juga merupakan proses berbagi informasi atau proses pembangkitan dan pengoperan arti. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap dan tanggap dari pihak yang terlibat, dan bagaimana struktur organisasi pelaksana kebijakan.^[11]

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Ukuran dan tujuan kebijakan pada implementasi kebijakan jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD Undata Palu didapatkan hasil bahwa RSUD Undata dalam melaksanakan program JKN mengacu pada peraturan presiden dan peraturan menteri kesehatan.
2. Sumber daya dalam implementasi kebijakan jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD Undata Palu cukup memadai, Selain itu pendanaan terkait program JKN berasal dari iuran kepesertaan dan APBN.
3. Karakteristik organisasi pelaksana dalam implementasi kebijakan jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD Undata Palu sudah baik terbukti dengan adanya aturan standar operasional prosedur (SOP) berdasarkan peraturan-peraturan yang ada.
4. Komunikasi dalam implementasi kebijakan jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD Undata Palu belum cukup baik dari segi penyampaian informasi ke pasien, tetapi komunikasi antar lembaga sudah cukup baik berdasarkan pengakuan informan penelitian
5. Sikap pelaksana kebijakan dalam implementasi kebijakan jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD Undata Palu dari hasil pengamatan peneliti sudah cukup baik dikarenakan banyaknya peraturan-peraturan yang di keluarkan

pemerintah dalam pelaksanaan program JKN.

Adapun saran yang dapat peneliti berikan terkait penyelenggaraan JKN di RSUD Undata Palu dan BPJS Kesehatan yaitu :

1. Seiring dengan pengembangan program kedepannya yang memiliki cakupan sasaran semakin meningkat. Diharapkan pihak rumah sakit melakukan evaluasi tentang jumlah SDM yang ada saat ini mengingat banyaknya keluhan dari pasien peserta JKN terkait pelayanan yang diberikan.
2. Terkait perbedaan nilai tarif pelayanan Rumah Sakit terhadap paket INA-CBGs peneliti menyarankan agar lebih membangun sistem manajemen dirumah sakit secara berkesinambungan untuk penyesuaian tarif mengikuti aturan pemerintah pusat.
3. Agar melakukan penguatan teknologi informasi pada setiap Rumah Sakit, harus adanya pengawasan secara lebih baik terhadap teknologi informasi dalam penyelenggaraan program.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Wakil Direktur RSUD Undata Palu dan Pengelola program JKN Undata Palu yang telah banyak membantu dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Budiman, 2013. *Kebijakan Publik Dan Membangun Pelayanan Publik*

- Yang Responsif*. Bandung : Hakim Publishing
2. Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN). 2014. Di akses pada tanggal 13 April 2015 dari situs : <http://manajemenrumahsakit.net/2014/01/permasalahan-dalam-pelaksanaan-jkn/>
 3. Rekam medik Undata. 2014. *Profil dan Jumlah pasien rawat inap BPJS Kesehatan tahun 2014*
 4. Tachjan, Dr. H, M.Si. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: APII
 5. Khariza Alif Khariza. 2015. *Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya*. Universitas Airlangga. Volume 3, No. 1, di akses 1 April 2015.
 6. Hill, Michael dan Peter Hupe, 2002, *Implementing Public Policy : Governance In Theory and In Practice*. London : SAGE Publications
 7. Thalib jamaluddin. 2013. *Studi pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat di rumah sakit umum daerah kabupaten buton*. Universitas Hasanuddin. Diakses Juni 2015.
 8. Winarno. 2005, 2012. *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus* edisi & Revisi Terbaru. CAPS. Yogyakarta.
 9. Widodo, Joko. 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang : Bayumedia Publishing.
 10. Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
 11. Nugroho Dan H.A.R Tilaar. 2008. *Kebijakan Pendidikan*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar