

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RSUD DR. SLAMET KABUPATEN GARUT

SHEREN MAULUDDINA RHAMDANI

NPP. 30.0590

Asdaf Kabupaten Garut, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: mauludina.sheren@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Alma 'Arif, S.IP, MA

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): Welfare is the ultimate goal of every policy. The government's policy regarding Health Insurance directly supports the realization of welfare for the people who are expected to be able to overcome health problems with the implementation of Health Insurance by the Social Security Administering Body (BPJS). The implementation of this health insurance program still encounters problems related to program implementation, especially at the Regional General Hospital dr. Slamet Garut Regency. **Purpose:** to find out the implementation of administrative services for the National Health Insurance at dr. Slamet Garut Regency, inhibiting factors and efforts made to improve these services. **Method:** This research was conducted using a descriptive qualitative method with a deductive approach and data collection techniques used were observation, documentation, and interviews. The research design used is the theory of policy evaluation which consists of effectiveness, efficiency, adequacy, adequacy, responsiveness and accuracy. As well as implementation theory which consists of Communication Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. **Results:** The results of the study show that the National Health Insurance service by the Social Security Administering Body at RSUD dr. Slamet, Garut Regency, there are several obstacles in the implementation of the program, which is shown by the lack of coordination between dr. Slamet and BPJS, the lack of BPJS officers in RSUD dr. Slamet, the lack of public awareness in paying Health Insurance contributions. For this reason, dr. Slamet made efforts through providing open education to the public, providing health insurance services, increasing understanding of claim procedures at RSUD dr. Slamet and increasing the importance of the Health Insurance program for the community **Conclusion:** The overall implementation of the National Health Insurance administrative services has been good but there are still obstacles.

Keywords: Health Insurance Services, Influencing Factors Policy Evaluation, Evaluation Policy Implementation

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kesejahteraan menjadi tujuan akhir dari setiap kebijakan. Kebijakan pemerintah mengenai Jaminan Kesehatan mendukung secara langsung terwujudnya kesejahteraan bagi masyarakat yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan kesehatan dengan terselenggaranya Jaminan Kesehatan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Terselenggaranya program Jaminan kesehatan ini masih menemui masalah yang berkaitan dengan implementasi program khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Kabupaten Garut. **Tujuan:** untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut, faktor yang menghambat serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan tersebut. **Metode:** Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deduktif dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Desain penelitian yang digunakan adalah teori evaluasi kebijakan yang terdiri atas efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Serta teori implementasi yang terdiri atas Komunikasi Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan program yang ditunjukkan kurangnya koordinasi antara petugas RSUD dr. Slamet dan BPJS, kurangnya petugas BPJS yang ada di RSUD dr. Slamet, kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar iuran Jaminan Kesehatan. Untuk itu, RSUD dr. Slamet melakukan upaya-upaya melalui diberikannya edukasi terbuka kepada masyarakat, penyelenggara pelayanan Jaminan kesehatan, peningkatan pemahaman prosedur pengklaiman di RSUD dr. Slamet dan meningkatkan pentingnya program Jaminan Kesehatan bagi masyarakat. **Kesimpulan:** Pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional secara keseluruhan telah baik akan tetapi masih terdapat kendala.

Kata Kunci: Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan, Faktor-faktor yang mempengaruhi evaluasi kebijakan, Pelayanan Jaminan Kesehatan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu indikator untuk menentukan kesejahteraan rakyat. Pemerintah Indonesia telah membuat suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan rakyatnya melalui bentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional atau biasa yang disebut SJSN. Sistem Jaminan Sosial Nasional diimplementasikan dalam bentuk program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional menjadi hal yang penting dalam sistem kesehatan Indonesia yang sedang bertransisi menuju *Univesal Health Coverage* (UHC). Animo masyarakat terhadap program tersebut semakin tinggi dibuktikan dengan makin banyaknya masyarakat yang terdaftar menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) termasuk di Kabupaten Garut.

Program JKN yang sudah terselenggara dari tahun 2014, selama berjalannya program Jaminan Kesehatan Nasional ternyata penyelenggaraan program tersebut masih menemui beberapa masalah dan kendala termasuk pelaksanaan program JKN yang terselenggara di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut. Adapun kendala yang sering ditemukan yaitu kurangnya kesipaan *stakeholder* dalam pelaksanaan JKN, fasilitas kesehatan serta aspek regulasi masih belum optimal, masyarakat yang belum mengerti terkait prosedur Jaminan Kesehatan Nasional sehingga masyarakat menganggap sistem administrasi dari program JKN rumit, sumber daya manusia sebagai pengelola program JKN masih kurang serta kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS dan mitra BPJS.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan dari implementasi program ini terletak pada beberapa aspek, sehingga penulis akan mengambil langkah penelitian dengan judul “**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RSUD dr. SLAMET KABUPATEN GARUT**”.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional. Faktor masih adanya masyarakat yang kurang memahami mengenai prosedur pelayanan JKN serta menganggap sistem administrasi JKN cukup rumit untuk dipahami. Selain itu, permasalahan internal yang ditemukan, yaitu kurangnya petugas pengelola administrasi JKN, aspek regulasi yang mengatur mengenai pelayanan kesehatan serta sistem Jaminan kesehatan belum optimal dan kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Angelita, Meigy. Lukman, Sampara dan Tahir, Irwan meneliti tentang efektivitas dari penerapan pelayanan berbasis teknologi melalui mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Utama Jakarta Selatan dengan judul penelitian “*Inovasi dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut menurut David Krech dan Richard an Egerton. Hasil penelitian ini yaitu inovasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dalam hal ini khususnya inovasi mobile JKN-KIS di Kantor Cabang Jakarta Selatan sudah terlaksana secara efektif.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nur Imam Rhamdani yaitu meneliti tentang tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan JKN yang diberikan dengan judul penelitian “*Pelayanan Prima sebagai Upaya Pencapaian Loyalitas Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional*”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan peserta memberikan respon positif terhadap proses pelayanan

yang diberikan. Penyelenggara program JKN harus mengalihkan fokusnya terhadap loyalitas peserta yang diwujudkan melalui pembenahan kualitas pelayanan.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Verguet, Stéphane. Hailu, Alemayehu. Eregata, Getachew Teshome. Penelitian ini meneliti tentang pemberian pelayanan kesehatan esensial yang dapat diterapkan dalam kondisi sumber daya yang terbatas di masa pasca pandemik covid-19 dalam rangka mencapai *Universal Health Coverage* atau Jaminan Kesehatan Semesta di Ethiopia dengan judul "*Toward Universal Health Coverage in the Post-Covid-19 Era*". Penelitian ini menggunakan metode penelitian analitis. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan kesehatan esensial merupakan kunci penting dalam menanggapi pandemik covid-19. Oleh karena itu, EBP (*Evidence Based Practice*) atau praktik berbasis bukti sebagai batu loncatan untuk mencapai UHC perlu dirancang dengan baik dan didukung dengan kekuatan politik yang kuat serta perlu adanya partisipasi dan keterlibatan pihak terkait Jaminan kesehatan untuk mengurangi kesenjangan kesehatan dan melindungi orang-orang yang tidak mampu dalam hal keuangan.

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Cometto, G. Buchan, J dan Dussault, G meneliti tentang tindakan yang dilakukan oleh tingkat organisasi atau sistem yang berhubungan dengan pengembangan tenaga kerja kesehatan dalam mencapai Jaminan kesehatan semesta (UHC) dengan judul penelitian "*Developing the Health Workforce for Universal Health Coverage*". Hasil dari penelitian ini adalah manajemen tenaga kesehatan perlu dioptimalkan demi terwujudnya Jaminan kesehatan semesta secara progresif. Dalam pengembangan tenaga kesehatan para perencana dan pembuat kebijakan harus mempertimbangkan segala kebijakan yang akan diterapkan karena hal tersebut merupakan tingkatan sistem yang saling mempengaruhi untuk melakukan berbagai tindakan. Untuk pengembangan serta implementasi kebijakan tenaga kerja harus mengidentifikasi tingkat dan intervensi yang lebih relevan dan tepat untuk memperkuat kapasitas manajemen dan kewenangan tenaga kesehatan.

Kelima, Penelitian yang dilakukan oleh Retno Kus Setyowati, penelitian yang berjudul "*Sistem Jaminan Kesehatan yang Memenuhi Hak-Hak Kepesertaan*" menyajikan hasil-hasil penelitian mengenai pelayanan dalam pelaksanaan Jaminan kesehatan dalam pemenuhan hak kesehatan masyarakat. Pelaksanaan Jaminan kesehatan pemerintah Indonesia belum mampu melayani secara adil kepada seluruh masyarakat. Hal ini terjadi karena masih terdapat hambatan secara teknis seperti kondisi geografis wilayah, sarana dan prasarana yang belum merata serta fasilitas kesehatan belum memadai yang menjadi kendala krusial sehingga menyebabkan masih adanya masyarakat yang belum mendapatkan akses pelayanan kesehatan secara mudah. Berdasarkan hak tersebut, Jaminan kesehatan dikatakan masih belum mampu memenuhi hak kepesertannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Norjani dalam penelitian yang berjudul "*Analisis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir*". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah

terkait cukup banyaknya hal yang belum terintegrasi dalam penyelenggaraan JKN membuktikan bahwa perencanaan JKN di Kabupaten Rokan Hilir belum terlaksana dengan baik. Adapun permasalahan lain yang teridentifikasi yaitu tidak samanya anggaran pembayaran PBI antara provinsi dengan Kabupaten Rokan Hilir serta masih banyak bendahara di fasilitas kesehatan tingkat pertama atau puskesmas yang tidak mengerti tentang pelaporan BLUD dan pelaporan tidak sinkron dengan rekening Koran. Menurut peneliti, alternatif yang sebaiknya dilakukan yaitu pelaksanaan promkes, kerja sama lintas sektor, pembuatan media pengingat peserta non PBI untuk membayar premi serta meningkatkan peran stakeholder.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni menganalisa pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut dengan menggunakan indikator yang berbeda juga dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Dunn dimana mengemukakan bahwa indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kebijakan terdiri dari Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan. Penelitian ini juga menggunakan pendapat Edwards III dimana mengemukakan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur implementasi kebijakan terdiri dari Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah disampaikan, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan evaluasi proses pelaksanaan pelayanan Administrasi Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Dr. Slamet Kabupaten Garut
2. Untuk mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Dr. Slamet Kabupaten Garut
3. Untuk mendeskripsikan upaya yang dilakukan RSUD Dr. Slamet Kabupaten Garut untuk meningkatkan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk mendapatkan data tentang implementasi kebijakan serta evaluasi kinerja RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam metode ini diperlukan teknik pengumpulan data atau informasi mengenai fenomena masalah yang akan diteliti, analisis data dan cara dalam menemukan data-data dari fakta yang ada di lapangan. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi serta triangulasi. Penulis melakukan

wawancara terhadap 13 orang informan yang peneliti pilih melalui *Criterion Based Selection*. Dimana pengumpulan data yang ada berdasarkan teori Dunn yang mengemukakan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur evaluasi kebijakan terdiri dari Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, ketepatan serta berdasarkan teori Edwards III yang mengemukakan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur implementasi kebijakan terdiri dari Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD dr. Slamet

Penulis menganalisis dan mengumpulkan data berdasarkan teknik wawancara dengan perspektif teoritis dengan menggunakan teori Dunn dikarenakan teori Dunn menjelaskan permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dunn didalamnya terdapat 6 (enam) dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi implementasi pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional, yaitu:

1. Efektivitas

Efektivitas yang dimaksud adalah implementasi dari program dilakukan oleh pihak penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yang tercantum dalam *Roadmap* BPJS.

2. Efisiensi

Efisiensi ialah segala usaha yang dilakukan oleh pihak penyelenggara untuk mencapai efektivitas yang maksimal. Usaha tersebut meliputi sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sumber daya manusia sebagai penyelenggara program serta anggaran yang digunakan dalam pelaksanaan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

3. Kecukupan

Dimensi kecukupan ini menilai seberapa jauh keberhasilan program yang diperoleh dalam menyelesaikan identifikasi masalah, yaitu pemenuhan kebutuhan *stakeholder* baik itu kebutuhan pengguna pelayanan atau pelaksana pelayanan.

4. Perataan

Pemerataan yang dimaksud adalah usaha pemerataan manfaat program Jaminan Kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat yang telah dilakukan baik itu perataan informasi ataupun pelayan.

5. Responsivitas

Responsivitas dalam hal ini yaitu tanggapan dari masyarakat terhadap penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ditunjukkan dengan banyaknya jumlah kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau keterlibatan masyarakat

dalam penyelenggaraan program serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan

6. Ketepatan

Ketepatan yang dimaksud adalah penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sudah tepat sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dari diadakannya program jaminan sosial tersebut yaitu kesejahteraan masyarakat.

3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional menurut Teori Edwards III, yaitu:

1. Komunikasi

Komunikasi yang dimaksud adalah antara RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut dengan pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa penyampaian informasi terkait penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional beserta administrasinya.

2. Sumber Daya

Sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional merupakan para aktor implementor yang melakukan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) serta fasilitas berupa sarana dan prasarana penunjang pemberian pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut.

3. Disposisi

Disposisi merupakan karakteristik yang bersifat pribadi dan dimiliki oleh masing-masing imolemtor kebijakan yang berisi nilai-nilai komitmen, demokratis, disiplin, jujur, respek, taat aturan dan karakteristik positif yang mendukung suatu implementasi kebijakan. Tindakan atau perilaku tersebut dapat berupa penerimaan ataupun penolakan dari para pelaksana terhadap suatu kebijakan

4. Struktur Birokrasi

Adapun hal yang dapat meningkatkan kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik dengan melakukan *Standar Operasional Procedures* (SOP) dan Fragmentasi. SOP adalah suatu standar yang ditetapkan agar dalam pelaksanaan kegiatan sesuai dengan apa yang diharapkan sebelumnya. Sedangkan fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan atau aktivitas pada pegawai diantara beberapa unit kerja.

3.3 Upaya-Upaya yang Dilakukan oleh RSUD dr. Slamet dalam Meningkatkan Pelayanan

Upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD dr. Slamet yaitu berupa;

1. Pihak RSUD dr. Slamet memperkuat komitmen dalam peningkatan mutu bagi peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
2. Meningkatkan sarana dan prasarana yang ada melalui pembangunan gedung baru
3. RSUD dr. Slamet melakukan pembenahan untuk dapat menyediakan pelayanan secara maksimal berupa perbaikan secara berkala dan bertahap sarana dan prasarana serta peralatan medis sesuai standar yang ditentukan
4. Meningkatkan Sumber Daya Manusia baik itu dari sisi kualitas maupun kuantitas untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
5. Pihak manajemen rumah sakit selalu berkoordinasi dengan setiap tenaga medis untuk memberikan pelayanan yang optimal
6. Melakukan evaluasi dalam sistem pengadaan obat untuk menghindari terjadinya kekosongan obat dan peralatan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada penelitian ini penulis menemukan bahwa pada penelitian ini penulis melaksanakan evaluasi implementasi kebijakan suatu organisasi yang mana terdapat suatu kebijakan sebagai bahan evaluasi pada pembuatan kebijakan selanjutnya seperti yang dilaksanakan pada RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) masih terdapat masyarakat yang menganggap bahwa program tersebut rumit dan hanya akan memanfaatkan program Jaminan Kesehatan ketika mendesak.

IV. KESIMPULAN

Dari pembahasan hasil penelitian mengenai evaluasi dari pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan di Kabupaten Garut ditunjukkan dengan tidak tercapainya *Road Map BPJS* secara keseluruhan, terjadinya defisit di RSUD dr. Slamet sebagai mitra BPJS, pemberian pelayanan Jaminan kesehatan kompleks dan melibatkan banyak pihak, sosialisasi tentang Jaminan kesehatan tidak merata, kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar iuran Jaminan kesehatan, dan terdapat masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur BPJS.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan Jaminan kesehatan ditunjukkan dengan kurangnya edukasi masyarakat tentang Program Jaminan

Kesehatan, kurangnya petugas pengelola Jaminan kesehatan, terjadinya defisit di Rumah Sakit serta perubahan baru struktur organisasi

3. Upaya yang dilakukan oleh RSUD dr. Slamet dalam meningkatkan pelayanan administrasi Jaminan kesehatan ditunjukkan dengan meningkatkan mutu fasilitas kesehatan, pembenahan sarana dan prasarana secara berkala, meningkatkan sumber daya manusia secara kuantitas dan kualitas, menempatkan pegawai sesuai kemampuan serta melakukan evaluasi dalam pengadaan obat dan peralatan medis.

Keterbatasan Penelitian:

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian, dimana peneliti hanya diberikan waktu 15 hari untuk mengidentifikasi permasalahan di lapangan serta membuat solusi akan permasalahan yang terjadi. Tidak hanya itu dikarenakan waktu penelitian yang singkat peneliti keterbatasan untuk menjangkau ruang lingkup penelitian yang lebih luas dalam mengidentifikasi permasalahan yang terkait pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):

Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian. Oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional. Hal ini diperuntukan agar permasalahan yang ditemukan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelaksanaan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Direktur Rumah Sakit Umum dr. Slamet Kabupaten Garut beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Angelita, Meigy, Sampara Lukman, and Irwan Tahir. 2022. "Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan." *Medium* 9(2): 292–305.

Cometto, Giorgio, James Buchan, and Gilles Dussault. 2020. "Developing the Health Workforce for Universal Health Coverage." *Bulletin of the World Health Organization* 98(2): 109–16.

Dunn, William. 2003. *Public Policy Analysis an Integrated Approach*.

III, George C. Edwards. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.

Imam Rhamdani, Nur. 2021. "Pelayanan Prima Sebagai Upaya Pencapaian Loyalitas Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional." *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional* 1(1): 54–66.

Setyowati, Retno Kus. 2022. "Sistem Jaminan Kesehatan Yang Memenuhi Hak-Hak Kepesertaan." *Justice Voice* 1(1): 1–9.

Verguet, Stéphane et al. 2021. "Toward Universal Health Coverage in the Post-COVID-19 Era." *Nature Medicine* 27(3): 380–87. <http://dx.doi.org/10.1038/s41591-021-01268-y>.

