

**HUBUNGAN KENAIKAN IURAN BPJS DENGAN MUTU
LAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT SATU DI
PUSKESMAS BASUKI RAHMAT PALEMBANG**



SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S. Ked)**

Oleh:

VIRA MEGA SARI

NIM: 702017009

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN KENAIKAN IURAN BPJS DENGAN MUTU
LAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT SATU
DI PUSKESMAS BASUKI RAHMAT PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh
Vira Mega Sari
NIM: 702017009

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S.Ked)

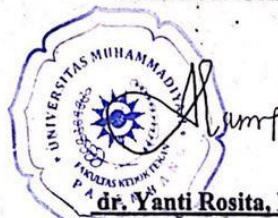
Pada Tanggal 5 Februari 2022

Mengesahkan :


dr. Syahrul Muhammad, MARS
Pembimbing Pertama


Resy Asmalia, S.KM. M. Kes.
Pembimbing Kedua

Dekan
Fakultas Kedokteran



dr. Yanti Rosita, M.Kes
NBM/ NIDN: 1079954/0204076701

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya menerangkan bahwa:

1. Skripsi saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Palembang, maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2022

Yang membuat pernyataan



(Vira Mega Sari)

NIM: 702017009

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Dengan Penyerahan naskah artikel dan *softcopy* berjudul: Hubungan Kenaikan Iuran BPJS dengan Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Satu di Puskesmas Basuki Rahmat Palembang

Kepada Program Studi Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang (FK-UM Palembang), Saya:

Nama : Vira Mega Sari
NIM : 702017009
Program Studi : Kedokteran
Fakultas : Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, setuju memberikan pengalihan Hak Cipta dan Publikasi Bebas Royalti atas Karya Ilmiah, Naskah dan *softcopy* di atas kepada FK-UMPalembang. Dengan hak tersebut, FK-UMP berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, menampilkan, mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin dari Saya, dan Saya memberikan wewenang kepada pihak FK-UMP untuk menentukan salah satu Pembimbing sebagai Penulis Utama dalam Publikasi. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam Karya Ilmiah ini menjadi tanggung jawab Saya pribadi.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada tanggal : 5 Februari 2022
Yang menyetujui,



(Vira Mega Sari)
NIM: 702017009

ABSTRAK

Nama : Vira Mega Sari
Program Studi : Pendidikan Kedokteran
Judul : Hubungan Kenaikan Iuran BPJS dengan Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Satu di Puskesmas Basuki Rahmat Palembang

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kebutuhan yang diinginkan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Kepuasan pasien menjadi bagian integral dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Adanya kebijakan kenaikan iuran BPJS yang diusulkan oleh dewan jaminan sosial menimbulkan berbagai respon baik pada tingkat pemerintah maupun masyarakat sendiri. Respon tersebut dalam arti untuk meningkatkan kualitas kesehatan dan menutupi anggaran BPJS yang defisit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kenaikan iuran BPJS dengan mutu layanan kesehatan tingkat satu di Puskesmas Basuki Rahmat Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Penelitian telah dilakukan di akan dilakukan di Puskesmas Basuki Rahmat Palembang pada bulan Oktober sampai Januari 2021. Sampel penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Basuki Rahmat Palembang pada bulan Oktober hingga Januari 2021 yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusii yang berjumlah 35 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran kenaikan iuran BPJS dalam kategori sedang (48%) di Puskesmas Basuki Rahmat. Gambaran mutu layanan paling banyak dalam kategori sedang (48%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenaikan iuran BPJS dengan mutu layanan kesehatan tingkat satu di Puskesmas Basuki Rahmat dengan nilai $p=0,004$ ($p<0,05$)

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kenaikan Iuran, BPJS

ABSTRACT

Name : Vira Mega Sari
Study Program : Medical Education
Title : The Correlation Between BPJS Installment Increase Towards Level One Health Service Quality at Puskesmas Basuki Rahmat Palembang.

Health service quality is the equality of health service given to patients based on their desired needs or the equality to the standard policy of health service. Patient's satisfaction has become an integral part from health insurance service quality activity. It means, the measurement of patients satisfaction level must become an inseparable activity from patients satisfaction level measurement activity. The policy of the BPJS installment increase that proposed by social insurance council has created various responses from government and society. Their responses in form of the demand to increase the level of health service quality and to cover BPJS budget deficit. This Study was aimed to identify the correlation between BPJS installment increase towards level one health service quality at Puskesmas Basuki Rahmat Palembang. This study was an analytical observational research with *cross sectional* design. This study was conducted from October to January 2021. Samples for this study were patients from Puskesmas Basuki Rahmat Palembang from October to January 2021 which fulfilled the inclusive and exclusive criteria as much as 35 patients. The results of this study showed that the description of BPJS installment increase in middle category were as much as (48%) at Puskesmas Basuki Rahmat. Most of the category appeared in this study was middle category (48%). It can be concluded that there is a significant correlation between the increase of BPJS installment towards level one health service quality at Puskesmas Basuki Rahmat Palembang with p value = 0,004 (p<0,05).

Keywords : Health Service Quality, Installment Increase, BPJS

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian tentang **“Hubungan Kenaikan Iuran BPJS dengan Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Satu di Puskesmas Basuki Rahmat Palembang”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked). Salawat beriring salam selalu tercurah kepada junjungan kita, nabi besar Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, dan pengikut–pengikutnya sampai akhir zaman.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna. Oleh karenanya, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa mendatang. Dalam hal penyelesaian penelitian, peneliti banyak mendapat bantuan, bimbingan dan saran. Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah member kehidupan dengan sejujnya keimanan.
2. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan materil maupun spiritual.
3. Dekan dan staff Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. dr. Syahrul Muhammad, MARS selaku pembimbing I.
5. Ibu Resy Asmalia, S.KM. M.Kes selaku pembimbing II.
6. Keluarga dan para sahabat yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang diberikan kepada semua orang yang telah mendukung peneliti dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita dan perkembangan ilmu pengetahuan kedokteran. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT. Amin.

Palembang, Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HAK PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	7
2.1.1.1 Pengertian BPJS.....	7
2.1.1.2 Peserta BPJS	7
2.1.1.3 Hak dan Kewajiban Peserta BPJS	8
2.1.1.4 Fungsi, Tugas dan Wewenang BPJS Kesehatan.....	9
2.1.1.5 Rincian Iuran BPJS Kesehatan Terbaru Per 1 Juli 2020	11
2.1.1.6 Sistem Kapitasi BPJS Kesehatan	12
2.1.2 Mutu Pelayanan Kesehatan	14
2.1.2.1 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .	15

2.1.2.3 Standar Keselamatan Pasien	19
2.1.3 Puskesmas.....	22
2.1.3.1 Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama	22
2.1.3.2 Pengertian Puskesmas.....	23
2.1.3.3 Tujuan Puskesmas.....	23
2.1.3.4 Fungsi Puskesmas	24
2.1.3.5 Visi Puskesmas	25
2.1.3.6 Misi Puskesmas.....	25
2.1.3.7 Tugas Pokok Puskesmas	26
2.1.3.8 Tenaga Kesehatan di Puskesmas	27
2.2 Kerangka Teori.....	28
2.3 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	29
3.4 Kriteria Subjek Penelitian	30
3.4.1 Kriteria Inklusi.....	30
3.4.2 Kriteria Eksklusi	30
3.5 Variabel Penelitian	30
3.6 Definisi Operasional.....	30
3.7 Cara Pengumpulan Data.....	31
3.8 Cara Pengolahan Data	31
3.9 Cara Analisis Data.....	32
3.10 Alur Penelitian	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik.....	33
4.1.2 Distribusi Frekuensi Kenaikan Iuran BPJS	34
4.1.3 Distribusi Frekuensi Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan	34

4.1.4 Hubungan Antara Kenaikan Iuran BPJS dengan Mutu	35
4.2 Pembahasan.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38
5.2.1 Bagi Tenaga Kesehatan	38
5.2.2 Bagi Puskesmas	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 KEASLIAN PENELITIAN	5
TABEL 3.1 DEFINISI OPERASIONAL	31
TABEL 4.1 DISTRIBUSI FREKUENSI KARAKTERISTIK	33
TABEL 4.2 DISTRIBUSI FREKUENSI KENAIKAN IURAN BPJS	34
TABEL 4.3 DISTRIBUSI FREKUENSI MUTU LAYANAN	34
TABEL 4.4 HUBUNGAN ANTARA KENAIKAN IURAN BPJS	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, dan lainnya. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, peran serta masyarakat sangatlah dibutuhkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban serta berperan aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Masyarakat juga dapat membentuk sebuah lembaga pengawas pelayanan publik dengan tata cara yang telah diatur dalam peraturan pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia. (Solechan, S. 2019)

BPJS Kesehatan dan BPJS ketenaga kerjaan awalnya bernama jamsostek merupakan program pemerintah dalam Kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang di kelola oleh PT Askes Indonesia (persero), namun sesuai UU NO 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014 (BPJS, 2014).

Menurut World Health Organization (WHO) kesehatan merupakan kelengkapan jasmani, psikis, dan keterbatasan. Sementara definisi kesehatan

dalam UU No. 36 Tahun 2009 kesehatan merupakan kondisi sehat jasmani rohani yang mendukung seseorang dalam meningkatkan produktivitasnya. Kesehatan adalah hak dasar setiap orang tanpa memandang ras, agama, politik, ekonomi atau sosial. Pengendalian kesehatan berbeda pada masing-masing negara karena bergantung pada penyakit yang diderita masyarakatnya. Upaya pemerintah Indonesia dalam menjamin kesehatan masyarakatnya telah dimulai sejak tahun 1948. Pada tahun 1968, diberi nama Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan dan peserta jaminan diperluas hingga mencakup keluarga pensiunan. Kemudian pada 1983, BPDPK berubah menjadi BUMN dengan nama Perum Husada Bhakti (PHB). Tahun 1992, Perum Husada Bhakti menjadi PT. Askes dan diperluas hingga menjangkau karyawan BUMN. Selanjutnya, pemerintah melakukan transformasi guna menjamin kesehatan masyarakat Indonesia melalui UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Pada Januari 2005, PT. Askes dipilih untuk menjalankan Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin. Kemudian disebut sebagai Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin (Askeskin) dengan menargetkan masyarakat miskin sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya ditanggung oleh negara. Tahun 2011 pemerintah mengesahkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). UU tersebut, berisikan tentang penyelenggaraan jaminan sosial secara universal untuk warga Indonesia. Sejak awal adanya BPJS jumlah peserta yang terdaftar dalam program ini terus meningkat. Tahun 2017, jumlah peserta telah mencapai 187,98 juta jiwa dengan persentase 72,97% dari jumlah penduduk Indonesia. Pada tahun pertama BPJS sudah mengalami defisit, tercermin dari jumlah beban yang lebih tinggi dibandingkan iuran. Menteri Keuangan Sri Mulyani, mengatakan bahwa terdapat empat faktor penyebab defisitnya BPJS, yaitu iuran yang rendah, peserta yang tidak disiplin dalam membayar iuran, tingkat keaktifan yang masih rendah dalam membayar iuran, dan pembiayaan untuk penyakit katastropik (kanker, jantung, dan gagal ginjal) yang sangat besar. Menurut Kemenkeu Biro Komunikasi dan Layanan Informasi menyatakan bahwa untuk menutupi defisit anggaran BPJS maka pemerintah menaikkan iuran. (Wijayanti, L., dkk. 2020)

Adanya kebijakan kenaikan iuran BPJS yang diusulkan oleh dewan jaminan sosial pada 18 Agustus 2019 menimbulkan berbagai respon baik pada tingkat pemerintah maupun masyarakat sendiri. Respon tersebut ada yang setuju maupun tidak setuju. Setuju di sini dalam arti untuk meningkatkan kualitas kesehatan dan menutupi anggaran BPJS yang defisit. Kemudian yang tidak setuju dikarenakan kebijakan dianggap memberikan dampak yang lebih luas terhadap masyarakat. Bahkan sebagian masyarakat menganggap kenaikan BPJS ini hanya untuk menutupi defisit bukan untuk memperbaiki pelayanan yang masih minim. Sehingga banyak dari mereka yang merasa keberatan dengan adanya kebijakan kenaikan iuran. (Wijayanti, L., dkk. 2020)

Tarif Iuran BPJS sebelum dinaikkan pada tanggal 1 Juli untuk pasien mandiri kelas I yaitu Rp 80.000, untuk pasien mandiri kelas II yaitu Rp 51.000, sedangkan untuk pasien kelas III yaitu Rp 25.500. (Firdaus, K.K., dan Wondabio, L.S. 2019)

Sedangkan untuk Iuran BPJS setelah dinaikkan pada tanggal 1 Juli untuk pasien mandiri kelas I adalah Rp 150.000, untuk pasien mandiri kelas II yaitu Rp 100.000, dan pada pasien mandiri kelas III yaitu Rp 42.000. (BPJS Kesehatan, 2020)

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kebutuhan yang diinginkan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Upaya kesehatan bermutu merupakan upaya yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pelanggan, dan menghasilkan *outcome* sebagai bukti objektif dari mutu pelayanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu puskesmas harus menetapkan indikator mutu setiap pelayanan yang dilaksanakannya atau mengikuti standar mutu pelayanan setiap program/pelayanan yang telah ditetapkan, yang di koordinasikan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota. (Simanjuntak, M., dan Siallagan, H. 2017)

Fasilitas kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah Puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik Pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat

pertama milik TNI/POLRI dan Rumah sakit Kelas D Pratama atau yang setara. (BPJS Kesehatan, 2014)

Kepuasan pasien menjadi bagian integral dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan atau pengguna jasa layanan (pasien). Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Ukuran mutu pelayanan, kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien harus selalu dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan. (Hastuti, S.K.W., dkk. 2017)

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa kenaikan iuran yang meningkat dapat menjadi masalah dalam peningkatan mutu pelayanan sehingga peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Hubungan Kenaikan Iuran BPJS dengan Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Satu di Puskesmas Basuki Rahmat”

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat Hubungan antara Kenaikan Iuran BPJS dengan Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Satu di Puskesmas Basuki Rahmat?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan antara Kenaikan Iuran BPJS dengan Mutu Layanan Kesehatan Tingkat Satu di Puskesmas Basuki Rahmat.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui frekuensi kenaikan iuran BPJS terhadap mutu layanan fasilitas kesehatan tingkat satu di Puskesmas Basuki Rahmat Palembang.
2. Untuk mengetahui frekuensi mutu layanan fasilitas kesehatan tingkat satu di Puskesmas Basuki Rahmat Palembang.
3. Untuk mengetahui Hubungan antara Kenaikan Iuran BPJS dengan Mutu Layanan Kesehatan Tingkat Satu di Puskesmas Basuki Rahmat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi bagi ilmu manajemen kesehatan mengenai salah satu faktor yang mempengaruhi mutu layanan fasilitas kesehatan di puskesmas.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi latar belakang dan landasan teori bagi penelitian selanjutnya dengan tema serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk lembaga BPJS, sebagai acuan untuk meningkatkan sarana dan prasarana pada fasilitas tingkat satu yang dikelola BPJS.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi penting bagi pengelola puskesmas mengenai salah satu faktor yang mempengaruhi mutu layanan fasilitas kesehatan.
3. Penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk memperdalam keilmuan mengenai ilmu manajemen kesehatan dan penulisan karya tulis ilmiah.

1.5 Keaslian Penelitian

Penulis	Judul	Kesimpulan
Wijayanti, L., 2020.	Dampak Kebijakan Kenaikan Iuran BPJS terhadap pengguna BPJS.	Terdapat dampak positif dan negatif pada Kebijakan Kenaikan Iuran BPJS. Dampak positifnya antara lain peningkatan pelayanan

		<p>kesehatan melalui pembayaran klaim kepada rumah sakit, Peningkatan sektor farmasi, Peningkatan Sarana dan Prasarana Peningkatan sosialisasi BPJS, dan jangkauan penyakit yang ditanggung semakin luas. Dampak negatifnya antara lain penurunan kelas, yang diperkuat oleh LPEM bahwa peserta mengalami penurunan 24 %.</p>
Hastuti, S.K.W., dkk. 2017.	<p>Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta.</p>	<p>Bukti langsung (<i>tangibility</i>) pelayanan dalam penelitian ini adalah dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan dirasakan oleh pasien didapatkan sebagian besar pasien kurang puas dengan mutu pelayanan terkait dengan lingkungan yang belum nyaman. Pada dimensi <i>reliability</i> responden menganggap kurang baik, hal tersebut disebabkan karena pelayanan diberikan tidak cepat dan berbelit-belit, dan dokter datang tidak tepat waktu.</p>

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. 2014. *Panduan praktis Gate Keeper concept Faskes BPJS*.
<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/0455038740193d957326594ea0d87b5e.pdf>
- BPJS Kesehatan. 2019. Panduan Praktis tentang Kepesertaan dan Pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.
<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/a9c04aa825ffc12d24ae668747f284.pdf>
- BPJS Kesehatan. 2020. *Iuran BPJS Kesehatan*
<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/13> (Diakses tanggal 31 Agustus 2020)
- BPJS Kesehatan. 2021. Tugas dan Fungsi BPJS.
<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/20e67493084e6d2e600888b1dd9f94f4.pdf>
- Firdaus, K.K., dan Wondabio, L.S. 2019. *Analisis Iuran dan Beban Kesehatan dalam Rangka Evaluasi Program Jaminan Kesehatan*. Jurnal Aset (Akuntansi Riset).
<https://ejournal.upi.edu/index.php/aset/article/view/16898/9859> (Diakses tanggal 31 Agustus 2020)
- Hastuti, S.K.W., dkk. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. KesMas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat. Vol. 11 No. 2.
<http://dx.doi.org/10.12928/kesmas.v11i2.7260> (Diakses tanggal 13 Agustus 2020)
- Haryani AE. 2019. *Hubungan Kepesertaan, kualitas pelayanan dan iuran dengan kepuasan peserta NPJS Mandiri di fasilitas Kesehatan Tingkat pertama kabupaten sleman, Provinsi daerah istimewa Yogyakarta*. Universitas Sanata Dharma.

- Iman, A.T., dan Lena, D. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*. Kemenkes RI.
- Kamil, I. 2020. *PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN BPJS DAN TIDAK MENGGUNAKAN BPJS (STUDI PADA KLINIK SPESIALIS CEMPAKA.ETD Unsyiah*.
- Kemenkes RI. 2016. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. *Jurnal Medik dan Rehabilitasi*.
- Kemenkes RI. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia NOMOR: 2269/MENKES/PER/XI/2011 tentang PHBS. Dinas Kesehatan*.
- Peraturan Presiden RI. 2013. *Peraturan Presiden No 111 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta.
- Permenkes RI. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Kemenkes RI.
- Permenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014*. Kemenkes RI.
- Rahayu, A. S. 2020. *Bak Buah Simalakama, Iuran BPJS Kesehatan Batal Naik*. Arsip Publikasi Ilmiah Biro Administrasi
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu Suplemen*. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2014.11.019>
- Rarasati, DH. 2017. *Dampak Kenaikan Tarif BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Kota Malang*. *Jurnal Politik Muda*. Vol (6) 1. 34-40
- Salawati, L. 2020. Penerapan Keselamatan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Averrous*. Vol.6 <https://ojs.unimal.ac.id/index.php/averrous/article/download/2665/1651>
- Sastroasmoro, S. 2014. *Dasar dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta : Sagung Seto

- Simanjuntak, M., dan Siallagan, H. 2017. *Faktor - faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan*. Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda. Vol. 2 No. 2. <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/44> (Diakses tanggal 13 Agustus 2020)
- Solechan, S. 2019. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik*. Administrative Law and Governance Journal, Vol. 2 No. 4. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696> (Diakses tanggal 8 Agustus 2020)
- Ulumiyah, NH. 2018. *Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Puskesmas*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Vol. 6 No. 2 <https://e-journal.unair.ac.id/JAKI/article/view/8294/6418>
- Wijaya, T., dan Fajriana, I. 2018. *Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan di Kota Palembang*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis. Vol 1, No. 2 <http://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/issue/view>
- Wijayanti, L., dkk. 2020. *Dampak Kebijakan Kenaikan Iuran BPJS terhadap Pengguna BPJS*. ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi. Vol. 4 No. 1. <http://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/isoquant> (Diakses tanggal 8 Agustus 2020)