

LITERATURE REVIEW: ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM BPJS KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

LITERATURE REVIEW: ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE BPJS HEALTH PROGRAM POLICY IN IMPROVING THE QUALITY OF HEALTH SERVICES

Fransisca Ivana Y^{1*}, Erlin Kurnia¹

¹Prodi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana STIKES RS Baptis Kediri

*E-mail: fransiscayuliareta@gmail.com

ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan upaya strategis pemerintah Indonesia untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Implementasi kebijakan BPJS Kesehatan yang telah berjalan sejak 2014 mengalami berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, kendala administrasi, dan kurangnya kesadaran masyarakat. Namun, program ini telah memberikan manfaat signifikan dengan meningkatkan akses pelayanan kesehatan yang lebih merata dan pembiayaan yang lebih terjangkau. Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka dari literatur jurnal selama lima tahun terakhir terhadap delapan jurnal ilmiah yang diterbitkan. Dan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi memerlukan sinergi antara sumber daya, komunikasi, koordinasi pelaksana, dan dukungan lingkungan sosial-politik. Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi BPJS Kesehatan secara umum berdampak positif terhadap perluasan akses layanan, namun belum berjalan optimal. Keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh sinergi komunikasi, kesiapan sumber daya manusia, efisiensi birokrasi, serta dukungan lingkungan sosial-politik guna mencapai *Universal Health Coverage* (UHC).

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, BPJS kesehatan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The National Health Insurance Program (Jaminan Kesehatan Nasional – JKN) through the Social Security Administering Body for Health (BPJS Kesehatan) is a strategic effort by the Indonesian government to improve access to and the quality of health services for all citizens. The implementation of the BPJS Kesehatan policy, which has been running since 2014, has encountered various challenges, including limited resources, administrative obstacles, and low public awareness. Nevertheless, the program has provided significant benefits by expanding more equitable access to healthcare and more affordable financing. This study employs a literature review method drawn from journal publications over the last five years, covering eight scientific journals. The study reveals that successful implementation requires synergy among resources, communication, implementer coordination, and socio-political environmental support. The findings indicate that the implementation of BPJS Kesehatan has generally had a positive impact on expanding access to health services, yet it has not been running optimally. Successful implementation is largely determined by effective communication, human resource readiness, bureaucratic efficiency, and socio-political environmental support in pursuit of Universal Health Coverage (UHC).

Keywords: Policy Implementation, BPJS Health, Health Care Access

Pendahuluan

Program BPJS Kesehatan merupakan salah satu kebijakan strategis pemerintah Indonesia dalam menyediakan jaminan sosial bidang kesehatan yang bersifat universal dan inklusif. Kebijakan ini dilandasi oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang mengatur penyelenggaraan jaminan sosial nasional, termasuk jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara. Tujuan utama dari program BPJS Kesehatan adalah memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat memperoleh akses pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa terkendala biaya.

Pelaksanaan program BPJS Kesehatan telah membawa perubahan signifikan dalam mekanisme pembiayaan dan distribusi layanan kesehatan di Indonesia. BPJS mampu mengumpulkan dana yang digunakan untuk membiayai layanan kesehatan bagi peserta sesuai kebutuhan medis mereka. Dengan adanya sistem ini, diharapkan beban pembiayaan kesehatan tidak lagi menjadi penghalang bagi masyarakat, terutama kelompok kurang mampu, dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai. Namun, penerapan program ini menghadapi berbagai tantangan, mulai dari kesenjangan kualitas pelayanan antar fasilitas kesehatan tingkat primer hingga rumah sakit rujukan, keterbatasan kapasitas dan kompetensi tenaga kesehatan, hingga masalah administratif dan teknis yang sering menghambat kelancaran layanan. Selain itu, adanya peningkatan jumlah peserta juga menimbulkan tekanan pada sumber daya yang tersedia, yang berdampak pada waktu tunggu dan kualitas interaksi pasien dengan tenaga medis. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap berbagai faktor tersebut agar implementasi BPJS Kesehatan dapat lebih optimal dan berkontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Tujuan Penelitian analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi program BPJS Kesehatan dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Kajian ini akan mengidentifikasi faktor-

faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kebijakan, serta dampaknya terhadap mutu layanan yang diterima oleh masyarakat. Dengan begitu, diharapkan hasil analisis dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pengembangan sistem jaminan kesehatan nasional demi tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal dan merata.

Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi deskriptif analitis untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan program BPJS Kesehatan dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Data yang dianalisis dalam penelitian ini bersumber dari jurnal-jurnal ilmiah, laporan penelitian, dokumen kebijakan, serta sumber literatur terkait implementasi BPJS Kesehatan yang telah dipublikasikan dalam beberapa tahun terakhir, di *Google Scholar* dan database jurnal lainnya.

Analisis *content analysis* dilakukan dengan mendalami isi dari berbagai sumber. Tujuannya untuk menemukan tema-tema utama terkait dengan faktor pendukung, hambatan, dan hasil penerapan program BPJS Kesehatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil analisis ini disajikan secara deskriptif agar bisa memberikan gambaran yang jelas dan mudah dipahami tentang kondisi nyata pelaksanaan kebijakan dan dampaknya dalam dunia pelayanan kesehatan di Indonesia.

Hasil Penelitian

Berikut adalah hasil analisis Implementasi Kebijakan program BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang disajikan dalam tabel ekstraksi yang mencakup informasi tentang penulis, judul penelitian, metode, hasil, dan publikasi. Tabel ini dibuat untuk memudahkan pembaca dalam memahami poin-poin utama dari setiap studi yang dianalisis.

Tabel 1. Ekstraksi Artikel Implementasi Kebijakan program BPJS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Penulis	Judul	Metode	Hasil	Publikasi
Hasrillah, Yaqub Cikusin, dan Hayat	Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang)	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program BPJS di Puskesmas Kedungkandang masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari ukuran serta tujuan kebijakan. Implementasi Program BPJS di puskesmas tersebut juga dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Lalu, dalam hal sumber daya telah cukup baik tetapi harus lebih dioptimalkan dan perlu dilakukan sosialisasi yang lebih baik dalam hal komunikasi antar aktivitas pelaksana dan organisasi.	Jurnal Ahli Muda Indonesia, Vol. 2 (2), 2021, sinta 4 P-ISSN 2722-9475 E-ISSN 2722-9467
Alexsius, Andrew, dan Azizah	Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kesenjangan Pelayanan Bagi Pasien BPJS Kesehatan dan Pasien Umum	<i>Systematic Review</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang menyebabkan terjadinya kesenjangan pelayanan kesehatan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum di fasilitas kesehatan di Indonesia. Penelitian ini menemukan bahwa prosedur administrasi dalam pelayanan BPJS cenderung lebih rumit dibandingkan pasien umum. Pasien BPJS harus melalui proses verifikasi dan pengisian dokumen yang lebih panjang sehingga sering menimbulkan waktu tunggu yang lebih lama. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS. Faktor lain yang ditemukan adalah keterbatasan fasilitas kesehatan serta sikap dan persepsi tenaga medis terhadap pasien BPJS. Beberapa fasilitas kesehatan cenderung memprioritaskan penggunaan sarana dan peralatan medis terbaik untuk pasien umum. Selain itu, persepsi tenaga medis yang menganggap pasien BPJS memiliki nilai ekonomi lebih rendah juga dapat mempengaruhi sikap pelayanan yang diberikan. Regulasi dan kebijakan BPJS yang kompleks, termasuk proses klaim yang rumit dan batasan pelayanan yang ditanggung, juga turut berkontribusi terhadap terjadinya kesenjangan pelayanan kesehatan antara kedua kelompok pasien tersebut.	Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol.28 (1), 2025, Sinta 4 P-ISSN: 1410-6515 E-ISSN: 2548-7590
Effendi dan M. Z. Babul Gaos	Implementasi Program BPJS Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kota Tangerang	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program BPJS Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kusta (RSK) Dr. Sitanala Kota Tangerang. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linear, yang berarti setiap peningkatan implementasi program BPJS akan	Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 6(2), 2019, Sinta 5 ISSN 2302-3449 E-ISSN 2580-

Penulis	Judul	Metode	Hasil	Publikasi
			meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi program BPJS kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada tingkat kepercayaan pasien	9490
Nurmitae, Andriansyah, N	Implementasi Kebijakan Pelayanan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupaten Gunung Mas	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kabupaten Gunung Mas telah dilaksanakan, namun belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat, khususnya pada pelayanan kesehatan ibu dan anak. Meskipun sosialisasi mengenai program BPJS Kesehatan telah dilakukan oleh pihak terkait, tingkat pemahaman masyarakat terhadap manfaat dan mekanisme JKN masih tergolong rendah. Selain itu, terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi implementasi kebijakan, seperti kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan fasilitas kesehatan, serta adanya faktor sosial budaya yang masih kuat, misalnya kebiasaan masyarakat melahirkan di rumah. Kondisi ini berdampak pada minimnya klaim layanan kesehatan melalui BPJS, bahkan dalam kurun waktu tertentu tidak ditemukan penggunaan layanan persalinan melalui program tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, struktur birokrasi, serta lingkungan sosial budaya menjadi aspek penting yang mempengaruhi belum optimalnya implementasi kebijakan JKN di daerah tersebut.	Jurnal Pendidikan Indonesia, Vol 6 (5), 2025, sinta 4 P-ISSN: 2745-7141 E-ISSN: 2746-1920
Fadya, Lisa, Risky, Fitriani	Analisis Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia	<i>Library Research</i>	Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta JKN meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, persepsi terhadap kualitas pelayanan, persepsi terhadap penggunaan JKN, aksesibilitas, dan sikap tenaga kesehatan. Usia dan jenis kelamin memengaruhi keputusan dalam menggunakan pelayanan kesehatan, dengan perempuan cenderung lebih sering memanfaatkan layanan karena kebutuhan khusus seperti kesehatan kehamilan. Sikap tenaga kesehatan yang profesional dan komunikatif dapat meningkatkan kepercayaan peserta JKN untuk menggunakan layanan kesehatan.	Jurnal Kesehatan Tambusai, Vol 4 (3), 2023, sinta 4 P-ISSN: 2774-0524 E-ISSN: 2774-5848
Rika,	Implementasi	Metode	Layanan BPJS di RS Ibnu Sina sering	Jurnal

Penulis	Judul	Metode	Hasil	Publikasi
Muh Fauzar, Sherly	Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di RS Ibnu Sina	penelitian yang digunakan adalah kualitatif	mengalami gangguan teknis yang menyebabkan keterlambatan dan hambatan dalam proses pelayanan BPJS. Kurangnya kecepatan dan efisiensi teknologi informasi ini menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan layanan BPJS di rumah sakit. Terdapat kekurangan signifikan pada SDM administrasi, khususnya dalam jumlah <i>verifikator</i> BPJS yang terlalu sedikit untuk menangani volume pasien BPJS yang tinggi. SDM yang ada juga perlu peningkatan kemampuan agar dapat melayani dengan lebih efektif dan efisien. Kekurangan ini menyebabkan lambatnya proses verifikasi dan pengajuan klaim BPJS di rumah sakit. Pasien BPJS di rumah sakit ini sangat dominan, dengan jumlah kunjungan yang terus meningkat tiap bulan, menunjukkan pentingnya peningkatan kesiapan rumah sakit dalam melayani peserta BPJS.	Kesehatan Panca Bhakti Lampung, Vol 10, 2022, sinta 4 P-ISSN: 2338-0020 E-ISSN: 2615-8604
Nur Hasan	Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima BPJS	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan kesehatan kepada penerima BPJS telah berjalan sebagai bentuk kebijakan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat, khususnya golongan kurang mampu. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas kesehatan, prosedur pelayanan yang cukup kompleks, serta kurang optimalnya kualitas layanan yang diterima pasien. Selain itu, sistem rujukan dan administrasi yang diterapkan juga menjadi hambatan bagi peserta BPJS dalam memperoleh pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat. Meskipun demikian, program BPJS tetap memberikan manfaat dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, sehingga diperlukan perbaikan dalam aspek pelayanan, manajemen, dan kualitas sumber daya agar implementasi kebijakan dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.	Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, Vol 8 (4), 2019, sinta 4 P-ISSN: 2442-6962 DOI: 10.33366/jisi p.v8i4.2013
Masadib Akmal Vyandri	Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan di Kota Surabaya	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif	Sosialisasi kebijakan BPJS Kesehatan untuk anggota PBI dilakukan terlebih dahulu kepada penyedia layanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit, kemudian kepada masyarakat melalui tokoh masyarakat. Namun sosialisasi ke masyarakat dianggap kurang efektif dan kurang merata. Sumber daya manusia dan sumber daya finansial (dana APBD/APBN) sudah cukup dan memadai untuk mendukung	Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol 2 (2), 2016, sinta 4 E-ISSN: 2460-1586 DOI: 10.30996/jpa p.v2i02.994

Penulis	Judul	Metode	Hasil	Publikasi
			implementasi kebijakan. Model implementasi menggunakan teori George Edward III dengan variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, namun perlu menambahkan faktor lingkungan politik, sosial, dan ekonomi agar lebih lengkap.	

Pembahasan

Dari hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penting dalam menjaga kesehatan lingkungan dan keselamatan masyarakat, khususnya di fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah. Adapun program BPJS Kesehatan merupakan wujud pelaksanaan amanat Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang bertujuan memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Sejak diberlakukan pada tahun 2014, BPJS Kesehatan telah menjadi pilar utama sistem jaminan sosial di bidang kesehatan. Melalui program ini, masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dengan biaya yang lebih terjangkau. Program BPJS Kesehatan telah memberikan manfaat besar bagi masyarakat, terutama dalam memperluas akses terhadap pelayanan kesehatan yang lebih terjangkau.

Namun, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Sosialisasi program belum merata, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami secara menyeluruh hak dan manfaat yang mereka miliki. Selain itu, perbedaan kualitas pelayanan antara peserta BPJS dan pasien umum masih sering terjadi karena adanya ketimpangan sistem insentif dan beban kerja tenaga kesehatan.

Dari sisi pelaksanaan, beberapa fasilitas kesehatan telah berupaya menjalankan program ini sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah. Namun, proses implementasi sering terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sistem administrasi yang kompleks. Masih banyak tenaga kesehatan yang belum sepenuhnya memahami regulasi teknis dalam pelayanan BPJS, sehingga

berpengaruh terhadap kecepatan dan kualitas layanan yang diterima pasien. Selain itu, proses verifikasi dan klaim BPJS yang rumit kerap menimbulkan keterlambatan dalam pelayanan medis. Kondisi ini menunjukkan perlunya penyederhanaan sistem birokrasi serta penguatan manajemen internal di fasilitas kesehatan agar pelayanan dapat berlangsung lebih efisien dan transparan.

Secara umum, keberhasilan BPJS Kesehatan sangat bergantung pada komunikasi yang efektif, kesiapan sumber daya manusia, birokrasi yang efisien, serta partisipasi aktif masyarakat. Dengan memperbaiki sistem administrasi, program BPJS Kesehatan dapat berjalan lebih optimal, adil, dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan berbagai penelitian, dapat disimpulkan bahwa Implementasi program BPJS Kesehatan di Indonesia telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Meskipun masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan pemahaman masyarakat terhadap program. Upaya berkelanjutan dari pemerintah dan pemangku kepentingan sangat diperlukan untuk mengatasi hambatan tersebut guna meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan kesehatan dalam rangka mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia.

Saran

Saran agar keberhasilan program ini sangat dipengaruhi oleh ketersediaan tenaga

medis yang kompeten, pengelolaan sumber daya yang efektif, serta akreditasi fasilitas kesehatan yang memastikan standar mutu pelayanan. Data dari berbagai rumah sakit menunjukkan adanya peningkatan mutu pelayanan serta kepuasan peserta BPJS, sehingga penting untuk memperkuat pelatihan SDM, mengembangkan infrastruktur layanan kesehatan, dan meningkatkan kesadaran masyarakat agar partisipasi dalam program semakin optimal dan pelayanan kesehatan berkualitas dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Alexsius, dr. Andrew, & dr. Azizah. (2025). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kesenjangan Pelayanan Bagi Pasien BPJS Kesehatan dan Pasien Umum : Tinjauan Sistematis Terhadap Praktik Klinik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol. 28(1), Sinta 4.*
- Efendi, & Badul Gaos. (2019). Implementasi Program BPJS Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen & Bisnis, Vol. 6(2), Sinta 5.*
- Fadya, Lisa, Rizky & Fitriani (2023). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai, Vol 4(3),, Sinta 4.*
- Hasrillah, Cikusin, Y., & Hayat. (2021). IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI PROGRAM BPJS KESEHATAN (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang). *Jurnal Ahli Muda Indonesia, Vol. 2(2), Sinta 4.*
- Masadib Akmal Vyandri. (2016). Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan di Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi,, Vol. 2(2), Sinta 4.*
- Nur Hasan (2019). Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima BPJS. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, Vol 8(4), Sinta 4.*
- Nurmitae, Andriansyah, (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupaten Gunung Mas. *Jurnal Pendidikan Indonesia, Vol. 6(5), Sinta 4*
- Rika, Muh Fauzar, & Sherly (2022). Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rs Ibnu Sina. *Jurnal Kesehatan Panca Bhakti Lampung, Vol. 10, Sinta 4*