

## KAJIAN LITERATURE: EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI INDONESIA

*A LITERATURE REVIEW: EVALUATION OF THE NATIONAL HEALTH INSURANCE IN INDONESIA*

Irwandy

Bagian Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin

### ABSTRACT

**Background:** The National Health Insurance (JKN) in Indonesia, which started on January 1, 2014 has contributed greatly to reform health care systems and financing in Indonesia. As mandated by law, is expected to gradually JKN can become the backbone for achieving Universal Health Coverage in 2019. Until now, there are various studies aimed to evaluate the JKN program that has been expected to provide recommendations for this program.

**Purposes:** The purpose of this research was to conduct the literature review about the implementation of the National Health Insurance program in Indonesia and formulate the recommendations to improve it.

**Methods:** The research was conducted in March 2015 by reviewing the literature on various journals research those have been published during the period January 2014 to March 2015 on the UNHAS website repository. There were 8 Journals found and reviewed in this research.

**Results:** The results showed that at the beginning of JKN program, there are several problems found in the implementation such as the lack of regulations and guidelines related to the implementation of JKN, low coverage of socialization programs to health centers and hospitals, hospital was unprepared to meet the specific requirements for BPJS credentials, the hospital was unsatisfied with the tariffs of INA CBG, and hospital claims is often too late. However, another journal showed that as for the level of patient satisfaction at hospital, 87.7% of respondents are satisfied.

**Conclusions:** During the implementation of JKN Program in Indonesia, there are several problems and challenges. Therefore we need to learn and improve the program based on this experience and research findings. To achieve Universal Health Coverage in 2019 we need to improve the quantity and quality of research in evaluating the implementation of JKN in Indonesia.

**Keywords:** National Health Insurance, Evaluation, Literature Review

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia yang dimulai sejak 1 Januari Tahun 2014 telah memberikan andil yang besar terhadap reformasi sistem pelayanan dan pembiayaan kesehatan di Indonesia. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang, JKN diharapkan secara bertahap dapat menjadi tulang punggung untuk mencapai *Universal Health Coverage* di Tahun 2019. Hingga saat ini telah banyak dilakukan berbagai penelitian yang bertujuan mengevaluasi program JKN yang diharapkan dapat memberi masukan dalam upaya perbaikan kedepan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian literature untuk memperoleh masukan dalam perbaikan implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia.

**Metode:** Penelitian ini dilaksanakan pada Maret 2015 dengan melakukan kajian *literature* terhadap berbagai hasil penelitian yang telah dipublish selama periode Januari 2014 hingga Maret 2015 pada *website repository* Universitas Hasanuddin, Makassar yakni sebanyak 8 jurnal penelitian.

**Hasil:** Hasil kajian terhadap beberapa penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa selama penerapan JKN ditemui beberapa kendala yang dihadapi yakni pada awal pelaksanaan masih terkendala dengan belum tersedianya beberapa regulasi dan juknis terkait implementasi JKN, sosialisasi teknis program ke fasilitas pelayanan kesehatan baik Puskesmas dan RS masih rendah, disamping itu masih kurang siapnya beberapa RS dalam memenuhi persyaratan kredensial yang ditetapkan BPJS, besaran tarif INA CBG yang dirasa kurang tepat bagi RS serta klaim RS yang terlambat. Hasil penelitian lain juga memperlihatkan untuk tingkat kepuasan pasien BPJS di salah satu RS telah berada pada kategori baik yakni 87,7%.

**Kesimpulan:** Selama penerapan Program JKN di Indonesia telah ditemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program JKN. Oleh karena itu diperlukan perbaikan secara terus menerus terhadap pelaksanaan program JKN demi pencapaian *Univeral Health Coverage* pada Tahun 2019 dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas pelaksanaan penelitian dalam mengevaluasi pelaksanaan JKN di Indonesia.

**Kata Kunci:** Jaminan Kesehatan Nasional, Evaluasi, Kajian Literature

### PENGANTAR

Dalam beberapa Tahun terakhir ini, negara berusaha untuk mewujudkan jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia atau biasa disebut dengan jaminan kesehatan semesta (*Universal Health Coverage*). Upaya tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan akses masyarakat pada pelayanan kesehatan yang komprehensif, bermutu, dan merata bagi seluruh rakyat Indonesia melalui pembentukan sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Jaminan Sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak termasuk kebutuhan akan kesehatan. Undang-Undang No. 40/2004 mengamatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)<sup>1</sup>. Berdasarkan Undang-Undang No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum nirlaba yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Undang-Undang No. 24/2011 juga menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan<sup>2</sup>.

BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Dengan adanya Undang-Undang No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, maka pada Tahun 2011 PT Askes (Persero) resmi ditunjuk menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang mengcover jaminan kesehatan seluruh rakyat Indonesia sebagaimana yang tertuang dalam UU No. 24/2011 tentang BPJS. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sudah mulai diimplementasikan sejak 1 Januari 2014. Hingga saat ini maret 2015 sudah lebih seTahun terlaksananya implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia, namun selama 1 Tahun 3 bulan pelaksanaan JKN ini masih banyak sekali pekerjaan rumah yang harus terus dibenahi oleh pemerintah dan seluruh pihak yang terkait.

Untuk mencapai Jaminan Kesehatan Sosial Nasional (JKSN/AKN) bagi seluruh penduduk diperlukan pemetaan komprehensif mencakup aspek regulasi, kepesertaan, pelayanan kesehatan, paket manfaat, jaringan pelayanan, pendanaan, manajemen, dan sumber daya lainnya<sup>3,4</sup>. Pada akhirnya, kemajuan program JKN akan sangat bergantung pada kepercayaan publik terhadap kinerja BPJS selaku pelaksana utama program JKN ini. Keluhan peserta, dokter, fasilitas kesehatan lainnya harus juga selalu ditampung. Setiap pemangku kepentingan dapat menyampaikan keluhan atas layanan fasilitas kesehatan yang tidak memuaskan dan layanan BPJS atau praktik petugas BPJS yang tidak bersih melalui berbagai saluran pengaduan masyarakat. BPJS Kesehatan dengan monitoring dari DJSN harus menampung seluruh keluhan atau pengaduan yang ada dan mengkoordinasikan penanganannya. Hingga saat ini telah banyak dilakukan berbagai penelitian yang bertujuan mengevaluasi program JKN

yang diharapkan dapat memberi masukan dalam upaya perbaikan kedepan tetapi permasalahannya adalah penelitian-peneelitian tersebut masih tersebar pada berbagai sumber literature sehingga belum maksimal dapat digunakan untuk perbaikan program. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mengumpulkan berbagai hasil penelitian kemudian menganalisis lebih lanjut untuk menghasilkan rekomendasi yang lebih komprehensif adalah dengan melakukan penelitian dengan metode kajian literature.

Oleh karena itu penelitian dengan metode kajian literature bersumber dari hasil-hasil penelitian yang telah dipublish di website repository Universitas Hasanuddin ini menjadi sangat penting untuk dilaksanakan sebagai salah satu metode untuk menghimpun, menganalisis dan memperoleh masukan dalam usaha perbaikan implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia demi terwujudnya cita-cita *Universal Coverage* di Tahun 2019.

## BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode kajian literature. Menulis tinjauan literatur berarti memahami sebuah topik yang telah dipelajari, diteliti oleh orang lain dan apa yang menjadi isu-isu kuncinya. Menurut Hart<sup>5</sup>, definisi tinjauan literatur adalah seleksi dokumentasi yang ada; baik yang diterbitkan ataupun tidak diterbitkan (dalam tulisan ini penulis hanya mempelajari dokumen yang diterbitkan) mengenai suatu topik, yang memuat informasi, gagasan, data dan bukti yang ditulis dari sebuah sudut pandang tertentu.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2015. Kajian literature dilakukan dengan mereview jurnal dengan memasukkan kata kunci "jaminan kesehatan nasional" dan "badan penyelenggaran jaminan sosial" yang telah dipublish selama periode Januari 2014 hingga Maret 2015 pada *website repository* Universitas Hasanuddin, Makassar. Berdasarkan kata kunci yang dimasukkan kemudian dilakukan *cleaning* terhadap berbagai hasil penelitian yang muncul yang disesuaikan dengan tujuan penelitian yakni mengevaluasi implementasi program JKN di Indonesia maka ditemukan sebanyak 8 jurnal penelitian yang sesuai dengan topik dan kata kunci yang dicari.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pencapaian Jaminan Kesehatan Semesta dengan penduduk yang tersebar di berbagai wilayah dalam kondisi disparitas yang sangat tinggi di berbagai aspek kehidupan dan pelayanan ini memerlukan pemikiran strategik dan keputusan-keputusan strategik pada tataran nasional maupun lokal yang

diharapkan mampu menjembatani kondisi saat ini terhadap kondisi yang diinginkan di masa depan secara menyeluruh disemua aspek penyelenggaraan jaminan kesehatan. Untuk dapat memformulasi pemikiran strategik dan keputusan-keputusan strategik perlu didukung dengan data dan informasi yang akurat. Kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program JKN di Indonesia melalui kegiatan-kegiatan penelitian perlu terus ditingkatkan agar kebutuhan terhadap data dan informasi mengenai permasalahan dilapangan dapat diperoleh dengan baik dan akurat.

Berdasarkan hasil literature review yang dilakukan terhadap 8 jurnal penelitian yang telah di publish pada repository Unhas periode Januari 2014 hingga Maret 2015 mengenai implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia, ditemukan beberapa pencapaian positif yang telah berhasil dicapai selama penerapan program tersebut. Namun hasil penelitian juga memperlihatkan masih ditemukan pula beberapa permasalahan terkait implementasi program JKN khususnya terjadi pada saat program masih pada tahap implementasi awal penerapannya. Pada Tabel 1 berikut dapat dilihat hasil matriks analisis penelitian mengenai evaluasi implementasi program JKN di Indonesia.

## **PEMBAHASAN**

Secara garis besar berdasarkan hasil kajian literature yang telah dilakukan terhadap 8 hasil penelitian yang telah di Publish di Repository Unhas mengenai evaluasi terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian evaluasi yakni evaluasi pada awal implementasi program JKN, evaluasi terhadap proses yakni penggunaan tarif INA CBGs sebagai metode pembayaran ke Rumah Sakit, serta evaluasi terhadap output dari program yakni tingkat kepuasan pasien.

### **Evaluasi di awal implementasi program JKN**

Pada awal pelaksanaan Program JKN, beberapa penelitian melakukan evaluasi terhadap kesiapan *stakeholder* baik BPJS Kesehatan, Dinas Kesehatan, RS, Puskesmas maupun para peserta dalam pelaksanaan jaminan kesehatan nasional. Kesiapan *Stakeholder* dalam implementasi program JKN masih ditemukan beberapa kendala seperti sarana prasarana di fasilitas pelayanan kesehatan baik tingkat primer dan sekunder yang masih perlu dilengkapi, Regulasi terkait JKN juga belum tersosialisasi, baik kepada pihak *stakeholder* sendiri maupun kepada masyarakat<sup>4,6,7</sup>. Penelitian lain yang dilakukan oleh

Kaderia Ikbal di Kota Makassar memperlihatkan beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Kota Makassar yakni penyusunan jadwal sosialisasi dimana paling sering ditemui jadwal atau waktu sosialisasi yang terkadang bersamaan. Hambatan lain yang dihadapi yakni jarak demografi tempat sosialisasi yang sulit untuk dicapai. Disamping itu Peserta masih sulit menerima perubahan prosedur dari peserta PT Askes dan eks JPK Jamsostek menjadi peserta BPJS Kesehatan<sup>8</sup>.

Sosialisasi merupakan kunci keberhasilan pelaksanaan JKN mengingat tingkat kepesertaan jaminan kesehatan saat ini relatif rendah. Sosialisasi yang baik akan memberikan pemahaman dan kesadaran kepada peserta dan pemberi kerja akan hak dan kewajibannya. Dengan pemasaran yang memadai, kepesertaan JKN yang berbasis asuransi sosial ini dapat mencapai target yang diharapkan dan pemberi kerja dapat mendapatkan manfaat yang besar pula dari terlindunginya kesehatan para pekerja. Sosialisasi diperlukan tidak hanya dari kepesertaan, namun juga untuk mendapatkan dukungan dari berbagai pihak yang terkait untuk peningkatan kualitas layanan kesehatan baik di pusat, daerah, swasta, maupun unsur masyarakat lainnya. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Makassar tidak lain agar semua masyarakat tahu, paham dan bertindak menjadi peserta BPJS Kesehatan. Untuk mencapai tujuan itu maka ada empat hal yang harus diperhatikan dalam strategi komunikasi yaitu: a) mengenal khalayak; b) menyusun pesan; c) menetapkan metode; d) seleksi dan penggunaan media<sup>8</sup>. Hendaknya dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan dapat berkerjasama dengan berbagai pihak seperti Perguruan Tinggi, Perusahaan, Organisasi Masyarakat dan lain sebagainya agar pelaksanaan sosialisasi dapat berjalan dengan lebih luas. Disamping itu kegiatan sosialisasi juga harus dilakukan dengan memanfaatkan media elektronik dan cetak.

### **Evaluasi pada proses implementasi program JKN**

Salah satu dimensi yang penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan program JKN adalah mengenai manajemen obat. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa masih ditemukan adanya permasalahan dalam pengadaan dan penyimpanan obat yang kurang baik dan tidak sesuai dengan pedoman manajemen ketersediaan obat pada Puskesmas di Kabupaten Wajo<sup>9</sup>. Selama penerapan program JKN di Indone-

sia, salah satu isu yang menjadi perhatian khususnya bagi pihak fasilitas kesehatan sekunder adalah penerapan tarif Ina CBGs. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Muliana di Kota Makassar yang bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan tarif pelayanan kesehatan (Tarif INA-CBGs) di RSUD Kota Makassar memperlihatkan bahwa dalam pengimplementasian tarif INA-CBGs di RSUD Kota Makassar biaya klaim menjadi salah satu masalah.

Biaya klaim Rumah sakit sering mengalami keterlambatan atau *terpending* untuk satu bulan. Hal ini terjadi ketika pihak BPJS akan membayarkan biaya klaim rumah sakit, namun ternyata berkas pasien dalam hal ini rekam medik belum lengkap terisi, akibatnya akan mengalami keterlambatan dalam penginputan karena berkas yang telah menumpuk yang akan berpengaruh kepada pembayaran biaya klaim untuk rumah sakit yaitu akan *terpending*, dan biaya klaimnya akan dibayarkan satu bulan kedepan<sup>10</sup>. Oleh karena itu diharapkan pihak RS agar dapat membuat Standar Prosedur Operasional pengisian berkas rekam medik pasien agar kedepannya tidak lagi ditemukan adanya keterlambatan klaim akibat berkas rekam medis yang tidak lengkap. Salah satu permasalahan yang sering timbul dalam metode pembayaran INA CBGs adalah ketidakpuasan para Dokter atau Rumah Sakit terhadap besarnya jasa yang mereka terima. Besaran pembayaran yang efektif haruslah berdasar harga yang layak, dimana dokter dan tenaga kesehatan lainnya menerima penghasilan yang layak. Hal ini sebaiknya menjadi perhatian pihak kementerian kesehatan dalam hal ini case-mix center yang bertanggungjawab terhadap tarif Ina CBGs untuk dapat secara reguler melakukan review terhadap besaran tarif INA CBGs.

Dari hasil kajian literature yang dilakukan belum ditemukan adanya penelitian yang membahas mengenai tingkat kepuasan petugas terhadap jasa pelayanan yang mereka terima dari program JKN. Oleh karena itu penelitian ini merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat menganalisis tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap penerapan tarif INA CBGs untuk nantinya dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam memperbaiki tarif.

### **Kepuasan Pasien sebagai *output* kualitas pelayanan JKN**

Salah satu aspek yang digunakan dalam mengukur pencapaian mutu dari sebuah program/pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan pengukuran terhadap kepuasan peserta/pasien. Dalam buku roadmap Jaminan Kesehatan Nasional pada

kegiatan aspek manajemen kepesertaan telah disebutkan bahwa BPJS harus melakukan Pengukuran Kepuasan Peserta (*customer satisfaction measurement*) terus menerus secara konsisten dan valid paling tidak setiap enam bulan khususnya dilakukan pada Tahun 2015. Berdasarkan Roadmap Jaminan Kesehatan Nasional Pada Tahun 2019 diharapkan 85% peserta JKN puas terhadap layanan kesehatan berkualitas<sup>11</sup>.

Hasil penelitian yang dilaksanakan di Kota Makassar menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan rumah sakit berada pada kategori baik yakni 87,7% dimana angka tersebut telah diatas target yang telah ditetapkan yakni 85%. Tingkat kepuasan untuk masing-masing dimensi pengukuran yaitu keandalan 91,6%, jaminan kepastian 88,5%, keadaan fisik 88,5%, kemampuan pemahaman 89% dan tanggung jawab 89,7%.<sup>12</sup> Hal tersebut tentu saja merupakan hasil yang positif yang telah dapat diraih namun hendaknya pihak RS maupun BPJS kesehatan dapat terus meningkatkan kinerja positif tersebut dengan melakukan kegiatan monitoring terhadap tingkat kepuasan pasien secara regular mengingat kepuasan pasien bersifat dinamis yang dapat berubah dari waktu ke waktu. Penelitian lain yang dilakukan oleh Muliana pada Tahun 2015 di RSUD Kota Makassar yang bertujuan menganalisis hubungan kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap, jumlah personel, ketersediaan obat dan keamanan dan kenyamanan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan signifikan antara dimensi *reability*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness* dan *Amenity* dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar. Selanjutnya penelitian ini juga memperlihatkan bahwa tidak ditemukan adanya hubungan signifikan antara dimensi *assurance*, jumlah personel, dan ketersediaan obat dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar<sup>13</sup>.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada awal diterapkannya program Jaminan Kesehatan Nasional per-1 Januari 2014 ditemukan beberapa kendala yang dihadapi seperti masih rendahnya kesiapan *stakeholders'* seperti sarana prasarana di Puskesmas dan Rumah Sakit, aturan-aturan mengenai Program JKN yang belum tersedia dan tersosialisasi dengan baik kepada pihak fasilitas pelayanan kesehatan maupun peserta dan masyarakat secara umum.

Seiring berjalannya waktu telah ditemukan berbagai perbaikan-perbaikan dalam pelaksanaan Pro-

gram JKN ini, beberapa pencapaian positif seperti kualitas pelayanan yang telah semakin baik telah dicapai. Hal ini ditandai dengan tingginya angka kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan yang telah melebihi target yang diharapkan. Perbaikan secara terus menerus terhadap pelaksanaan program JKN harus terus dilakukan dengan cara meningkatkan kerjasama dengan berbagai pihak melalui kegiatan-kegiatan penelitian yang lebih banyak dan luas untuk memperoleh masukan-masukan untuk perbaikan program JKN kedepannya demi pencapaian *Universal Health Coverage* pada Tahun 2019.

#### REFERENSI

1. Undang-Undang No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
2. Undang-Undang No. 24/2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
3. Razak, A. Politik Kesehatan Gratis. Adil Media, Yogyakarta; 2010.
4. Musrin, D.I, Nurhayani & Balqis. Kesiapan stakeholder dalam pelaksanaan jaminan kesehatan nasional di Kota Makassar. Electronic Journal in UNHAS Repository System. [Internet]. 2014. Available at: <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/9375>
5. Hart, Chris. Doing a Literature Review: Releasing the Social Science Research Imagination. Sage Publication Inc; 1998.
6. Geswar, R.K, Nurhayani, & Balqis. Kesiapan stakeholder dalam pelaksanaan jaminan kesehatan nasional di Kabupaten Gowa. Electronic Journal in UNHAS Repository System. [Internet]. 2014. Available at: <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/12415>
7. Latar.R, Nurhayani, M. & Alwy Arifin. Kesiapan stakeholder dalam pelaksanaan jaminan kesehatan nasional di Kabupaten Tual. Electronic Journal in UNHAS Repository System. [Internet]. 2014. Available at: <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/9873>
8. Kaderia Ikbal. Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Makassar Dalam Menyosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Electronic Journal in UNHAS Repository System. [Internet]. 2014. Available at: <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/10887>
9. Harmaniaty. A, Abadi.M.Y, Marzuki.D.S. Studi Manajemen Ketersediaan Obat pada Era JKN di Puskesmas Salewangeng Kabupaten Wajo. Electronic Journal in UNHAS Repository System. [Internet]. 2015. Available at: <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/13148>
10. Muliana, Nurhayani, Balqis. Evaluasi terhadap implementasi kebijakan tarif pelayanan Kesehatan (tarif ina-cbgs) di rumah sakit umum daerah Kota Makassar. Electronic Journal in UNHAS Repository System. [Internet]. 2015. Available at: <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/12954>
11. Mundiharno, Thabrani,H. Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional, Dewan Jaminan Sosial Nasional; 2012.
12. Sufia AM Tahir, Balqis, Darmawansyah. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Electronic Journal in UNHAS Repository System. [Internet]. 2015. Available at: <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/13111>
13. Siswati.S, Nurhayani & Yusran.M.A. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. Electronic Journal in UNHAS Repository System. [Internet]. 2015. Available at: <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/13074>