

**PERSEPSI MASYARAKAT PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN  
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN MANDIRI DALAM PELAYANAN RSUD LUBUK  
BASUNG KABUPATEN AGAM**

**By:**

**FITRI PERMATA SARI**  
**1101112367**

Fitripermatasari303@gmail.com

**Pembimbing : Drs. Syafrizal, M.Si**

Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau, Pekanbaru  
Kampus Bina Widya di HR Soebrantas Jalan Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293 Telp /  
Fax 0761-63272

**ABSTRAK**

Kesehatan masyarakat perlu diperhatikan dimana masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit ketika pengobatan terutama pada masyarakat yang menggunakan kartu kesehatan (BPJS Mandiri). Penelitian ini bertujuan pertama, untuk mengetahui persepsi pengguna BPJS Mandiri dalam pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Kedua, faktor yang mempengaruhi pelayanan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Untuk menganalisis data yang diperoleh dari lapangan maka penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu dengan menggambarkan fenomena yang ada di lapangan kemudian menginterpretasikannya menurut metode, teori, teknik, dan pandangan penulis sendiri dengan khasanah kepustakaan yang ada. Penelitian ini dilakukan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat pengguna BPJS Mandiri memberikan tanggapan masih kurangnya pelayanan yang di berikan pihak RSUD Lubuk Basung mulai dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan kenyamanan dalam pelayanan. Dalam penelitian ini menggunakan teori persepsi, dalam teori persepsi Notoatmodjo mengatakan persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkannya. Persepsi yang didapatkan kebanyakan berasal dari pengalaman yang dirasakan pengguna BPJS Mandiri yang selalu melakukan pengobatan kesana hal ini dipengaruhi dengan kurangnya tenaga medis, fasilitas kerja serta kejelasan obat di RSUD Lubuk Basung. Maka diharapkan adanya kerjasama antara masyarakat, pihak RSUD, BPJS dan pemerintah di dalam mewujudkan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Persepsi, Masyarakat, Pelayanan

**SOCIETY PERCEPTION USER OF AGENCY THE SOCIAL SECURITY MANDIRI  
HEALTH IN SERVICE HOSPITAL LUBUK BASUNG KABUPATEN AGAM**

**By:**

**FITRI PERMATA SARI**

**1101112367**

Fitripermatasari303@gmail.com

**Supervisor : Drs. Syafrizal, M.Si**

*Sociology Major Faculty Of Social Science And Political Science University Riau, Pekanbaru  
Bina Campus Widya At HR Soebrantas Street Km 12,5 Simpang Baru Panam 28293 Telp /  
Fax 0761-63272*

**ABSTRACT**

*Society health need to be considered because there are many society who complain about the services provided by the hospital when treatment specially society who use the health card (agency the social security mandiri). This research intend the first, to determine the society perception user of agency the social security mandiri health in service hospital Lubuk Basung Kabupaten Agam. Second, factors affecting service in hospital Lubuk Basung Kabupaten Agam. To analyze data obtainable from the field, this research using descriptive analysis namely to describe the phenomena that exist in the field and then interpret it according to the method, theory, techniques and those of the author with the existing repertoire literature. This research do hospital Lubuk Basung Kabupaten Agam. The results of the field showed research that society who use of agency the social security mandiri to response to the lack of services provided by the hospital Lubuk Basung starting from the timeliness service, accuracy of service, courtesy and friendliness in service, ease in getting service and convenience in service. In this research, using the theory of perception, the perception theory Notoatmodjo say perception is experience of objects, events or relationships obtainable with collect and interpret information. Perception is obtained mostly from the perceived user experience agency the social security mandiri always take medication there. This is affected by the lack of medical personnel remain, facilities work and the clarity of drug users agency the social security hospital Lubuk Basung. It is expected that the cooperation between society, hospital, agency the social security and government in realizing the quality of service.*

*Keyword : Perception, Society, Service*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan masyarakat Indonesia masih jadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana kualitas kesehatan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah masih dikatakan kurang, hal ini dapat dilihat dengan masih sulitnya masyarakat tersebut di dalam mendapatkan pelayanan pengobatan. Setiap masyarakat tersebut mendapatkan haknya sebagai warga negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar yang berlaku yaitu UUD 1945 tentang Hak Asasi Manusia dalam Pasal 28 H ayat 1 menjelaskan *“hak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan”*.

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat secara nasional dengan menggunakan jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk seluruh warga negara yang mana ini merupakan Hak Asasi Manusia. Program jaminan sosial ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, ASKES dan terakhir muncul yang namanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang merupakan program baru pemerintah. Program ini, memiliki landasan hukum kesehatan sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Pada tahun 2019, pemerintah menargetkan semua masyarakat sudah mendapatkan jaminan kesehatan (BPJS).

Peserta atau masyarakat yang dimaksudkan disini yaitu masyarakat pengguna BPJS kesehatan Mandiri. Masyarakat ini merupakan golongan masyarakat biasa yang terdiri dari Petani,

Nelayan, Pedagang, Tukang Ojek, Pekerja Mandiri Bengkel dan sebagainya yang memiliki status perekonomian menengah kebawah yang selalu membayar tiap bulannya secara langsung tanpa ada potongan gaji seperti PNS. Masing-masing individu ini, juga berbeda baik itu suku bangsa, pekerjaan atau tingkat pendidikan yang akan mempengaruhi asumsi atau persepsi mereka tentang pelayanan kesehatan. Persepsi merupakan pandangan ataupun pendapat seseorang mengenai suatu hal baik yang dialami maupun yang dirasakan. Menurut Notoatmodjo, (2010:92) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkannya.

Dari pengamatan peneliti secara langsung di lokasi penelitian peneliti menemukan bahwasanya pelayanan yang diberikan masih kurang optimal, dimana masih ditemukan berbagai fenomena diantaranya proses pelayanan yang diberikan kepada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Mandiri masih cukup lama dan bolak-balik. Adanya ketidakadilan para petugas kesehatan didalam melakukan pelayanan bagi pasien atau Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ketika melakukan pengobatan. Jumlah tenaga medis terutama dokter yang masih sedikit dan datangnya cukup lama. Fasilitas kesehatan seperti alat-alat kesehatan yang masih kurang begitu juga dengan sarana dan prasarana penunjang lainnya.

Fenomena pelayanan diatas dapat ditarik kesimpulan sehingga penelitian ini berjudul tentang **“PERSEPSI MASYARAKAT PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DALAM PELAYANAN RSUD LUBUK BASUNG KABUPATEN AGAM”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan peneliti lakukan yaitu :

1. Bagaimana persepsi masyarakat pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Mandiri dalam pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung Kabupaten Agam?
2. Faktor apa yang mempengaruhi pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung Kabupaten Agam?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat tujuan dari penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Mandiri dalam pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung Kabupaten Agam.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung Kabupaten Agam.

## I . 4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka hasil penelitian ini dapat bermanfaat antara lain :

1. Sebagai masukan dan informasi bagi pemerintah/instansi terkait dalam meningkatkan kesehatan masyarakat.
2. Sebagai sumbangan pemikiran bagi penelitian dalam bidang ilmu-ilmu sosial.
3. Sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang ingin membahas dan mengkaji masalah serupa.

## BAB II KERANGKA TEORI

### 2.1 Konsep Teori

#### 2.1.1 Persepsi Sosial

Persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi sosial yang dimaksud yaitu aktivitas mempersepsikan orang lain dan berusaha mencari tahu serta mengerti orang lain. Persepsi sosial kita berusaha mengetahui yang dipikirkan, dipercaya, dirasakan, diniatkan, dikehendaki, dan didambakan orang lain, membaca yang ada dalam diri orang lain berdasarkan ekspresi wajah, tekanan suara, gerak-gerik tubuh, kata-kata, dan tingkah laku mereka, serta menyesuaikan tindakan sendiri dengan keberadaan orang lain berdasarkan pengetahuan dan pembacaan terhadap orang tersebut (Sarwono, 2011:56).

Persepsi merupakan kemampuan merasakan atau mengindra stimulus melalui pendengaran, penciuman, indera perasa dan sebagainya. Persepsi melibatkan stimulus yang datang maupun yang diciptakan dan menyeleksi sejumlah karakteristik stimulus, sehingga stimulus bisa mengandung beberapa dimensi. Sehingga, persepsi dan objek tidak dapat dipisahkan karena saling terkait (Herbert Mead dalam Ritzer , 2008).

Persepsi merupakan suatu proses yang diawali oleh penginderaan. Penginderaan merupakan suatu proses yang diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Persepsi dapat datang dari dalam maupun luar diri individu dimana persepsi merupakan integrated seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berfikir dan lain-lain (Davidoff dalam Walgito, 2003).

Persepsi merupakan tahap paling awal dari serangkaian pemrosesan informasi, dimana didalamnya ada proses mendeteksi dan menginterpretasikan informasi dengan menggunakan pengetahuan yang disimpulkan dalam ingatan yang mana prosesnya meliputi pencatatan indera, pengenalan pola dan perhatian (Suharman, 2005:63).

Persepsi adalah sebagai

pengalaman tentang obyek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Rakhmat, 2007:51).

Persepsi terhadap orang selain melibatkan aspek fisik juga melibatkan aspek perilaku, persepsi juga mengalami perubahan dari waktu ke waktu sehingga prosesnya bersifat dinamis (Moskowitz dalam Rahman, 2013).

Persepsi biasanya untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda atau kejadian. Persepsi sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisasikan data-data indera (penginderaan) kemudian dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat menyadari sekeliling termasuk sadar akan diri sendiri (Shaleh, 2005:88).

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkannya. Persepsi adalah memberikan makna kepada stimulus melalui alat indera dari lingkungan. (Notoatmodjo, 2010:92).

Proses dari persepsi sosial membentuk kesan tentang orang lain. Kesan ini dibentuk berdasarkan pada informasi yang tersedia di lingkungan, sikap terdahulu tentang rangsangan-rangsangan yang relevan. Kesan tentang orang lain ini dapat berupa keramahan, baik hati, judes, pelit, pemarah, pintar dan sebagainya. Proses persepsi dimulai dari pengenalan terhadap tanda-tanda nonverbal atau tingkah laku yang ditampilkan orang lain (Sarwono, 2011).

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam menghadapi informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, penghayatan, perasaan dan penciuman. Seperti yang dikatakan oleh David Kreech, pola kognitif individu itu bukanlah penyajian potografik dari suatu

kenyataan fisik melainkan agak bersifat konstruksi pribadi yang kurang sempurna mengenai objek tertentu, diseleksi sesuai dengan kepentingan utamanya dan dipahami menurut kebiasaannya. (Toha, 1983:141).

Persepsi adalah proses internal yang memungkinkan individu untuk memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan dan proses tersebut dapat mempengaruhi perilaku seseorang (Wahyudin, 2007: 15).

### 2.1.2 Masyarakat

Masyarakat disebut kesatuan-kesatuan hidup manusia. Dalam bahasa Inggris masyarakat digunakan dengan istilah *society* yang berasal dari kata Latin *socius* yang berarti “kawan”. Sedangkan istilah masyarakat sendiri berasal dari kata Arab *syaraka* yang artinya “ikut serta, berpartisipasi”. Dengan kata lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat-istiadat tertentu yang bersifat kontinu, dan saling terikat oleh suatu rasa identitas bersama (Koentjaraningrat, (2002:146).

Masyarakat adalah pergaulan hidup manusia, sehimpunan orang yang hidup bersama dalam suatu tempat dengan ikatan-ikatan antara aturan yang tertentu (WJS. Poerwodarminto).

Masyarakat adalah sekelompok orang-orang tertentu yang mendiami suatu daerah atau wilayah tertentu dan tunduk pada peraturan-peraturan hukum tertentu pula (Ridwan Halim dalam Wulansari, 2009:17).

Masyarakat ialah sebagai suatu sistem sosial yang swasembada, melebihi masa hidup individu normal, dan merekrut anggota secara reproduksi biologis serta melakukan sosialisasi terhadap generasi berikutnya (Talcott Parsons dalam Sunarto, 2000:56).

### 2.1.3 Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam

interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan atau pasien (Lukman dalam Batinggi, 2013:4).

Pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berasal dari kata “layan” yang mana kata kerjanya “melayani” yang artinya menolong, menyediakan dan mengurus segala apa yang diperlukan. Untuk menentukan kualitas pelayanan ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan antara lain ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan (Kurniawan, 2005).

Pelayanan (service) merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh setiap pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Laksana (2008).

Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain (Mubarak, 2009:132).

## 2.2 Konsep Operasional

Untuk menyamakan pandangan dan menghindari keanekaragaman pengertian maka diberi beberapa konsep yaitu :

- a. Persepsi atau pandangan merupakan suatu kesan atau penafsiran oleh peserta BPJS Mandiri terhadap informasi yang diterima baik dari lingkungan lewat pengalaman, pengetahuan, perasaan yang menunjukkan tanda-tanda (tingkah laku) dalam pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam.
- b. Masyarakat adalah keseluruhan hubungan-hubungan antar manusia yang tidak dibatasi oleh lingkungan dan hidup bersama yang telah memiliki aturan-aturan tertentu. Masyarakat yang dimaksud disini yaitu peserta pengguna BPJS Mandiri.

- c. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan suatu badan yang dibuat oleh pemerintah dimana ditugaskan untuk mengatur jaminan sosial kesehatan masyarakat.
- d. Peserta BPJS Mandiri yaitu peserta yang merupakan rakyat biasa yang terdiri dari Petani, Nelayan, Pedagang, tukang ojek dan lain-lainnya yang mendapatkan jaminan kesehatan.
- e. Pelayanan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.
- f. Ketepatan waktu pelayanan adalah jadwal atau waktu proses tindakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- g. Akurasi pelayanan yaitu suatu tindakan yang dilakukan petugas terhadap pasien.
- h. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- i. Kenyamanan dalam pelayanan merupakan sarana dan prasarana utama yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara yang dilakukan dalam proses penelitian sebagai upaya memperoleh fakta sesuai sistematis dalam mewujudkan penelitian meliputi lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data dan analisis data.

### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang menjadi tempat penelitian peneliti yaitu di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Lokasi ini dipilih karena letak rumah sakit ini sangatlah strategis di tengah-tengah ibu kota Kecamatan Lubuk Basung yang menjadi tempat rujukan pertama bagi Kecamatan Tanjung Mutiara, Lubuk Basung, Tanjung Mutiara, Ampek Nagari dan Kabupaten Padang Pariaman, sehingga ini menarik minat peneliti ingin mengetahui persepsi masyarakat yang menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dalam pelayanan rumah sakit tersebut.

### 3.2 Subyek Penelitian

Subyek dari obyek penelitian ini adalah pasien yang berobat menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Mandiri di RSUD Lubuk Basung yang diambil sebanyak 25 orang secara *purposive sampling* dimana para subyek penelitian ini sudah mewakili dari keseluruhan. Penelitian ini juga didukung dengan adanya 2 orang key informan atau informan kunci yaitu Petugas BPJS dan Petugas RSUD Lubuk Basung dengan menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik sampel ini digunakan dimana anggota sampel dipilih secara khusus dan bersedia untuk di tanya berdasarkan tujuan penelitian ini (Usman, 2004).

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan maupun untuk mengamati gejala-gejala, penulis mengumpulkan cara sebagai berikut:

#### a. Observasi

Cara pengambilan data dimana penulis melakukan pengamatan langsung kelapangan untuk melihat keadaan seperti apa yang terjadi sebagaimana kesan masyarakat yang menggunakan BPJS kesehatan dalam pelayanan di RSUD Lubuk Basung dan memberikan penilaian

yang berkaitan dengan hal-hal yang diteliti.

#### b. Wawancara (*interview*)

Pengumpulan data dilakukan dengan cara tanya jawab dengan subyek penelitian guna menggali informasi lebih mendalam yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang sudah di persiapkan sebelumnya untuk memperoleh penjelasan dan menjawab permasalahan penelitian.

#### c. Dokumentasi

Yaitu pengambilan data dari instansi tertentu dan beberapa foto-foto yang di anggap penting untuk penunjang penelitian ini.

### 3.4 Jenis Data

#### a. Data Primer

Data ini penulis dapatkan melalui identitas responden dari 12 subjek penelitian yang berguna menjawab permasalahan yang ada langsung dari lapangan yang akhirnya akan mempengaruhi persepsi masyarakat yang menggunakan BPJS dalam pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Data primer ini berisi tentang identitas subjek penelitian adalah:

- Umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan.
- Persepsi pengguna BPJS
- Faktor yang mempengaruhi pelayanan

#### b. Data Sekunder

Data yang penulis peroleh dari instansi terkait dalam hal ini adalah data dari RSUD Lubuk Basung yang mana data ini meliputi profil Rumah Sakit, tenaga medis, dan lain-lainnya.

### 3.5 Analisis Data

Analisa data yang dilakukan adalah analisis kualitatif yang merupakan suatu analisa yang diuraikan dengan kata-kata sehingga menghasilkan suatu analisis yang bersifat deskriptif analisis yang melukiskan keadaan tertentu mengenai persepsi masyarakat pengguna badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS)

kesehatan mandiri dalam pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam.

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

##### **4.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dibawah menggambarkan bahwa tempat atau objek penelitian ini terletak di Kecamatan Lubuk Basung yang menjadi ibu kota dari Kabupaten Agam itu sendiri. Lokasi Rumah Sakit ini sangatlah strategis dimana letaknya tersebut di pusat perkantoran di tengah-tengah kota yang menjadi jalan penghubung beberapa Kecamatan. Untuk mengetahui lebih pasti ini lah batas-batas wilayah Kecamatan Lubuk Basung yaitu:

- Sebelah Timur berbatas Kecamatan Tanjung Raya
- Sebelah Barat berbatas Kecamatan Tanjung Mutiara
- Sebelah Utara berbatas Kecamatan Padang Pariaman
- Sebelah Selatan berbatas Kabupaten Ampek Nagari

##### **4.2 Sejarah Singkat RSUD Lubuk Basung**

RSUD Lubuk Basung merupakan satu-satunya Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Agam yang diresmikan pada tanggal 13 Maret 1986. RSUD Lubuk Basung, pada awalnya berdiri sebagai Rumah Sakit tipe D yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah TK II Agam Nomor : 03 Tahun 1994 RSUD Lubuk Basung yang merupakan Rumah Sakit tipe D yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan kesehatan dengan pelaksanaan teknisnya Dinas Kesehatan Kabupaten Agam. RSUD Lubuk Basung dipimpin oleh seorang direktur yang secara teknis bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan secara operasional kepada Bupati selaku Kepala Daerah. Pada tanggal 20 Mei 1997 RSUD Lubuk Basung ditetapkan sebagai tipe C sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik

Indonesia Nomor :  
482/Menkes/SK/V/1997 tentang  
peningkatan kelas RSUD Lubuk Basung.

##### **4.3 Visi dan Misi RSUD Lubuk Basung**

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan oleh RSUD Lubuk Basung untuk mendukung visi dan misi Kabupaten Agam yaitu mewujudkan Agam berprestasi, Mandiri dan Madani.

**Visi :** “ Menjadikan Rumah Sakit Yang Terbaik Dalam Pelayanan, Terdepan Dalam Inovasi”

**Misi :**

1. Mewujudkan SDM yang siap kerja, terampil, cepat tanggap, ramah, sopan dan jujur berlandaskan etika profesi.
2. Mewujudkan pelayanan inovatif berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.
3. Mewujudkan rumah sakit yang profesional dengan prinsip cost efektif, efisien dan berdaya saing yang tinggi.

#### **BAB V**

##### **BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN**

##### **5.1 Sejarah Singkat BPJS Kesehatan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Landasan hukum dari program ini yaitu sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Adapun sejarah singkat mengenai Jaminan Sosial Kesehatan yaitu:

- 1986 - Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri dan Penerima Pensiun (PNS dan ABRI) beserta anggota keluarganya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 230 Tahun 1986. Menteri Kesehatan

membentuk badan khusus di lingkungan Departemen Kesehatan RI yaitu Badan Penyelenggara Dana Pemelihara Kesehatan (BPDPK), sehingga ini menjadi cikal bakal Asuransi Kesehatan Nasional.

- 1984 – Untuk lebih meningkatkan program jaminan pemeliharaan kesehatan bagi peserta dan agar dapat dikelola secara professional, pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1984 tentang Pemeliharaan Kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun (PNS, ABRI dan Pejabat Negara) beserta anggota keluarganya. Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1984, status Badan Penyelenggara diubah menjadi Perusahaan Umum Husada Bhakti.
- 1991 - Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991, kepesertaan program jaminan pemeliharaan kesehatan yang dikelola Perum Husada Bhakti ditambah dengan Veteran dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya. Disamping itu, perusahaan diijinkan memperluas jangkauan kepesertaannya ke badan usaha dan badan lainnya sebagai peserta sukarela.
- 1992 – berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992 status Perum diubah menjadi Perusahaan Perseroan (PT Perseroan) dengan pertimbangan fleksibilitas pengelolaan keuangan, kontribusi kepada pemerintah dapat dinegosiasi untuk kepentingan pelayanan kepada peserta dan manajemen lebih mandiri.
- 2005 – PT Askes (Persero) diberi tugas oleh Pemerintah melalui Departemen Kesehatan RI, sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/1/2005, sebagai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (PJKMM/ASKESKIN).

## 5.2 Kepesertaan

Peserta Jaminan kesehatan yang dimaksud disini yaitu setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia yang telah membayar iuran. Peserta ini diantaranya:

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu dengan penetapan peserta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI) yaitu terdiri dari
  - a) Pekerja Penerima Upah beserta keluarganya yaitu PNS, TNI/POLRI, Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri.
  - b) Pekerja Bukan Penerima Upah beserta keluarganya yaitu pekerja mandiri dan pekerja lain yang bukan penerima upah termasuk WNA yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia.
  - c) Bukan Pekerja beserta keluarganya yaitu investor, perintis kemerdekaan, Janda atau Duda atau anak yatim piatu dari veteran kemerdekaan serta bukan pekerja lain yang membayar iuran.

Anggota Keluarga yang ditanggung diantaranya:

1. Pekerja Penerima Upah
  - Keluarga inti seperti istri/suami dan anak kandung, anak tiri, atau anak angkat sebanyak 5 orang.
  - Anggota keluarga tambahan meliputi ayah ibu dan mertua.
  - Kerabat lain seperti saudara kandung atau ipar, asisten rumah tangga dan lain-lain.
2. Pekerja Bukan Penerima Upah  
Peserta dapat mengikutsertakan anggota keluarga yang diinginkan (tidak terbatas).

Besarnya iuran yang dikeluarkan oleh peserta BPJS ini adalah :

1. PNS : 5% dari gaji
2. Perusahaan : 4,5% dari gaji
3. Mandiri
  - Kelas I : 59.500 per orang per bulan
  - Kelas II : 42.500 per orang per bulan
  - Kelas III : 25.500 per orang per bulan

Denda keterlambatan pembayaran iuran :

- Keterlambatan pembayaran iuran untuk Pekerja Penerima Upah dikenakan denda administrasi sebesar 2% dari iuran per bulan dan tunggakan paling banyak sekitar 3 bulan.
- Keterlambatan pembayaran iuran untuk peserta Bukan Penerima Upah dan Bukan Pekerja dikenakan denda keterlambatan sebesar 2% per bulan dan tunggakan paling banyak sekitar 6 bulan.

### 5.3 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi program BPJS kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesehatan masyarakat yaitu:

#### Visi :

Paling lambat 1 Januari 2019, seluruh penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya.

#### Misi :

1. Membangun kemitraan strategis dengan berbagai lembaga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam perluasan kepesertaan jaminan kesehatan nasional (JKN).
2. Menjalankan dan memantapkan sistem jaminan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien dan bermutu kepada peserta melalui kemitraan

yang optimal dengan fasilitas kesehatan.

3. Mengoptimalkan pengelolaan dana program jaminan sosial dan dana BPJS kesehatan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel untuk mendukung kesinambungan program.
4. Membangun BPJS kesehatan yang efektif berlandaskan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik dan meningkatkan kompetensi pegawai untuk mencapai kinerja unggul.
5. Mengimplementasikan dan mengembangkan sistem mutu perencanaan dan evaluasi, kajian, manajemen mutu dan manajemen resiko atas seluruh operasionalisasi BPJS kesehatan.
6. Mengembangkan dan menetapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung operasionalisasi BPJS kesehatan.

### 5.4 Standar Tarif Pelayanan

Biaya semua pengobatan bagi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan diatur berdasarkan ketentuan pasal 37 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan. Didalam Peraturan Menteri ini menjelaskan tarif Indonesian - Cased Based Group's atau disebut juga dengan INA- CBG's yang merupakan bentuk pembayaran yang digunakan oleh pengguna BPJS Kesehatan. INA – CBG's adalah besaran pembayaran klaim oleh BPJS Kesehatan kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan atau paket layanan yang didasarkan kepada pengelompokan diagnosis penyakit pengguna BPJS Kesehatan.

### 5.5 Cara Pendaftaran

1. Calon peserta mengisi Daftar Isian Peserta, membawa Kartu Keluarga

atau KTP atau Paspor, pas foto berwarna 3x4 sebanyak 1 lembar. Untuk anggota keluarga menunjukkan Kartu Keluarga atau Surat Nikah atau Akte Kelahiran.

2. Data diproses oleh petugas BPJS Kesehatan untuk diterbitkan nomor Virtual Account (VA) perorangan dan diserahkan ke calon peserta.
3. Calon peserta membayar iuran lewat ATM atau setor tunai sesuai dengan nomor Virtual Account (VA) perorangan ke bank yang telah bekerja sama.
4. Membawa bukti pembayaran untuk dicetak Kartu Peserta.
5. Peserta menerima Kartu Peserta sebagai identitas dalam mengakses pelayanan.

## **BAB VI PERSEPSI PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL MANDIRI DALAM PELAYANAN**

### **6.1 Identitas Informan**

Hasil dari penelitian yang dilakukan di lapangan mengenai persepsi masyarakat pengguna badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan mandiri dalam pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam yang dilakukan pada bulan Mei sampai Juli, sehingga diperoleh data yang merupakan keadaan nyata dimana data tersebut diperoleh dari observasi, dokumentasi dan wawancara yaitu memperoleh data atau keterangan kuesioner dari informan yang berjumlah 25 orang. Berikut hasil gambaran dari keseluruhan data informan di lapangan yaitu:

#### **6.1.1 Umur Informan**

Tingkat umur yang dimaksudkan disini yaitu tingkat umur masyarakat yang terjaring sebagai informan penelitian, karena secara teoritis umur seseorang memiliki pengaruh atau hubungan dalam kegiatan atau pun aktivitas yang dilakukan manusia sehari-hari dalam siklus

kehidupan ditengah masyarakat. Pola berpikir usia seseorang akan turut menghiasi penerimaan, penilaian dan pemahaman atas keadaan nyata yang terjadi di tengah-tengah masyarakat yang beraneka ragam seperti permasalahan-permasalahan kesehatan dan penyelesaiannya secara tuntas.

#### **6.1.2 Tingkat Pendidikan Informan**

Pendidikan merupakan prioritas utama dalam setiap aktifitas kehidupan manusia, jika kaitannya dengan peningkatan produktivitas yang tinggi karena sudah menjadi semestinya manusia menginginkan kualitas yang terbaik dari setiap pelaksanaan kegiatan atau tugasnya. Pendidikan menjadi syarat mutlak yang harus dipenuhi sebab memiliki peranan penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan guna membantu kelancaran program yang telah dibuat oleh pemerintah.

#### **6.1.3 Jenis Pekerjaan**

Sumber mata pencaharian merupakan keragaman dan variasi dari suatu pekerjaan masyarakat yang menjadi keobyektifan data dalam penelitian sehingga dipandang perlu untuk menggambarkan mata pencaharian masyarakat yang menjadi informan terpilih, karena diketahui setiap manusia memiliki tuntutan kebutuhan yang berbeda dan harus dipenuhi melalui berbagai kegiatan dan terkadang mempengaruhi tatanan kehidupan.

#### **6.1.4 Tingkat Pendapatan**

Penghasilan adalah suatu tolak ukur seseorang di dalam melakukan penilaian, hal ini terlihat dimana penghasilan akan mempengaruhi individu di dalam memberikan penilaian dalam pelayanan. Pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi persepsi seseorang didalam bertindak ini menyebabkan status sosial akan dipandang dalam masyarakat.

## **6.2 Persepsi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Mandiri**

Rendahnya utilisasi (penggunaan) fasilitas kesehatan menjadi penyebab jarak antara fasilitas dengan masyarakat (secara fisik maupun sosial) sehingga ini menimbulkan persepsi bagi masyarakat. Persepsi biasanya untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda atau kejadian yang mana hal itu didapatkan melalui informasi dan hubungan-hubungan sehingga memberikan makna atau arti dalam bentuk tindakan atau respon dari individu. Sarwono, (2011) menyebutkan bahwa proses dari persepsi sosial membentuk kesan tentang orang lain berdasarkan pada informasi yang tersedia di lingkungan, sikap terdahulu dapat berupa keramahan, baik hati, judes, pelit pemarah dan sebagainya.

Sehubungan dengan persepsi pengguna kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Mandiri dalam penyelenggaraan pelayanan khususnya di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam ini ditinjau dari lima indikator yaitu:

### **1. Ketepatan waktu pelayanan**

Ketepatan waktu dalam pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepastian jadwal pelayanan, proses pelayanan yang diberikan dan kedisiplinan pegawai RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam dalam memberikan pelayanan kepada pasien pengguna kartu BPJS Mandiri. Pelayanan yang diberikan tersebut haruslah berdasarkan dengan peraturan yang telah ditetapkan yaitu dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit merupakan penyelenggaraan manajemen rumah sakit yang minimal harus dilaksanakan oleh rumah sakit guna sebagai pedoman dalam menjamin pelaksanaan pelayanan kesehatan yang merupakan alat ukur mutu layanan dan mendukung pencapaian indikator kinerja rumah sakit serta memiliki batas waktu pelayanan.

### **2. Akurasi pelayanan**

Pelayanan kesehatan merupakan suatu tindakan atau upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu berupa tindakan penyembuhan, pencegahan, pengobatan dan pemulihan kondisi tubuh. Maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya sesuai dengan yang diharapkan pasien pengguna BPJS Mandiri ini. Menurut Kurniawan (2005) pelayanan merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang sesuai dengan tindakan aturan pokok dan tata cara yang sudah disepakati sehingga bisa memenuhi harapan masyarakat.

### **3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan**

Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan merupakan suatu tuntutan yang dapat memberikan suatu perasaan baik terhadap yang didapatkan. Dalam pelayanan kesopanan dan keramahan merupakan aspek penunjang untuk bagusny suatu pelayanan yang diberikan. Sehingga, ini akan menimbulkan suatu persepsi dari pelayanan yang diterima oleh pasien pengguna BPJS kesehatan. Menurut Sarwono, (2011) menjelaskan Proses dari persepsi sosial merupakan membentuk kesan tentang orang lain. Kesan ini dibentuk berdasarkan pada informasi yang tersedia di lingkungan, sikap terdahulu tentang rangsangan-rangsangan yang relevan.

### **4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan**

Upaya perbaikan pelayanan masyarakat terutama dalam pelayanan kesehatan diperlukan kemudahan. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan akan terlihat dari mudahnya pasien mendapatkan informasi pelayanan dan prosedur pelayanan.

## **5. Kenyamanan dalam pelayanan**

Dalam memperoleh pelayanan masyarakat membutuhkan kenyamanan. Kenyamanan dalam pelayanan kesehatan terlihat dari kondisi ruangan, baik ruang pengurusan administrasi, poliklinik, maupun rawat inap pasien khususnya bagi pengguna BPJS Kesehatan.

Pelayanan yang baik adalah hal yang utama dalam memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Kenyamanan dalam pelayanan merupakan aspek penunjang di dalam suatu pelayanan. Dalam hal ini, kenyamanan dalam pelayanan yang diselenggarakan suatu organisasi merupakan prioritas utama bagi rumah sakit dalam menyembuhkan penyakit pasien.

### **6.3 Faktor Yang Mempengaruhi dalam Pelayanan RSUD Lubuk Basung**

Ada beberapa faktor yang ditemukan di lapangan dapat diketahui dari hasil observasi yang penulis lakukan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Adapun faktor-faktor yang penulis temukan dilokasi penelitian adalah sebagai berikut:

#### **1. Kurangnya tenaga medis (SDM)**

Keterbatasan jumlah tenaga medis merupakan hal yang paling penting dalam pengobatan dimana dengan jumlah dokter yang terbatas ini akan menimbulkan kekecewaan dalam penantian untuk dilayani. Dalam hal ini tenaga medis dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang cukup untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman SDM yang diperlukan, namun kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki SDM juga modal awal dalam membantu pelaksanaan tugasnya.

#### **2. Fasilitas Kerja**

Fasilitas kerja adalah peralatan dan perlengkapan kerja yang dibutuhkan oleh organisasi dalam mendukung pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan individu. Kelengkapan

fasilitas lain baik itu sarana dan prasarana serta infrastruktur misalnya, ruang tunggu yang nyaman, dan fasilitas lainnya akan membantu dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan rasa nyaman dan kepuasan bagi pasien beserta keluarganya.

### **3. Kejelasan obat yang ditanggung oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan**

Kejelasan obat dan penyediaannya baik itu oleh pihak BPJS maupun Rumah Sakit sudah diatur berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah dibuat. Pihak Rumah Sakit memiliki aturan yang telah dibuat berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan dimana obat yang tersedia tersebut disesuaikan menurut diagnosa penyakitnya.

Pemahaman dan pengertian masyarakat akan kejelasan obat haruslah diberikan dimana hal ini tidak menimbulkan persepsi yang buruk antara BPJS, Rumah Sakit dan pengguna BPJS dengan cara mensosialisasikan atau memberikan informasi tentang paket diagnosa penyakit sesuai dengan kelas yang di ambil sehingga pengguna BPJS bisa mengerti dan paham jika suatu ketika ada hal-hal yang tidak diduga akan terjadi.

## **BAB VII PENUTUP**

### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang membahas dan mengamati mengenai persepsi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam pelayanan RSUD Lubuk Basung yang dilihat dari indikator pelayanannya seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan dan kenyamanan dalam pelayanan masihlah kurang.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan pasien rawat jalan

dan rawat inap di RSUD Lubuk Basung yaitu kurangnya tenaga Dokter Spesialis (tim medis) dalam menangani pasien, sehingga ini akan memberikan tanggapan yang kurang baik bagi rumah sakit.

Fasilitas kerja yang sudah cukup memadai namun masih kurang ini membuat kenyamanan dan kepuasan pasien beserta keluarga sedikit terganggu karena fasilitas penunjang ini merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan seperti jumlah kursi yang masih sedikit serta ruang tunggu bagi keluarga pasien rawat inap tidak ada ini akan mempengaruhi persepsi atau tanggapan yang kurang baik dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit.

Kejelasan obat dan ketersediaan obat yang ada di Rumah Sakit masihlah kurang bahkan tidak ada sama sekali sehingga pemahaman pasien masih sedikit dan ini pemicu kesalah pahaman antara pihak BPJS, Rumah Sakit dan pengguna BPJS itu sendiri.

## 7.2 Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan dan memberikan saran yang sekiranya dianggap perlu untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan dalam pelayanan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam diantaranya yaitu:

1. Diharapkan kepada masyarakat agar bisa bekerja sama dengan Rumah Sakit dalam pengertian akan tugas tenaga medis dalam menjalankan tugasnya serta menjaga kebersihan lingkungan agar terciptanya kondisi yang sehat, nyaman dan indah..
2. Diharapkan kepada pihak RSUD Lubuk Basung dalam hal mempertimbangkan kembali proses atau alur pelayanan rawat jalannya dimana cukup menggunakan satu pintu guna mempermudah pasien didalam pengobatan. Perlu adanya kesigapan, ketanggapan dan keramahan serta ketulusan tim medis maupun non medis dalam penyembuhan kondisi pasien.
3. Diharapkan kepada Pihak BPJS dan RSUD bersama-sama dalam memberikan penjelasan kepada pasien pengguna BPJS mengenai obat yang diberikan berdasarkan tingkatan kelas yang diambil agar tidak terjadinya kesalah pahaman untuk berikutnya.
4. Diharapkan pemerintah daerah agar lebih memantau lagi kinerja dan keuangan dari petugas rumah sakit tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Achmad dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : ANDI.
- Koentjaraningrat. 2002. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pembaharuan.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mubarak, Wahit Iqbal. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rahman, Adul Agus. 2013. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rakhmat, Jalaludin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Retnaningsih, Ekowati. 2013. *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ritzer, George. 2008. *Teori Sosiologi Edisi Terbaru (Dari Teori Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Mutakhir Teori Sosial Postmodern)*. Yogyakarta: Kreasi Wacana Yogyakarta.

- Sarwono, Sarlito W dan Eko A. Meinarno. 2011. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Shaleh, Abdul Rahman. 2005. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Suharman. 2005. *Psikologi Kognitif*. Surabaya: Srikandi.
- Sunarto, Kamanto. 2000. *Pengantar Sosiologi Edisi Kedua*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Toha, Miftah. 1983. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: CV Rajawali Press.
- Usman, Husainidan. 2004. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Walgito, Bimo. 2003. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Yogyakarta: ANDI.
- Wulansari, Dewi. 2009. *Sosiologi Konsep dan Teori*. Bandung: Refika Aditama.

### **Skripsi**

- Wahyudin, Hendra. 2007. *Persepsi Masyarakat Terhadap Program Community Development (CD) Pendidikan PT. Medco Eksplorasi & Produksi (E&P) Indonesia Di Desa Lambang Sari I, II, III Kecamatan Lirik*. Skripsi. Ilmu Pemerintahan. FISIP. Universitas Riau.

### **Undang-undang**

- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Tingkat Kesehatan Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

### **Internet**

- <http://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/m/index.php?module=berita&category=21#nav-panel>
- <http://www.jamsosindonesia.com/sjsn/bpjs>
- <http://nissanurrahma.blogspot.com/2014/08/isi-pasal-28a-28j-uud-1945-tentang-ham.html?m=>