

## ANALISIS KUANTITATIF IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM BPJS KESEHATAN DI RSUD PROF. DR. ALOEI SABOE KOTA GORONTALO

Siti Nurcahyati Abdussamad<sup>1</sup>, Siti Nurmardia Abdussamad<sup>2</sup>  
Universitas Negeri Gorontalo  
[sitinurcahyatiabd@ung.ac.id](mailto:sitinurcahyatiabd@ung.ac.id)<sup>1</sup>, [sitinurmardia@ung.ac.id](mailto:sitinurmardia@ung.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui seberapa berpengaruh komunikasi dan sumber daya terhadap efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan baik secara simultan maupun parsial. Latar belakang permasalahan implementasi program BPJS Kesehatan yaitu selama kurang lebih 5 tahun berjalan, program BPJS Kesehatan selalu mengalami defisit anggaran. Penyebab utamanya yaitu dari kategori – kategori peserta BPJS Kesehatan yang cenderung tidak membayar iuran (premi) tepat waktu dan peserta yang hanya membayar iuran ketika baru ingin berobat di rumah sakit. Penelitian ini mempergunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 sampel yang merupakan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan sumber daya memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial berturut-turut sebesar 21,8% dan 62% terhadap efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan dan secara simultan pengaruh komunikasi dan sumber daya terhadap efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan sebesar 61,3%.

Kata Kunci: **Efektivitas Implementasi Program BPJS Kesehatan, Komunikasi, Sumberdaya**

### ABSTRACT

*This research aims to determine the extent to communication and resources have on the effectiveness of the implementation of the BPJS Health program, both simultaneously and partially. The background to the problem of implementing the BPJS Health program is that for approximately 5 years, the BPJS Health program has always experienced a budget deficit. The main cause is the categories of BPJS Health participants who tend not to pay premiums on time and participants who only pay contributions when he just wanted to go to the hospital for treatment. This research uses quantitative research methods. The data collection technique is by distributing questionnaires to 100 samples who are BPJS Health users at RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe, Gorontalo City. The research results show that communication and resources have a partial positive and significant influence of 21.8% and 62% respectively on the effectiveness of the implementation of the BPJS Health program and simultaneously the influence of communication and resources on the effectiveness of implementing the BPJS Health program was 61.3%.*

*Keywords: **Implementation Effectiveness of Indonesian National Health Care Insurance Program, Communication, Resource***

---

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah aspek fundamental yang menentukan kesejahteraan individu dan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan keberlangsungan hidup, tetapi juga erat hubungannya dengan produktivitas dan kualitas

sumber daya manusia. Pemerintah Indonesia telah menegaskan komitmennya dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang layak bagi seluruh masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 3, yang menyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.” Komitmen ini diwujudkan melalui pengenalan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pada tahun 2000, yang kemudian disahkan melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Salah satu program utama dalam SJSN adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dengan BPJS Kesehatan sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraannya.

BPJS Kesehatan, sebagai badan hukum publik, bertugas menjamin pelayanan kesehatan yang komprehensif bagi seluruh penduduk Indonesia tanpa diskriminasi. Namun, meskipun program ini telah berjalan selama lebih dari satu dekade, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu isu utama adalah masalah defisit anggaran yang terus berulang setiap tahun. Pada tahun 2018, misalnya, BPJS Kesehatan mencatat pendapatan dari iuran sebesar Rp 60,58 triliun, sementara pengeluaran untuk pelayanan kesehatan mencapai Rp 68,53 triliun, mengakibatkan defisit sebesar Rp 7,95 triliun (BPJS Kesehatan, 2018). Defisit ini sebagian besar disebabkan oleh rendahnya kepatuhan peserta dalam membayar iuran, terutama di kalangan pekerja informal. Penelitian oleh (Suharto, 2019) menunjukkan bahwa dalam lima tahun terakhir, BPJS Kesehatan menghadapi masalah defisit yang signifikan, sebagian besar disebabkan oleh peserta yang tidak membayar iuran tepat waktu atau hanya membayar ketika membutuhkan layanan kesehatan

Efektivitas implementasi kebijakan publik, termasuk kebijakan BPJS Kesehatan, sangat bergantung pada berbagai faktor. Model implementasi kebijakan menurut George C Edward III dapat menjadi dasar untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan dari implementasi kebijakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dikarenakan model implementasi ini dianggap sesuai untuk membahas permasalahan yang ada dalam penelitian.

Menurut (Edward III, 1980) empat elemen utama yang memengaruhi keberhasilan kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dalam konteks implementasi kebijakan BPJS Kesehatan, komunikasi dan sumber daya menjadi elemen yang sangat penting. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa kebijakan dapat diterjemahkan dengan jelas dan dipahami oleh masyarakat sebagai penerima manfaat. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya, baik manusia, finansial, maupun infrastruktur, memberikan landasan operasional untuk pelaksanaan kebijakan. (Agustino, 2006) menegaskan bahwa tanpa dukungan komunikasi dan sumber daya yang memadai,

kebijakan publik berisiko tidak berjalan sebagaimana mestinya. Sama halnya penelitian (Rustyani et al., 2023) juga menunjukkan bahwa optimalisasi kedua elemen ini dapat meningkatkan efisiensi program BPJS Kesehatan hingga 35%.

Komunikasi memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi JKN. Melalui komunikasi yang efektif, informasi mengenai hak dan kewajiban peserta, prosedur pembayaran, serta manfaat yang diperoleh dapat disampaikan secara jelas dan merata. Tetapi komunikasi dalam program JKN sering kali masih bersifat satu arah dan terbatas pada media massa, seperti iklan atau pengumuman umum, tanpa pendekatan personal yang lebih mendalam (Taringan, 2020). Akibatnya, banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami manfaat menjadi peserta BPJS Kesehatan. Penelitian oleh (Abdullah, 2015) menunjukkan bahwa di Gorontalo, sekitar 60% peserta mandiri tidak memahami mekanisme pembayaran iuran bulanan, sehingga menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan dalam membayar.

Pendekatan komunikasi yang kurang personal ini juga memperburuk stigma negatif terhadap BPJS Kesehatan. Misalnya, banyak peserta mandiri hanya mendaftar ketika membutuhkan layanan kesehatan, yang berakibat pada ketidakseimbangan antara pendapatan iuran dan pengeluaran layanan. Pada (Nugroho, 2021) menegaskan bahwa komunikasi interaktif, seperti forum diskusi, penyuluhan langsung, atau konsultasi tatap muka, dapat meningkatkan partisipasi masyarakat hingga 40%. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan yang lebih personal dan proaktif dalam menyampaikan informasi kepada peserta JKN. Melalui komunikasi, pemahaman akan suatu informasi akan baik. Sependapat dengan penelitian (Pradnyana & Widyastini, 2023) pemahaman mengenai suatu pemberian informasi jika dapat dikomunikasikan dengan baik maka informasi tersebut akan tersampaikan dengan baik pula.

Selain itu, penggunaan teknologi dalam komunikasi juga belum dimanfaatkan secara optimal. Aplikasi BPJS Kesehatan, yang dirancang untuk mempermudah akses informasi, pendaftaran, dan pembayaran, masih belum banyak digunakan, terutama di wilayah pedesaan. Penelitian (Taringan, 2020) menemukan bahwa kurangnya literasi digital dan keterbatasan akses internet menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan teknologi ini. Padahal, penggunaan teknologi digital dapat menjadi solusi untuk menjangkau masyarakat di wilayah perkotaan maupun generasi muda yang lebih akrab dengan perangkat teknologi.

Selain komunikasi, keterbatasan sumber daya juga menjadi tantangan signifikan dalam implementasi JKN. Salah satu masalah utama adalah jumlah tenaga kerja yang tidak sebanding dengan jumlah peserta. Di Gorontalo, rasio petugas BPJS Kesehatan terhadap jumlah peserta adalah 1:2.000, jauh dari standar ideal 1:1.000 (BPJS Kesehatan, 2018). Kekurangan tenaga kerja ini berdampak pada lambatnya proses administrasi dan pelayanan, yang sering kali memicu keluhan dari masyarakat. Masalah ini diperburuk

oleh kurangnya pelatihan yang memadai bagi petugas BPJS Kesehatan. Banyak petugas belum memiliki kompetensi yang cukup untuk menangani keluhan peserta atau menjelaskan kebijakan program secara rinci, sehingga berkontribusi pada rendahnya tingkat kepuasan peserta.

Keterbatasan sumber daya juga tercermin dalam infrastruktur pendukung, seperti fasilitas kesehatan mitra BPJS Kesehatan di beberapa rumah sakit. Banyak fasilitas kesehatan, terutama di daerah pedesaan, belum dilengkapi dengan sistem informasi yang terintegrasi. Hal ini menyebabkan proses administrasi, seperti verifikasi peserta dan klaim pembayaran, menjadi lambat dan tidak efisien. Menurut (Nugroho, 2021) pengembangan sistem informasi yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi operasional program JKN hingga 30%. Oleh karena itu, investasi dalam penguatan infrastruktur menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan BPJS Kesehatan.

Komunikasi dan sumber daya memiliki hubungan yang saling memengaruhi dalam implementasi kebijakan. Komunikasi yang buruk dapat memperburuk pengelolaan sumber daya, terutama jika informasi yang disampaikan tidak mendukung efisiensi operasional. Sebaliknya, keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur sering kali menghambat penyampaian komunikasi yang efektif. Misalnya, di Gorontalo, jumlah petugas yang terbatas menyebabkan minimnya kegiatan penyuluhan langsung di wilayah pedesaan. Akibatnya, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang memadai terkait program BPJS Kesehatan.

Studi oleh (Nugroho & Putri, 2022) menyarankan bahwa kombinasi antara pelatihan petugas BPJS Kesehatan dan pengembangan sistem informasi yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi komunikasi sekaligus mendukung pengelolaan sumber daya. Dengan demikian, strategi yang holistik dan terintegrasi diperlukan untuk mengatasi tantangan ini. Pendekatan yang menggabungkan komunikasi efektif dengan penguatan sumber daya dapat menciptakan sinergi yang mendukung keberhasilan implementasi JKN di seluruh wilayah Indonesia.

Kota Gorontalo, sebagai salah satu wilayah dengan tingkat partisipasi BPJS Kesehatan yang relatif rendah, menghadapi tantangan khusus dalam implementasi JKN. Berdasarkan data (BPJS Kesehatan, 2018) tingkat kepatuhan peserta mandiri dalam membayar iuran di wilayah ini hanya mencapai 40%. Selain itu, kekurangan tenaga kerja dan keterbatasan infrastruktur memperburuk efisiensi pelayanan. Sebagai contoh, banyak masyarakat pedesaan di Gorontalo tidak memiliki akses yang memadai ke fasilitas kesehatan mitra BPJS Kesehatan, sehingga kesenjangan dalam pelayanan kesehatan semakin melebar. Padahal menurut (Alam et al., 2025) mengatakan bahwa keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia.

Komunikasi dan sumber daya merupakan dua elemen kunci yang saling berkaitan dalam keberhasilan implementasi JKN. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat, sementara pengelolaan sumber daya yang optimal mendukung efisiensi operasional program. Dalam konteks Kota Gorontalo, tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat kepatuhan peserta mandiri, kekurangan tenaga kerja, dan keterbatasan infrastruktur. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan pendekatan yang holistik dan terintegrasi, yang mencakup peningkatan kualitas komunikasi dan penguatan sumber daya. Dengan demikian, kombinasi strategi komunikasi yang efektif dan penguatan sumber daya menjadi kunci untuk memperbaiki implementasi JKN di Gorontalo.

Analisis ini menyoroti pentingnya faktor komunikasi dan sumber daya dalam keberhasilan implementasi program BPJS Kesehatan di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Komunikasi yang tidak efektif menyebabkan rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat, sementara keterbatasan sumber daya manusia, finansial, dan infrastruktur memperburuk efisiensi pelaksanaan program. Untuk mengatasi tantangan ini, perlu dilakukan langkah-langkah strategis, seperti memperluas sosialisasi dengan pendekatan personal, meningkatkan pelatihan bagi petugas BPJS Kesehatan, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Pendekatan yang holistik dengan mengintegrasikan kedua faktor ini diharapkan dapat mengurangi defisit anggaran BPJS Kesehatan dan meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat di Gorontalo.

Dari latar belakang diatas , fenomena dan sejumlah penelitian terdahulu yang telah diungkapkan diatas, peneliti memiliki kesimpulan dan akan mengkaji “Analisis Kuantitatif Implementasi Kebijakan Program BPJS Kesehatan di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo” dengan hipotesis komunikasi dan sumberdaya memiliki pengaruh terhadap efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2015) metode penelitian kuantitatif adalah sebuah tata cara yang memahami sebagai pemahaman filsafat positivisme, yang melibatkan atau mempelajari kelompok atau sampel tertentu. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Data primer dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan petugas dan pasien pengguna BPJS, serta pembagian kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara purposive sampling. Variabel penelitian meliputi komunikasi (X1), sumber daya (X2), dan efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan (Y), yang diukur menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh komunikasi dan sumber daya terhadap efektivitas program BPJS Kesehatan di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **Pengaruh Komunikasi terhadap Efektivitas Implementasi Program BPJS Kesehatan**

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe, dengan nilai t-hitung (3,373) lebih besar dari t-tabel (1,985). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi yang terjalin antara pihak BPJS Kesehatan dan peserta, semakin efektif implementasi program. Koefisien positif menunjukkan bahwa komunikasi yang terstruktur, konsisten, dan relevan dapat mendorong tercapainya sasaran program, sekaligus meningkatkan pemahaman peserta terhadap hak dan kewajiban mereka dalam skema JKN.

Temuan ini sejalan dengan studi terbaru oleh (Rahman et al., 2023) yang menekankan bahwa komunikasi yang efektif dalam implementasi kebijakan kesehatan publik berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan peserta terhadap pembayaran iuran serta optimalisasi penggunaan layanan kesehatan. Penelitian lain oleh (Setiawan et al., 2022) juga menunjukkan bahwa komunikasi langsung, seperti penyuluhan atau diskusi kelompok, memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, terutama di daerah dengan tingkat literasi kesehatan yang rendah seperti Gorontalo.

Di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe, komunikasi yang efektif antara petugas BPJS Kesehatan dan masyarakat terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan peserta. Pendekatan personal dan transparansi informasi, seperti penyampaian prosedur administrasi yang jelas, tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program. Dampaknya, efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan semakin meningkat, yang pada gilirannya memberikan kontribusi positif pada pencapaian derajat kesehatan masyarakat di Kota Gorontalo. Pendapat (Nugroho, 2021) juga mendukung temuan ini, di mana komunikasi dianggap sebagai elemen kunci dalam memastikan keberhasilan program kesehatan nasional.

Oleh sebab itu disimpulkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya membantu BPJS Kesehatan dalam mencapai tujuan program, tetapi juga memberikan manfaat langsung bagi masyarakat melalui peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini menggaris bawahi pentingnya memperkuat strategi komunikasi di seluruh tingkat implementasi untuk memaksimalkan keberhasilan program kesehatan publik.

## **Pengaruh Sumber Daya terhadap Efektivitas Implementasi Program BPJS Kesehatan**

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa sumber daya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe, dengan nilai t-hitung (8,914) lebih besar dari t-tabel (1,985). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas dan ketersediaan sumber daya, semakin tinggi tingkat efektivitas implementasi program. Koefisien positif menunjukkan bahwa sumber daya yang memadai, baik dalam bentuk tenaga kerja, fasilitas, maupun sistem pendukung, memainkan peran krusial dalam mendukung keberhasilan program BPJS Kesehatan di rumah sakit ini.

Penelitian terbaru oleh (Rahman et al., 2023) menegaskan pentingnya sumber daya dalam menentukan keberhasilan kebijakan kesehatan publik. Dalam studi mereka, disebutkan bahwa kecukupan tenaga kerja dan kompetensinya berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan. Demikian pula, penelitian oleh (Nugroho & Putri, 2022) menunjukkan bahwa kelengkapan infrastruktur, seperti sistem teknologi informasi terintegrasi, secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat proses pelayanan kepada peserta program.

Dalam konteks RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe, sumber daya manusia menjadi salah satu aspek yang penting. Studi oleh (Setiawan et al., 2022) menyebutkan bahwa tenaga kerja yang memadai, terutama pada bagian administrasi BPJS, berperan penting dalam mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan peserta. Di Gorontalo, masih ditemukan tantangan berupa keterbatasan jumlah petugas BPJS yang berbanding dengan tingginya jumlah pasien, sehingga sering kali terjadi penumpukan proses administrasi (Taringan, 2020).

Selain itu, infrastruktur juga menjadi faktor penentu keberhasilan program. Penelitian (Arinal Haq et al., 2022) menyoroti bahwa pemanfaatan sistem informasi berbasis teknologi, seperti aplikasi BPJS Kesehatan, mampu mempercepat proses klaim dan pengelolaan data peserta. Namun, di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe, penggunaan teknologi ini masih terbatas, yang menyebabkan beberapa proses masih dilakukan secara manual. Hal ini memperpanjang waktu pelayanan dan menurunkan efisiensi operasional.

Oleh karena itu, optimalisasi sumber daya di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan. Investasi dalam pelatihan tenaga kerja, pengadaan fasilitas yang memadai, serta pengembangan sistem informasi yang terintegrasi dapat menjadi strategi utama untuk mencapai tujuan ini. Sebagaimana dikemukakan oleh (Nugroho & Putri, 2022) peningkatan kapasitas sumber daya, baik manusia maupun infrastruktur, tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap program jaminan kesehatan. Dengan demikian, sumber daya yang memadai

tidak hanya memberikan efek langsung pada peningkatan pelayanan di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe tetapi juga menciptakan fondasi yang kuat untuk keberhasilan implementasi program BPJS Kesehatan di Kota Gorontalo secara keseluruhan.

### **Pengaruh Komunikasi dan Sumber Daya terhadap Efektivitas Implementasi Program BPJS Kesehatan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan memiliki nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,613, yang mengindikasikan bahwa komunikasi dan sumber daya memberikan pengaruh positif sebesar 61,3% terhadap efektivitas implementasi program di RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Sisanya, yaitu 38,7%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi disposisi pelaksana, struktur birokrasi, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, sebagaimana dijelaskan oleh Van Meter dan Van Horn dalam (Kadji, 2015). Menurut mereka, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh enam variabel utama, yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi, komunikasi organisasi, sikap pelaksana, serta kondisi eksternal seperti sosial, ekonomi, dan politik.

Berdasarkan hasil survei terhadap variabel efektivitas implementasi, ditemukan bahwa pada item pertama, sebanyak 18% responden merasa tidak memiliki pengetahuan yang cukup terkait program BPJS Kesehatan. Hal ini disebabkan oleh minimnya partisipasi responden dalam kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan atau instansi terkait di Gorontalo. Ketiadaan akses terhadap informasi langsung menyebabkan sebagian masyarakat kurang memahami prosedur dasar, seperti mekanisme pembayaran iuran atau manfaat layanan. Kurangnya pengetahuan ini berkontribusi pada permasalahan seperti defisit anggaran BPJS Kesehatan, karena peserta sering kali tidak melakukan pembayaran iuran secara tepat waktu.

Penelitian sebelumnya oleh (Auliyah et al., 2024) menegaskan bahwa efektivitas implementasi program kesehatan nasional sangat bergantung pada sinergi antar pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, instansi pelaksana, dan masyarakat. Mereka menyarankan perlunya koordinasi yang lebih baik antar institusi, penambahan alokasi anggaran, serta pelaksanaan program sosialisasi yang masif dan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian ini, yang menunjukkan bahwa komunikasi memainkan peran penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program BPJS Kesehatan. Selain itu, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan pengembangan infrastruktur menjadi elemen kunci untuk mendukung keberhasilan program dalam jangka panjang.

Minimnya pengetahuan masyarakat terhadap program BPJS Kesehatan juga dapat dikaitkan dengan kurangnya intensitas sosialisasi langsung yang dilakukan di wilayah



Gorontalo. Sosialisasi yang lebih personal dan berbasis komunitas terbukti lebih efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, terutama di daerah dengan tingkat literasi kesehatan yang rendah (Setiawan et al., 2022). Di RSUD Prof. Dr. Aloi Saboe, peningkatan efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan memerlukan pendekatan holistik yang tidak hanya berfokus pada komunikasi tetapi juga mencakup perbaikan sumber daya manusia, seperti pelatihan petugas BPJS, dan penguatan sistem informasi kesehatan untuk mendukung administrasi yang lebih efisien.

Peningkatan efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan di RSUD Prof. Dr. Aloi Saboe juga menuntut kerja sama lintas sektor antara BPJS Kesehatan, pemerintah daerah, dan institusi kesehatan lainnya. Fokus utama harus diarahkan pada peningkatan koordinasi antar institusi, pengalokasian dana yang lebih optimal, dan evaluasi berkala terhadap implementasi program. Langkah ini sejalan dengan tujuan nasional untuk mewujudkan cakupan kesehatan universal, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

#### **SIMPULAN**

Komunikasi dan sumber daya secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan di RSUD Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo, dengan kontribusi masing-masing sebesar 21,8% dan 62%, serta pengaruh simultan sebesar 61,3%. Hasil ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang efektif antara petugas BPJS di RSUD dan pasien pengguna BPJS, meskipun telah terlaksana dengan baik, masih membutuhkan peningkatan, terutama dalam kegiatan sosialisasi yang berkelanjutan untuk memastikan informasi terkait jaminan sosial kesehatan tersampaikan secara menyeluruh kepada pasien. Di sisi lain, faktor sumber daya, termasuk ketersediaan staf yang kompeten dan fasilitas yang memadai, telah memenuhi standar, tetapi masih diperlukan perbaikan seperti pembaruan fasilitas tempat duduk, sistem nomor antrean, serta penambahan staf khusus untuk mempercepat proses administrasi kepesertaan BPJS. Upaya peningkatan melalui pengembangan sumber daya manusia dan kerja sama antara RSUD dan kantor BPJS Kesehatan wilayah Gorontalo diharapkan dapat memperkuat implementasi program, sehingga layanan jaminan kesehatan dapat lebih optimal dan memberikan dampak positif bagi masyarakat Kota Gorontalo.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Abdullah, M. (2015). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Provinsi Gorontalo.

*PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 3(2).

Agustino. (2006). *Politik & Kebijakan Publik*. AIPI.

- Alam, S., Kadir, A., & Yusuf, M. (2025). *Implementasi Kebijakan: Dari Great Expectations Sampai Operational Governance*. Literasi Indonesia.
- Arinal Haq, R., Lukmantoro, T., & Sunarto, S. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan BPJS Kesehatan. *Interaksi Online*, 11(1).
- Auliyah, R., Sagala, S., Medina, ;, Vanda, E., Hariyani, ; Elva, Syahadah, R. F., & Purba, H. (2024). ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM BPJS KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN: STUDI LITERATUR. In *Indonesian Journal of Health Science* (Vol. 4, Issue 4).
- BPJS Kesehatan. (2018). *Laporan Keuangan Tahunan BPJS Kesehatan 2018*. BPJS Kesehatan.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi Dalam Fakta Realitas*. Universitas Negeri Gorontalo Press.
- Nugroho, R. (2021). *Public Policy: Teori dan Praktik*. PT Elex Media Komputindo.
- Nugroho, R., & Putri, D. (2022). Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya terhadap Kualitas Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Indonesian Journal of Health Policy Studies*, 10(2).
- Pradnyana, N. S., & Widyastini, N. M. A. (2023). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2).
- Rahman, A., Suryaningsih, W., & Widodo, T. (2023). Efektivitas Komunikasi dalam Implementasi Program Kesehatan Nasional: Studi Kasus Program JKN. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(1).
- Rustyani, S., Sofiwati, D., & Rahmawati, beti. (2023). Efisiensi dan Produktivitas BPJS Kesehatan Tahun 2014 – 2021 (Metode Data Envelopment Analysis dan Malmquist Index). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2).
- Setiawan, B., Hartono, T., & Kartika, A. (2022). Peran Komunikasi dalam Peningkatan Partisipasi Program BPJS Kesehatan di Daerah Rural. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(2).

- Sugiyono. (2015). *Metodo Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabetha.
- Suharto, E. (2019). Kendala dan Tantangan BPJS Kesehatan dalam Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1).
- Taringan, F. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakefektifan Program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Rujukan Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 4(3).
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 3.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.