
Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas Lambuya Kabupaten Konawe

INFO PENULIS

Takwim
Universitas Lakidende Unaaha
takwim.mashur62@gmail.com

Esti Fitriani
Universitas Lakidende Unaaha

INFO ARTIKEL

ISSN: 3046-8507
Vol. 1, No. 3, November 2024
<http://almufi.com/index.php/ASH>

© 2024 Almufi All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Takwim & Fitriani, E. (2024). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas Lambuya Kabupaten Konawe. *Almufi Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1 (3), 388-397.

Abstrak

Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lambuya Kabupaten Konawe. Penelitian Ini Didasarkan Pada Hasil Pengamatan Awal Pada Puskesmas Lambuya Kabupaten Konawe Menunjukkan Bahwa Puskesmas Lambuya Masih Kurang Mampu Untuk Memberikan Pelayanan Yang Efektif Baik Kepada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) maupun Non-Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Tujuan Dari Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Implementasi Program badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Dan Untuk Mengetahui Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Pada Puskesmas Lambuya Kabupaten Konawe. Analisis Data Dalam Penelitian Ini Yaitu Analisis Kualitatif Yang Dilakukan Dengan Menganalisis Semua Data Dengan Cara : (1) Reduksi Data, (2) Display Data, (3) Menyimpulkan Dan Verifikasi. Dari Hasil Penelitian Dapat Disimpulkan Bahwa Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada Puskesmas Lambuya Sudah Sebagian Besar Berjalan Dengan Baik Meskipun Masih Perlu Adanya Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terkait Program Ini. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Puskesmas Lambuya Berhasil Memberikan Peningkatan Dalam Aspek *Tangibles* (Penampilan Fisik), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Namun Belum Sepenuhnya Berhasil Memberikan Peningkatan Dalam Aspek *Reliability* (Penampilan Fisik) Dan Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) Pada Masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi, Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Kesehatan

Abstract

Evaluation Implementation Of The Social Security Administering Body (BPJS) Health Program In Improving Community Health Services At The Lambuya Community Health Center, Konawe Regency. This Research Is Based On The Results Of Initial Observations At The Lambuya Community Health Center, Konawe Regency, Showing That The Lambuya Community Health Center Still Lacks The Ability To Provide Effective Services To Both Social Security Administering Agency (BPJS) And Non-Social Security Administering Agency (BPJS) Health Patients. The Aim Of This Research Is To Find Out How The Social Security Administering Body (BPJS) Health Program Is Implemented And To Find Out How To Improve Public Health Services Through The Social Security Administering Body (BPJS) Health Program At The Lambuya Community Health Center, Konawe Regency. Data Analysis In This Research Is Qualitative Analysis Carried Out By Analyzing All Data By: (1) Data Reduction, (2) Data Display, (3) Concluding And Verifying. From The Research Results, It Can Be Concluded That The Implementation Of The Social Security Administering Agency (BPJS) Program At The Lambuya Community Health Center Has Largely Gone Well, Although There Is Still A Need To Increase Public Understanding Regarding This Program. Improving The Quality Of Public Health Services Through The Social Security Administering Body (BPJS) Health Program At The Lambuya Community Health Center Has Succeeded In Providing Improvements In The Aspects Of Tangibles (Physical Appearance), Assurance (Guarantee) and Empathy (Empathy). However, It Has Not Been Completely Successful In Providing Improvements In The Aspect Of Reliability (Physical Appearance) And The Aspect Of Responsiveness (Responsiveness) In Society.

Keywords: Implementation, Social Security Administering Body Program, BPJS Health

A. Pendahuluan

Salah Satu Penyebab Ketidakmampuan Masyarakat Dalam Memenuhi Kebutuhan Kesehatan Adalah Karena Biaya Pemeliharaan Dan Perawatan Kesehatan Yang Terus Menerus Meningkatkan. Dalam Rangka Meningkatkan Derajat Kesehatan Masyarakat, Pemerintah Berupaya Menyediakan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Yang Memadai. Selain Itu, Pemerintah Juga Berupaya Agar Biaya Kesehatan Dirasa Adil Terhadap Seluruh Masyarakat Dengan Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Yang Menjelaskan Bahwa Jaminan Sosial Wajib Bagi Seluruh Masyarakat. Berdasarkan Perkembangan Sekarang, Semua Jaminan Kesehatan Diintegrasikan Menjadi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Setelah Itu, Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Untuk Mendukung Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Kebutuhan Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminana Sosial (BPJS) Kesehatan Di Indonesia Tidak Lepas Dari Beberapa Permasalahan Yang Muncul. Salah Satu Permasalahannya Adalah Defisit Keuangan Yang Sering Terjadi Akibat Ketidakseimbangan Antara Pendapatan Dan Pengeluaran. Kendala Keuangan Ini Dapat Mempengaruhi Ketersediaan Dana Yang Optimal Untuk Memberikan Layanan Kesehatan Yang Berkualitas. Selain Itu, Terdapat Ketidaksetaraan Dalam Pelayanan Kesehatan Antar Wilayah, Yang Menciptakan Disparitas Dalam Akses Dan Kualitas Layanan. Pemahaman Masyarakat Terkait Manfaat Dan Prosedur Penggunaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Juga Menjadi Tantangan, Dengan Beberapa Individu Belum Sepenuhnya Familiar Dengan Prosedur Klaim Dan Manfaat Yang Dapat Diperoleh. Selain Itu, Masalah Terkait Partisipasi Peserta Juga Muncul, Di Mana Sejumlah Individu Atau Kelompok Mungkin Belum Terdaftar Sebagai Peserta, Mengurangi Efektivitas Program Dalam Mencapai Tujuannya Untuk Mencakup Sebanyak Mungkin Penduduk. Pemecahan Masalah Ini Memerlukan Kerjasama Antara Pemerintah, Penyedia Layanan Kesehatan, Dan Masyarakat Untuk Memastikan Kestinambungan Dan Efektivitas Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Memberikan Perlindungan Kesehatan Bagi Seluruh Lapisan Masyarakat.

Pelayanan Kesehatan Yang Terjangkau Dan Berkualitas Sangat Penting Bagi Masyarakat. Ini Memastikan Bahwa Semua Orang, Terlepas Dari Latar Belakang Ekonomi Mereka, Memiliki Akses Ke Perawatan Medis Yang Mereka Butuhkan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Memainkan Peran Penting Sebagai Penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Indonesia. Mereka Memberikan Perlindungan Kesehatan Kepada Peserta Yang Terdaftar, Yang Meliputi Berbagai Layanan Mulai Dari Pemeriksaan Rutin Hingga Perawatan Rumah Sakit Yang Kompleks. Dengan Demikian, Pelayanan Kesehatan Yang

Berkualitas Dan Program Jaminan Kesehatan Seperti Yang Ditawarkan Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sangat Penting Dalam Meningkatkan Kesehatan Dan Kesejahteraan Masyarakat Secara Keseluruhan.

Puskesmas Lambuya Merupakan Salah Satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Di Kecamatan Lambuya Kabupaten Konawe Sebagai Penyelenggara Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Puskesmas Lambuya Tidak Hanya Memberikan Layanan Kesehatan Kepada Pasien Umum Melainkan Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Pengguna Badana Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Juga. Seperti Halnya Beberapa Puskesmas Pada Umumnya, Puskesmas Lambuya Juga Tergolong Masih Kurang Mampu Menyajikan Pelayanan Yang Efektif. Hal Ini Dikarenakan Adanya Beberapa Keluhan Masyarakat Mengenai Waktu Tunggu Yang Lama, Kurangnya Tenaga Medis, Serta Sarana Dan Prasarana Yang Masih Kurang Memadai.

Berdasarkan Uraian Diatas Adanya Fakta Bahwa Beberapa Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Mengalami Ketidakefektifan Pelayanan Di Puskesmas Lambuya Menjadikan Penulis Merasa Tertarik Dan Termotivasi Untuk Meneliti Bagaimana Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lambuya, Kabupaten Konawe.

B. Metodologi

Lokasi Penelitian

Penelitian Ini Dilaksanakan Di Puskesmas Lambuya Jl.Poros Kendari-Kolaka, Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara. Pemilihan Lokasi Didasarkan Pada Pengamatan Awal Serta Dengan Beberapa Pertimbangan Bahwa Tingkat Pelayanan Di Puskesmas Lambuya Masih Tergolong Kurang Efektif Dalam Memberikan Layanan Kesehatan.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis Dan Sumber Data Yang Akan Digunakan Dalam Penelitian Ini Menggunakan Data Primer Dan Data Sekunder. Data Primer Diperoleh Dengan Metode Observasi Dan Wawancara. Metode Observasi Yang Dilakukan Adalah Metode Pengumpulan Data Dengan Menggunakan Pengamatan Secara Langsung Pada Objek Penelitian Yang Berkaitan Dengan Tujuan Penelitian. Sedangkan Yang Dimaksud Dengan Wawancara Adalah Dengan Mengajukan Pertanyaan-Pertanyaan Kepada Para Informan Dalam Penelitian Ini.

Sedangkan Data Sekunder Adalah Data Yang Sudah Diolah Dalam Bentuk Naskah Tertulis Atau Diperoleh Melalui Penelusuran Dokumen-Dokumen Yang Relevan Dengan Masalah Dan Fokus Sehingga Dapat Dipakai Sebagai Pendukung Dalam Penelitian Ini.

Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Metode Analisis Yang Digunakan Adalah Metode Analisis Deskriptif Dengan Pendekatan Kualitatif. Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Harus Di Mulai Sejak Awal. Data Yang Diperoleh Di Lapangan Harus Segera Dituangkan Dalam Bentuk Tulisan Dan Dianalisis. Langkah-Langkah Yang Dilakukan Dengan Menganalisis Suatu Data Terdiri Dari (1) Reduksi Data, (2) Display Data, (3) Menyimpulkan Dan Verifikasi.

C. Hasil Dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Secara Historis Puskesmas Lambuya Didirikan Pada Tahun 1969, Dimana Puskesmas Lambuya Merupakan Salah Satu Unit Pelayanan Kesehatan Di Indonesia Yang Bertujuan Untuk Memberikan Pelayanan Kesehatan Dasar Kepada Masyarakat. Puskesmas Lambuya Didirikan Seiring Dengan Program Pemerintah Untuk Memperluas Jangkauan Layanan Kesehatan Di Seluruh Pelosok Negeri. Dalam Konteks Ini, Lambuya, Yang Merupakan Salah Satu Kecamatan Di Kabupaten Konawe, Provinsi Sulawesi Tenggara, Mendapatkan Perhatian Khusus Karena Kebutuhan Akan Fasilitas Kesehatan Yang Memadai. Pembangunan Puskesmas Lambuya Dimulai Dengan Pendirian Bangunan Sederhana Yang Terdiri Dari Beberapa Ruang Untuk Pelayanan Medis Dasar. Bangunan Ini Dibiayai Oleh Anggaran Pemerintah Daerah Serta Bantuan Dari Pemerintah Pusat Melalui Kementerian Kesehatan. Pada Tahap Awal, Fasilitas Ini Dilengkapi Dengan Peralatan Medis Dasar Dan Obat-Obatan Esensial.

Tabel 4.1. Tingkat Pendidikan Petugas Puskesmas Lambuya

No	Jabatan	Jumlah Pegawai	Kualifikasi Pendidikan	Tugas Dan Fungsi	Persentase
1.	Kepala Puskesmas	1	Sarjana Kedokteran	Manajemen Dan Koordinasi Puskesmas	1,6%
2.	Dokter	6	Sarjana Kedokteran	Pemeriksaan Medis Dan Pengobatan	10,1%
3.	Perawat	14	Diploma/Sarjana Keperawatan	Perawatan Pasien	23,7%
4.	Bidan	13	Diploma/Sarjana Kebidanan	Layanan Kesehatan Ibu Dan Anak	22,0%
5.	Ahli Gizi	3	Sarjana Gizi	Konsultasi Nutrisi	5,0%
6.	Analisis Laboratorium	2	Diploma Analisis Kesehatan	Pemeriksaan Laboratorium	3,3%
7.	Petugas Sanitasi	4	Diploma Kesehatan Lingkungan	Pengelolaan Sanitasi Lingkungan	6,7%
8.	Apoteker	2	Sarjana Farmasi	Pengelolaan Obat	3,3%
9.	Asisten Apoteker	3	Diploma Farmasi	Mendukung Tugas Apoteker	5,0%
10.	Tenaga Administrasi	4	Diploma/Sarjana Administrasi	Administrasi Dan Manajemen Data Pasien	6,7%
11.	Sopir Ambulans	3	SMA/Sederajat	Transportasi Pasien Darurat	5,0%
12.	Tenaga Kebersihan	4	SMA/Sederajat	Kebersihan Dan Pemeliharaan Fasilitas	6,7%
Jumlah			59 Orang		100%

Sumber : Puskesmas Lambuya, Kabupaten Konawe (2024)

Data Diatas Menunjukkan Bahwa Tingkat Pendidikan Tingkat Pendidikan Petugas Kesehatan Di Puskesmas Lambuya Cukup Memadai. Hal Ini Diindikasikan Pada Petugas Yang Telah Menempuh Pendidikan Mulai Dari SMA/Sederajat Hingga Perguruan Tinggi. Jumlah Petugas Kesehatan Dan Non-Kesehatan Secara Keseluruhan Berjumlah 59 Orang Yang Terdiri Dari 48 Orang Petugas Kesehatan Dengan Persentase Sebanyak 81,3% Yang Meliputi Dokter,Perawat,Bidan,Ahli Gizi,Analisis Laboratorium,Petugas Sanitasi,Apoteker Dan Asisten Apoteker Dengan Berbagai Bidang/Keahlian Masing-Masing. Sementara Itu, Jumlah Tenaga Non-Kesehatan Adalah 11 Orang Dengan Persentase 18,6% Yang Meliputi Tenaga Administrasi, Sopir Ambulans,Dan Tenaga Kebersihan.

Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Puskesmas Lambuya Kabupaten Konawe

Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Adalah Pelaksanaan Atau Penerapan Program Ini Dimasyarakat, Termasuk Bagaimana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dijalankan Untuk Menyediakan Layanan Kesehatan Kepada Seluruh Warga Negara Indonesia. Ini Mencakup Pendaftaran Peserta, Kerjasama Dengan Fasilitas Kesehatan, Pengaturan Sistem Rujukan Serta Penggunaan Teknologi Untuk Mempermudah Akses Dan Administrasi Layanan Kesehatan.

a. Keterlibatan Asuransi Kesehatan

Asuransi Kesehatan Adalah Salah Satu Asuransi Yang Dapat Mempengaruhi Pada Kesehatan Dan Menanggung Semua Biaya Yang Dibutuhkan Pada Saat Terjadinya Seseorang Yang Jatuh Sakit (Thabrany 2019). Keterlibatan Asuransi Kesehatan Dalam Konteks Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Adalah Keterlibatan Dalam Mengelola Program Asuransi Kesehatan Untuk Membantu Membayar Biaya Medis Peserta. Mereka Bekerja Sama Dengan Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik, Dan Dokter Agar Peserta Bisa Mendapatkan Layanan Kesehatan Yang Terjamin, Seperti Pemeriksaan, Pengobatan, Dan Rawat Inap. Peserta Membayar Iuran Bulanan, Dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Menggunakan Dana Ini Untuk Membayar Biaya Perawatan Medis Sesuai Ketentuan.

Berikut Adalah Pernyataan Kepala Puskesmas Lambuya Ibu MA Dan Kepala Tata Usaha (KTU) Ibu J Terkait Keterlibatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

"Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Memiliki Peran Yang Sangat Penting Di Puskesmas Lambuya. Kami Berfungsi Sebagai Salah Satu Fasilitas Kesehatan Yang Bekerja Sama Dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Untuk Memberikan Layanan Medis Kepada Peserta. Kami Berkomitmen Untuk Memberikan Layanan Yang Berkualitas Dengan Terus Melatih Staf Medis Kami Dan Memperbarui Fasilitas Kesehatan. Kami Juga Melakukan Evaluasi Rutin Untuk Memastikan Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Standar Yang Ditetapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan." (MA, Wawancara Pada 15 Mei 2024)

Selain Itu Perspektif Peserta Terkait Keterlibatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Berikut Adalah Pernyataan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Yaitu Bapak H, Ibu L.

"Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sangat Membantu Saya Terutama Dalam Hal Biaya Medis. Beberapa Bulan Lalu, Saya Mengalami Sakit Parah Dan Harus Dirawat. Biaya Pengobatannya Cukup Tinggi, Namun Karena Saya Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Sebagian Besar Biaya Tersebut Ditanggung Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Proses Klaimnya Juga Cukup Mudah, Saya Hanya Perlu Menunjukkan Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dan Pihak Rumah Sakit Menangani Sisanya." (H, Wawancara Pada 2 Juni 2024)

"Saya Merasa Sangat Terbantu Dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Anak Saya Membutuhkan Imunisasi Dan Pemeriksaan Kesehatan Rutin. Dengan Menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Semua Layanan Tersebut Bisa Kami Dapatkan Tanpa Harus Membayar Biaya Tambahan. Ini Sangat Mengurangi Beban Finansial Kami Sebagai Keluarga." (L, Wawancara Pada 15 Mei 2024)

Berdasarkan Wawancara Diatas Baik Dengan Pihak Puskesmas Lambuya Dan Masyarakat Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Menunjukkan Bahwa Keterlibatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Memiliki Peran Yang Sangat Penting Pada Puskesmas Lambuya. Sebagai Fasilitas Kesehatan Puskesmas Lambuya Berkomitmen Untuk Memberikan Layanan Yang Berkualitas Dan Melakukan Evaluasi Rutin Untuk Memastikan Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Standar Yang Ditetapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

b. Partisipasi Masyarakat

Menurut Andriani 2018, Partisipasi Masyarakat Adalah Keterlibatan Seseorang Secara Sadar Ke Dalam Interaksi Sosial Dalam Situasi Tertentu. Artinya Seseorang Bisa Berpartisipasi Bila Ia Menemukan Dirinya Dalam Kelompok Melalui Berbagai Proses Dengan Orang Lain Dalam Hal Nilai, Tradisi, Perasaan, Kesetiaan, Kepatuhan Dan Tanggung Jawab Bersama.

Berikut Adalah Pernyataan Dari Kepala Puskesmas Lambuya Ibu MA

"Partisipasi Masyarakat Di Puskesmas Lambuya Dalam Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cukup Baik. Sebagian Besar Masyarakat Disini Sudah Terdaftar Sebagai Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dan Secara Rutin Memanfaatkan Layanan Kesehatan Yang Kami Sediakan. Dengan Adanya Partisipasi Aktif Dari Masyarakat, Akses Mereka Terhadap Layanan Kesehatan Menjadi Lebih Mudah Dan Terjamin. Kami Juga Memberikan Pelayanan Yang Baik Karena Pendanaan Dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Membantu Kami Dalam Menyediakan Obat Dan Fasilitas Yang Memadai." (MA, Wawancara Pada 15 Mei 2024)

Sedangkan Berdasarkan Perspektif Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Berikut Adalah Pernyataan Dari Ibu L, CRG, Terkait Partisipasi Mereka Dalam Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

“Saya Sudah Menjadi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Sejak 3 Tahun Terakhir. Pengalaman Saya Cukup Baik. Saya Sering Memanfaatkan Layanan Kesehatan Di Puskesmas Lambuya Untuk Pemeriksaan Rutin Dan Mendapatkan Obat-Obatan. Prosesnya Cukup Mudah Dan Pelayanannya Memuaskan.”(L, Wawancara Pada 15 Mei 2024)

“Saya Sudah Menjadi Peserta Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Sekitar 5 Tahun Sudah Cukup Lama. Saya Sering Menggunakan Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Untuk Pemeriksaan Kesehatan Dan Pengobatan. Secara Keseluruhan Saya Merasa Program Ini Sangat Membantu, Terutama Dalam Hal Biaya Pengobatan.”(CRG, Wawancara Pada 2 Juni 2024)

Berdasarkan Hasil Wawancara Diatas Terkait Partisipasi Masyarakat Dalam Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Menunjukkan Bahwa Adanya Antusias Dan Partisipasi Aktif Dari Masyarakat Terkait Program Ini Pada Pelayanan Kesehatan Puskesmas Lambuya. Banyak Masyarakat Yang Sudah Sering Menggunakan Layanan Kesehatan Yang Ditanggung Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Selain Itu Masyarakat Merasa Sangat Terbantu Dengan Adanya Program Ini. Hal Ini Juga Mendorong Peningkatan Fasilitas Kesehatan Dipuskesmas Lambuya Sejak Bekerjasama Dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

c. Pemahaman Masyarakat

Pemahaman Menurut Anas Sudijono Dikutip Oleh Firmansyah. D (2022) Adalah Kemampuan Seseorang Untuk Mengerti Atau Memahami Sesuatu Setelah Sesuatu Itu Diketahui Dan Diingat. Dengan Kata Lain, Memahami Adalah Mengetahui Tentang Sesuatu Dan Dapat Melihatnya Dari Berbagai Sudut. Pemahaman Dalam Konteks Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Berarti Mengajarkan Kepada Masyarakat Tentang Bagaimana Program Ini Berfungsi. Ini Termasuk Memberikan Pemahaman Mengenai Manfaatnya, Cara Mendaftar, Berapa Biayanya, Jenis Layanan Yang Bisa Didapat, Bagaimana Cara Klaim, Dan Hak Serta Kewajiban Sebagai Peserta. Tujuannya Adalah Agar Semua Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Bisa Mengerti Dan Menggunakan Layanan Kesehatan Lebih Baik, Sesuai Dengan Kebutuhan Mereka.

Berikut Adalah Pernyataan Dari Kepala Tata Usaha (KTU) Ibu J Tentang Pemahaman Masyarakat Terkait Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

“Terkait Pemahaman Peserta Saya Rasa Sudah Cukup Baik. Sudah Banyak Peserta Yang Memahami Prosedur Untuk Menggunakan Layanan Kesehatan Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Selain Itu, Kami Menggunakan Berbagai Metode Seperti Penyuluhan Kesehatan, Dan Kegiatan Komunitas Lainnya. Kami Juga Mengedukasi Melalui Media Sosial Dan Kolaborasi Dengan Kader Kesehatan Desa Untuk Menyebarkan Informasi Dan Meningkatkan Pemahaman Peserta Terkait Program Ini.”(J, Wawancara Pada 15 Mei 2024)

Berikut Adalah Pernyataan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Yaitu Ibu L, Bapak H Terkait Pemahaman Mereka Mengenai Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

“Saya Cukup Paham Dengan Prosedurnya. Mulai Dari Pendaftaran, Pembayaran Iuran Hingga Penggunaan Layanan Difasilitas Kesehatan. Semua Informasi Saya Dapatkan Dari Sosialisasi Yang Saya Dapatkan Dari Puskesmas Dan Brosur Saat Pertama Mendaftar.”(L, Wawancara Pada 15 Mei 2024)

“Awalnya Saya Agak Bingung, Terutama Saat Mendengar Istilah Faskes, Rujukan Dan Juga Tata Cara Penggunaan Layanannya Saya Masih Kurang Paham Tapi Setelah Mendaftar Dan Menggunakan Layanan Kesehatan Melalui Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Saya Jadi Sedikit Paham. Meskipun Saya Masih Sering Bertanya Dan Masih Dipandu Oleh Anak Saya Ketika Melakukan Layanan Kesehatan Kepuskesmas. Saya Berharap Ada Penjelasan Yang Bisa Lebih Mudah Dipahami Bagi Orang Lansia Seperti Saya Mengenai Prosedur Penggunaan Layanan Program Ini.”(H, Wawancara 2 Juni 2024)

Secara Keseluruhan Berdasarkan Hasil Wawancara Penulis Dengan Pihak Puskesmas Lambuya Mereka Mengklaim Bahwa Pemberian Edukasi Kepada Masyarakat Sudah Berjalan Dengan Baik, Meskipun Masih Ada Masyarakat Yang Kurang Paham Dalam Hal Penggunaan Dan Manfaat Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pihak Puskesmas

Lambuya Tetap Rutin Melakukan Edukasi Melalui Penyuluhan Untuk Terus Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terkait Program Ini.

Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Puskesmas Lambuya Kabupaten Konawe.

a. *Tangibles* (Penampilan Fisik)

Tangibles Atau Penampilan Menurut Model SERVQUAL Yang Dikemukakan Oleh Parasuraman, Dan Berry. *Tangibles* Berperan Penting Dalam Menciptakan Kesan Visual Dan Fisik Yang Memengaruhi Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Yang Diterima, Dalam Konteks Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dimensi *Tangibles* Atau Bukti Fisik Dapat Dilihat Dalam Beberapa Aspek. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Berkomitmen Untuk Meningkatkan Penampilan Fisik Fasilitas Kesehatan Yang Bekerja Sama, Termasuk Kebersihan, Kenyamanan, Dan Estetika Ruang Tunggu, Serta Kamar Perawatan

Berikut Adalah Pernyataan Kepala Puskesmas Ibu MA Selaku Kepala Tata Usaha (KTU) Puskesmas Lambuya

“Implementasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Kami Telah Memberikan Dampak Yang Signifikan Terhadap Aspek Fisik Pelayanan Kesehatan. Kami Melakukan Peningkatan Pada Kondisi Fisik Fasilitas, Seperti Meningkatkan Kebersihan Ruang Tunggu Dan Kamar Perawatan, Serta Memperbarui Dan Memelihara Peralatan Medis Kami Agar Selalu Dalam Kondisi Yang Baik. Ini Dilakukan Untuk Memastikan Bahwa Setiap Pasien Yang Datang Mendapatkan Lingkungan Yang Nyaman Dan Layanan Yang Berkualitas..” (MA, Wawancara Pada 27 Mei 2024)

Berikut Adalah Pernyataan Beberapa Masyarakat Yang Pernah Melakukan Pelayanan Di Puskesmas Lambuya Yaitu Bapak AF, Ibu M Sebagai Berikut

“Saya Merasa Bahwa Kondisi Fisik Di Puskesmas Lambuya Tempat Saya Berobat Cukup Baik. Ruang Tunggu Dan Kamar Perawatan Selalu Bersih Dan Terawat Dengan Baik.”(AF Wawancara Pada 2 Juni 2024)

“Staf-Stafnya Terlihat Rapi Dan Profesional. Mereka Selalu Memberi Salam Dan Senyum Ramah Ketika Kami Masuk. Saya Merasa Diperlakukan Dengan Baik Dan Didengarkan Ketika Ada Pertanyaan Tentang Kondisi Kesehatan Saya.” (M, Wawancara Pada 27 Mei 2024)

Berdasarkan Hasil Wawancara Penulis Terkait Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Meningkatkan Aspek *Tangibles* (Penampilan Fisik) Di Puskesmas Lambuya Menunjukkan Bahwa Adanya Peningkatan Fisik Puskesmas Lambuya Sejak Di Implementasikannya Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Terutama Peningkatan Kualitas Kebersihan Dan Peningkatan Beberapa Ruangan Perawatan Pada Puskesmas Lambuya. Hal Tersebut Menciptakan Kenyamanan Bagi Pasien Yang Melakukan Kunjungan Ke Puskesmas Lambuya.

b. *Reliability* (Keandalan)

Aspek *Reliability* Dalam Teori SERVQUAL Dari Parasuraman Dan Berry Mengacu Pada Kemampuan Penyedia Layanan Untuk Memberikan Layanan Yang Konsisten, Tepat Waktu, Dan Dapat Diandalkan. Dalam Konteks Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Aspek *Reliability* Mengacu Pada Kemampuan Organisasi Untuk Menyediakan Layanan Jaminan Sosial Secara Konsisten Dan Dapat Diandalkan Kepada Pesertanya. Ini Mencakup Aspek Seperti Tepat Waktu Dalam Pengelolaan Klaim, Dan Konsistensi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta Jaminan Sosial.

Berikut Adalah Hasil Wawancara Dengan Perawat Ibu L Terkait Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Meningkatkan Aspek *Reliability* (Keandalan) Pada Puskesmas Lambuya.

“Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Telah Membantu Kami Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Keandalan Layanan Yang Kami Berikan Kepada Masyarakat. Kami Dapat Lebih Fokus Pada Perawatan Pasien Karena Proses Klaim Dan Pembayaran Yang Lebih Teratur Dan Transparan Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Hal Ini Juga Mengurangi Beban Administratif, Sehingga Kami Dapat Lebih Fokus Untuk Memberikan Perawatan Yang Berkualitas Kepada Setiap Pasien Yang Datang Ke Puskesmas.”(L, Wawancara Pada 15 Mei 2024).

Sementara Itu, Perspektif Masyarakat Terkait *Reliability* (Keandalan) Puskesmas Lambuya Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Berikut Pernyataan Masyarakat Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ibu L, CRG.

“Pengalaman Saya Cukup Baik. Pelayanan Disini Konsisten, Baik Dari Segi Penanganan Medis Dan Dari Keramahan Petugas. Setiap Kali Berkunjung Saya Merasa Mendapat Pelayanan Yang Sama Baiknya. Namun, Waktu Tunggu Dipuskesmas Lambuya Kadang Cukup Lama, Terutama Saat Pagi Hari Ketika Banyak Pasien Yang Datang. Saya Pernah Menunggu Hingga Dua Jam Sebelum Bisa Bertemu Dengan Dokter.”(H, Wawancara Pada 2 Juni 2024)

“Saya Melihat Petugas Kesehatan Disini Mencoba Bekerja Seefisien Mungkin. Mereka Cukup Cepat Dalam Menangani Pasien Utamanya Pasien Yang Membutuhkan Perawatan Darurat. Meskipun Tetap Ada Kendala Jika Pasien Sangat Banyak Karena Terkadang Saya Mengantri Cukup Lama, Mungkin Bisa Ditambah Lagi Jumlah Tenaga Medis Supaya Pelayanan Lebih Cepat.”(L, Wawancara Pada 15 Mei 2024)

Secara Keseluruhan Berdasarkan Hasil Wawancara Diatas Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Aspek *Reliability* (Keandalan) Pada Puskesmas Lambuya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Telah Membantu Pihak Puskesmas Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Keandalan Layanan Yang Mereka Berikan Kepada Masyarakat. Namun Berdasarkan Wawancara Dengan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Menunjukkan Bahwa Konsistensi Pelayanan Yang Mereka Terima Itu Sudah Baik Akan Tetapi Waktu Tunggu Yang Dibutuhkan Cukup Lama Jika Sedang Banyak Pasien.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam Teori SERVQUAL, Dari Parasuraman Dan Berry *Responsiveness* Mengacu Pada Kemampuan Penyedia Layanan Untuk Memberikan Perhatian Yang Cepat Dan Tanggap Terhadap Kebutuhan Dan Permintaan Pasien. Dalam Konteks Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), *Responsiveness* Merujuk Pada Kemampuan Untuk Merespons Dengan Cepat Dan Efektif Terhadap Kebutuhan Peserta Jaminan Kesehatan.

Berikut Tanggapan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terkait Respon Pihak Puskesmas Lambuya Dalam Memberikan Pelayanan Berikut Adalah Wawancara Dengan Ibu L, CRG.

“Ada Perbedaan Besar Sejak Saya Menjadi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Sini. Saya Merasa Lebih Dihargai Sebagai Pasien, Pelayanan Lebih Cepat, Dan Saya Bisa Mendapatkan Obat Dan Pemeriksaan Dengan Mudah. Namun Terkadang Ketersediaan Obat-Obatan Disini Belum Cukup Memadai Jadi Saya Harus Mencari Keluar Untuk Mendapatkan Obat Yang Saya Butuhkan.”(L, Wawancara Pada 15 Mei 2024)

“Pelayanan Di Puskesmas Lambuya Sangat Baik Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Saya Merasa Didengarkan Dan Diberikan Perhatian Yang Baik Oleh Tenaga Medis Di Sini. Namun Saya Rasa Masih Perlu Ada Peningkatan Tenaga Medis Karena Pada Hari-Hari Tertentu Banyak Sekali Antrian Yang Menyebabkan Adanya Beban Kerja Yang Lebih Bagi Tenaga Medis Di Puskesmas Lambuya. Ini Mempengaruhi Respon Mereka Dalam Melayani Kami Karena Banyak Pasien Yang Harus Dilayani, Jadi Terkadang Saya Harus Antri Cukup Lama”(CRG, Wawancara Pada 2 Juni 2024)

Berdasarkan Hasil Wawancara Diatas Terkait Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Dalam Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) Pada Puskesmas Lambuya. Menunjukkan Bahwa Tingkat *Responsiveness* Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Lambuya Masih Belum Optimal, Karena Puskesmas Lambuya Masih Kekurangan Tenaga Medis. Hal Ini Menyebabkan Respon Tenaga Medis Terhambat Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Karena Banyak Pasien Yang Harus Ditangani. Selain Itu Ada Pernyataan Dari Peserta Yang Menyatakan Bahwa Ketersediaan Obat-Obatan Pada Puskesmas Lambuya Masih Kurang Memadai Yang Menyebabkan Pasien Harus Mencari Obat Diluar Puskesmas.

D. Kesimpulan

Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Lambuya. Berdasarkan Aspek Keterlibatan Asuransi Kesehatan Dan Aspek Partisipasi Masyarakat Sudah Berjalan Dengan Baik. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Berhasil Membantu Dalam Mengurangi Biaya Pelayanan Kesehatan Sekaligus Mengurangi Beban Finansial Bagi Masyarakat Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada Puskesmas Lambuya. Mayoritas

Warga Aktif Mendaftarkan Diri Sebagai Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Mereka Membayar Iuran Secara Rutin, Dan Memanfaatkan Layanan Kesehatan Yang Ditawarkan. Namun Berdasarkan Aspek Pemahaman Masyarakat, Belum Berjalan Sepeuhnya Baik, Meskipun Sebagian Besar Dari Peserta Sudah Paham Terkait Prosedur Dan Cara Menggunakan Tetapi Masih Ada Peserta Yang Belum Sepenuhnya Paham Dan Mengharapkan Adanya Penjelasan Yang Lebih Mudah Untuk Dipahami.

Saran

Perlunya Terkait Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Puskesmas Lambuya, Dalam Meningkatkan Aspek Pemahaman Masyarakat. Disarankan Puskesmas Lambuya Untuk Mengadakan Program Edukasi Dan Sosialisasi Rutin Mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Untuk Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Tentang Penggunaan Dan Manfaatnya. Dan Identifikasi Kendala-Kendala Utama Yang Dihadapi Oleh Masyarakat Lambuya Dalam Menggunakan Layanan BPJS Di Puskesmas. Tinjau Aspek-Aspek Seperti Birokrasi, Aksesibilitas Fisik, Dan Pemahaman Terhadap Peraturan Program.

E. Referensi

- Alfiani, H., & Firmansyah, D. (2022). Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa Ditinjau Dari Soal TIMSS. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 12(1), 55-60.
- Andriani, M. (2018). Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kelurahan Karangpanimbal Kecamatan Purwaharja Kota Banjar. *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 1(02), 107-124.
- Anggraeny, Cindy. "Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya." *Jurnal Kebijakan Publik Dan Manajemen Publik* 1.1 (2013): 85-93.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Dosen Dan Ahli Kesehatan Masyarakat Indonesia. (2019). *Kesehatan Masyarakat : Teori Dan Aplikasi*. Penerbit : PENERBIT BUKU KEDOKTERAN EGC JAKARTA
- Fajriansyah, Muhammad; Muchsin, Slamet;Suyeno. Implementasi Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Studi Kasus Tentang Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Unisma Malang). *Respon Publik*, 2022, 16.9: 85-92.
- https://Cipari.Desa.Id/Akses-Kesehatan-Dan-Kualitas-Pelayanan-Kesehatan-Untuk-Semua#Google_Vignette
- <https://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Publikauma/Article/Download/889/8>
- <https://Sehatnegeriku.Kemkes.Go.Id/Baca/Rilis-Media/20230929/5243993/Keselamatan-Pasien-Lebih-Utama-Dalam-Upaya-Peningkatan-Mutu-Pelayanan-Kesehatan/>
- <https://Www.Mutupelayanankesehatan.Net/Index.Php/Component/Content/Article/1103>
- Janis, N. (2014). BPJS Kesehatan, Supply, Dan Demand Terhadap Layanan Kesehatan. Depkeu. Jakarta.
- Khofifah, S., Wulandari, T. A., Sari, I. L., Rakhmadia, P. S., & Suwadikerta, T. B. (2024). JAMINAN ASURANSI KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT YANG DIBERIKAN BPJS KESEHATAN. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(9), 220-223.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.
- Siregar, R. A. (2020). *Kebijakan Dan Manajemen : PELAYANAN KESEHATAN (BAB 11 PEMBAHARUAN DALAM ORGANISASI PELAYANAN KESEHATAN)*. Penerbit : WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG
- Solehudin, Deni; Priatna, Tedi; Zaqiah, Qiqi Yuliaty. Konsep Implementasi Kurikulum Prototype. *Jurnal Basicedu*, 2022, 6.4: 7486-7495.
- Susilawati, I., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2016). Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 190-206.

- Ulya, F., & Thabrany, H. (2019). Efektivitas Biaya Strategi DOTS Program Tuberkulosis Antara Puskesmas Dan Rumah Sakit Swasta Kota Depok. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 3(1), 109-117.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal Opsi*, 1(2), 96-110.
- Wulandari, F. K., & Achadi, A. (2017). Analisis Karakteristik Dan Persepsi Pengguna Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Puskesmas Sebagai Gatekeeper Di Dua Puskesmas Kota Bekasi Tahun 2016. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 2(1).