

| 20
21



JURNAL AHLI MUDA
INDONESIA

ISSN (p) : 2722-4414
ISSN (e) : 2722-4406

Vol. 2 No. 2

AKN PUTRA SANG FAJAR
BLITAR

JURNAL AHLI MUDA
INDONESIA

Jurnal hasil penelitian terapan yang di
diterbitkan oleh Akademi Komunitas Negeri
Putra Sang Fajar Blitar



Jl. dr. Sutomo No. 29 Kota Blitar
Telp./Fax : (0342) 0342-814644
E-Mail : jami@akb.ac.id

Title: Analisa Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Calon Mahasiswa Dalam Memilih Akademi Komunitas	105-120
Authors: Nunuk Latifah, Adiguna Sasama Wahyu Utama, Hindra Kurniawan	
<hr/>	
Title: Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan	121-136
Authors: Hasrillah, Yaqub Cikusin, Hayat	
<hr/>	
Title: Forensik Digital Sistem Informasi Berbasis Web	137-149
Authors: Andria, Sekreningsih Nita	
<hr/>	
Title: Pembuatan Media Interaktif Alur Proses Pengolahan Kelapa Sawit Menjadi CPO	150-165
Authors: Andri Nofiar.Am, Fenty Kurnia Oktorina	
<hr/>	
Title: Inovasi Bisnis Digital di Tengah Pandemi Covid-19	166-177
Authors: Yuliana	
<hr/>	
Title: Strategi Pengembangan Bisnis dengan Pendekatan Business Model Canvas Pada CV Ganteng Revolution	178-185
Authors: Lukluk Mukhoyaroh, Y. Anton Nugroho	
<hr/>	
Title: Perbandingan Metode Arima dan Sarima Dalam Peramalan Penjualan Kelapa	186-198
Authors: Sara Septiana Aruan, Yohanes Anton Nugroho	
<hr/>	
Title: Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis E-Commerce dengan Menggunakan Metode Waterfall Pada KWT Rahayu Jurug	199-214
Authors: Rudi Antoro, Yohanes Anton Nugroho	
<hr/>	
Title: Pengaruh Produksi Kebun Petani Kelapa Sawit Rakyat Terhadap Kesejahteraan	215-226
Authors: Heri Setyawan, Koko Setiawan, Nurlaila Fatmawati	
<hr/>	
Title: Analisis Peramalan Permintaan Produk Minuman Herbal dengan Metode Arima pada CV. Gentong Mas	227-223
Authors: Nanda Nurfadilah, Yohanes Anton	

JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia

ISSN 2722-4406(p)/2722-4414(e)

DOI Number 10.46510

Published by Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar

Address Jalan dr. Sutomo No. 29 Kota Blitar

Website <https://journal.akb.ac.id/index.php/jami>

Email jami@akb.ac.id



IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI PROGRAM BPJS KESEHATAN (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang)

Hasrillah¹, Yaqub Cikusin², Hayat³

^{1,2,3}. Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang.
e-mail : hasril.lala@gmail.com¹,
yaqubcikusin@yahoo.com², hayat@unisma.co.id³

Penulis Korespondensi Hasrillah, Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Malang,
e-mail : hasril.lala@gmail.com

ARTIKEL INFO

Artikel History:

Menerima 28 April 2021
Revisi 15 Juni 2021
Diterima 17 Juni 2021
Tersedia Online 31
Desember 2021

Kata kunci :

Implementasi, BPJS Kesehatan, Pelayanan Publik

A B S T R A K

Objektif. Penelitian ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan pelaksanaan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang. Pentingnya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian program BPJS Kesehatan sehingga bisa mengetahui, faktor pendukung dan penghambat untuk kedepannya bagi instansi dijadikan acuan untuk melakukan evaluasi program lebih baik lagi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan pendukung pengimplementasian program BPJS kesehatan di Puskesmas Kedungkandang, serta ingin mengetahui bagaimana implementasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Kedungkandang. Penelitian ini menggunakan beberapa teori, yaitu Kebijakan Publik, Kebijakan Pelayanan Kesehatan, Implementasi.

Material and Metode. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan di wilayah Kota Malang, tempatnya di Puskesmas Kedungkandang, Dinas Kesehatan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil. Dari penelitian yang dilakukan berdasarkan studi lapangan dalam bentuk observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa proses implementasi di Puskesmas Kedungkandang sudah berjalan cukup baik, walau masih ada beberapa kendala yang dihadapi, namun pihak Puskesmas Kedungkandang dan Dinas kesehatan terus membenahi kekurangan-kekurangan yang ada dalam proses implementasi program BPJS dapat berjalan dengan baik.

Kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Program BPJS merupakan bentuk reformasi birokrasi di bidang kesehatan, sebab dengan adanya program BPJS masyarakat dapat lebih mudah berobat dan tidak sulit dalam pemberkasan dokumen seperti sistem Kesehatan sebelumnya. Dengan adanya program BPJS diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayan kesehatan terhadap masyarakat di Kota Malang.

ARTICLE INFO	A B S T R A C T
<p><i>Artikel History:</i> Received 28th April 2021 Revision 15th June 2021 Accepted 17th June 2021 Available Online 31st December 2021</p>	<p>Objective. This research is the result of research that describes the implementation of BPJS Kesehatan in Kedungkandang Health Center, Malang City. The purpose of this research is to know the factors that hinder and support the performance of the BPJS health program at the Kedungkandang Health Center and to find out how the BPJS Kesehatan program is implemented at the Kedungkandang Health Center. This study uses several theories, namely Public Policy, Health Service Policy, Implementation.</p> <p>Materials and Methods. The research method used is qualitative. The research was conducted in the city of Malang, and the place is in the Kedungkandang Health Center, the Health Office. Data collection techniques in this study were observation, interviews, and documentation.</p> <p>Result. From research conducted based on field studies in observations and interviews, researchers found that the implementation process at the Kedungkandang Health Center was running quite well. However, there were still some obstacles. The Kedungkandang Health Center and the Health Office continued to fix the deficiencies in the process. The implementation of the BPJS program can run well.</p> <p>Conclusion. Based on the research, the BPJS program is a form of bureaucratic reform in the health sector. With the BPJS program, the community can get treatment more efficiently, and it is not difficult to file documents like the previous health system. With the existence of the BPJS program, it is hoped that it can improve the quality and quality of health service providers to the community in Malang City.</p>

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu bagian terpenting dari sebagian hak asasi manusia (HAM), Setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya sendiri dan keluarganya yang telah disebutkan dalam Deklarasi Hak Asai Manusia Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) pada tanggal 10 november 1948. Oleh karena itu, sesuai dengan norma HAM, negara mempunyai kewajiban untuk menghormati, melindungi, dan memenuhi hak-hak asasi kesehatan tersebut. Seluruh lapisan masyarakat Indonesia mempunyai hak hidup sejahtera lahir dan batin, mempunyai tempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat dan berhak memperoleh pelayanan kesehatan (Pasal 28H UUD 1945).

Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan, penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. (Hayat, 2017).

Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu hak mendasar masyarakat sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3) : “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan “Setiap orang berhak atas Jaminan Sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat”.

Negara mempunyai kewajiban untuk mewujudkan hak setiap warga negara itu sendiri, diantaranya yaitu dapat dilakukan dengan cara mencegah tindakan-tindakan yang dapat menurunkan status kesehatan masyarakat, melakukan langkah-langkah yang dapat menjamin perlindungan kesehatan masyarakat, menciptakan persamaan akses pelayanan kesehatan. Dalam hal demikian penyedia jasa layanan kesehatan dituntut seperti Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan bagi warga masyarakat selaku pengguna jasa kesehatan. pelayanan kesehatan yang dimaksud yakni yang berkualitas dan pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari ketersediaan tenaga kesehatan, pelayanan kesehatan dasar, peralatan dan obat – obatan. (Imran, 2016).

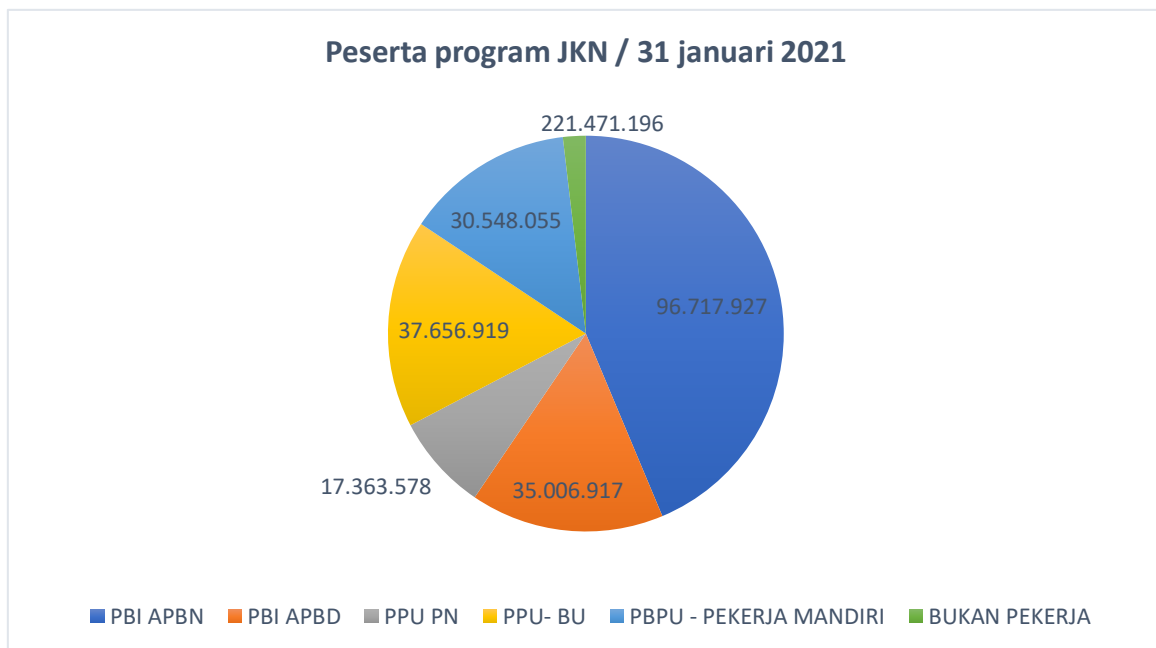
Akan tetapi sebagian besar masyarakat yang berasal dari golongan yang tidak mampu menyebabkan rentan terpapar berbagai masalah kesehatan dan mudahnya terkena serangan penyakit . Hal ini berdampak pada kehidupan masyarakat itu sendiri seperti rendahnya upaya pencegahan penyakit dan perilaku hidup sehat dikalangan masyarakat ,kurangnya kemampuan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, rendahnya kualitas lingkungan dan ketidak merataan penyebaran tenaga kesehatan , minimnya pengetahuan tentang berbagai gejala dan jenis penyakit.

Oleh karena itu disusunlah satu program pelayanan kesehatan oleh pemerintah memberikan upaya pelayanan kesehatan yang dapat menjangkau semua lapisan warag negara Indonesia. Demikian hal ini pelayanan tersebut dilaksanakan melalui Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)- Kesehatan.

Badan Penyelenggara jaminan sosial atau BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang paling singkat berada 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bagian iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta golongan tidak mampu yang premirnya dibayar oleh pemerintah, dan golongan non

PBI atau peserta dari peralihan ASKES. BPJS mulai diberlakukan di Indonesia sejak tanggal 1 Januari 2014 adapun dasar hukum terbentuknya BPJS :

BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan. Berikut data terbaru peserta JKN per 31 Januari 2021 :



Gambar 1 : Presentasi peserta JKN / 31 Januari 2021

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan pendukung pengimplementasian program BPJS kesehatan di Puskesmas Kedungkandang, serta untuk mengetahui bagaimana implementasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Kedungkandang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI PROGRAM BPJS KESEHATAN (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang)”.

1. Bagaimana Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Kedungkandang
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) di puskesmas Kedungkandang.

2. MATERIAL DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang.

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam penelitian, dimana informan sebagai kunci dan informan sebagai instrument pendukung, dengan menggunakan alat bantu panduan wawancara dan alat rekam suara dan video (kamera digital/hp). Peneliti berperan sebagai pengamat untuk mengobservasi secara langsung, sekaligus sebagai partisipan untuk melakukan interaksi dengan obyek penelitian lapangan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam sumber yaitu data primer dan sekunder. Data Primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Sumber informasi berasal dari informan yang dianggap mengetahui permasalahan dengan jelas, dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber informasi dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah hasil wawancara dengan yang orang berkaitan dengan variabel pelaksana program Badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) baik serta mampu mengemukakan pendapat secara baik dan benar. Sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah keterangan dari Kepala puskesmas, Kepala Administrasi Puskesmas Kedungkandang dan pegawai BPJS kesehatan di Puskesmas Kedungkandang. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima program BPJS di Puskesmas Kedungkandang. Data sekunder, data sekunder yaitu data perlengkapan yang diperoleh dari data puskesmas Kedungkandang, buku teks, dokumen-dokumen, laporan-laporan yang berhubungan dengan penelitian.

Lokasi penelitian dalam penelitian ini Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian terhadap objek yang akan diteliti. didalam penelitian ini, yang menjadi lokasi penelitian adalah pada Kota Malang. Situs penelitian adalah suatu tempat dimana peneliti dapat memperoleh data maupun informasi yang diperlukan sesuai

dengan permasalahan yang ditemukan dalam bab terdahulu, maka situs dari penelitian ini adalah Puskesmas Kedungkandang Kota Malang.

Adapun alasan peneliti memilih lokasi dan situs penelitian ini yaitu karena berdasarkan pengamatan pra penelitian dari peneliti bahwa terbatas nya fasilitas , sarana dan prasarana yang ada pada Puskesmas Kedungkandang sehingga berpengaruh terhadap Klaim berkas Program BPJS – Kesehatan.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi,tindakan dan lain-lain dengan cara deskripsidalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dalam penelitian kualitatif, data dituangkan secara deskriptif dalam bentuk laporan dan uraian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Kedungkandang

Implementasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau biasa disebut BPJS di Puskesmas Kedungkandang dimulai sejak 1 Januari 2014, setelah diterbitkannya SK Menteri Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, PMK Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan dan PMK Nomor 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Per 1 Januari 2014 dengan diterbitkannya kebijakan tersebut maka seluruh pasien Puskesmas Kedungkandang pengguna Jamkesmas, Jamkesda, dan Kartu Jakarta Sehat (KJS) sudah otomatis terintegrasi dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau yang sering disebut BPJS.

Tabel 1. Pasien BPJS per januari 2021 Puskesmas Kedungkandang

Bulan	Gender	Total
Januari	L	487 Jiwa
	P	636 Jiwa
Februari	L	369 Jiwa
	P	612 Jiwa
Maret	L	219 Jiwa
	P	400 Jiwa

Sumber: Dokumen Rekam Medis Pasien BPJS Puskesmas Kedungkandang. (2021)

Puskesmas Kedungkandang merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kota Malang yang menerapkan Implementasi pelayanan BPJS Kesehatan .Puskesmas Kedungkandang mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat tidak mampu, pengguna kartu KJS atau BPJS sesuai dengan Peraturan Menteri kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 mengenai Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS. Disamping itu Puskesmas kedungkandang juga dilengkapi 2 gedung sekaligus yaitu gedung rawat jalan dan gedung rawat inap untuk melayani pasien BPJS.

Puskesmas Kedungkandang telah mengupayakan memberi pelayanan yang terbaik dalam pengimplementasian BPJS dengan tujuan memberikan kenyamanan terhadap pasien BPJS yang berobat. Kartu KJS atau BPJS diberikan kepada pelayanan masyarakat yang kurang mampu, Puskesmas Kedungkandang memanfaatkan fasilitas pelayanan medis, fasilitas pelayanan penunjang serta fasilitas UGD, rawat jalan, rawat inap. Setiap tahun pihak puskesmas tentunya berupaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS. Berikut tanggapan dr.Lisna selaku kepala puskesmas terhadap kebijakan BPJS Malang (12/3/2021):“Menurut saya Kebijakan pelayanan BPJS sebenarnya melindungi masyarakat dan menjamin pada saat dia sakit, kemudian sebenarnya memudahkan dan sangat membantu masyarakat kecil untuk berobat dan alhamdulillah kita menjalankan itu dengan baik dan dapat respon baik dari masyarakat.”.

Pihak puskesmas meningkatkan pelayanan kesehatan dalam rangka pengimplementasian BPJS melakukan banyak perubahan dalam tataran birokrasi rumah sakit, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan untuk program BPJS, antara lain:

1. Penyederhanaan antrian menjadi sistem antrian online Antrian online sudah diterapkan di Puskesmas kedungkandang sebanyak 72 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kota Malang, Jawa Timur sudah menerapkan antrean online yang diintegrasikan dengan Mobile JKN milik BPJS Kesehatan.

Peserta JKN dapat melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan di FKTP yang dapat dilihat di dalam sistem antrian online tanpa datang langsung ke FKTP. Melalui aplikasi Mobile JKN Pendaftaran (pengambilan nomor antrean) dapat dilakukan dari rumah. "Peserta dapat memprediksi karena nomor antrian dapat langsung diketahui waktu kunjungan ke FKTP. Peserta juga dapat menuliskan keluhan penyakitnya sehingga FKTP dapat terinformasi lebih awal terkait kondisi peserta saat mendaftar di awal," jelas

Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris saat menengok penerapan sistem antrean online se-Kota Malang di Puskesmas Kedung Kandang, Malang, Rabu (11/3/2020).

2. Penambahan fasilitas untuk pelayanan BPJS

Fasilitas penunjang seperti set 2 dental unit gigi , set alat pemeriksaan dan set laboratorium. Pihak BPJS sendiri sudah menyediakan menjadi 60% dana jasa dan 40% dan pengobatan dan fasilitas. Sehingga proses pelayanan dapat ditingkatkan dan lebih dipermudah dan cepat dengan adanya penambahan fasilitas di puskesmas Kedungkandang. "Fasilitas itu sebenarnya ada , kalau kita kurang disediakan di pengadaan dan dari dinas juga tersedia. Ada yang kurang ada yang lebih juga tinggal kita buat surat laporan dikasih, Cuma gak bisa langsung aja dikasi, kalau dari segi fasilitas itu mendukung bagi saya" Ucap dr.Lisna (12/3/2021)

3. Akreditasi Mutu

Akreditasi mutu untuk peningkatan kuliatas pelayanan tim akreditasi mutu yang datang untuk memonitoring tiap bulan dan melakukan evaluasi per 3 bulan. "Untuk peningkatan kualitas pelayanan kita kan ada akreditasi mbak, jadi ada tim mutu sepanjang waktu untuk memeriksa kita dan meneliti kemudian ada tim audit internal kita. Jadi ada tim akreditasi mutu, tim PPI, tim keselamatan pasien itu berjalan terus lalu ada nanti diperiksa inspektorat dan kadang kala juga didatangi tim BPJS juga"

Timpa dr. Wiwik selaku ketua Manajemen Mutu di Puskesmas Kedungkandang Malang (13/3/2021). Puskesmas Kedungkandang telah mengupayakan memberi pelayanan yang terbaik dalam pengimplementasian BPJS dengan tujuan memberikan kenyamanan terhadap pasien BPJS yang berobat ke puskesmas. Selain dari upaya yang telah di uraikan di atas pihak puskesmas juga melakukan kerjasama dengan pihak rumah sakit terdekat untuk pelayanan rujukan kesehatan.

4. Fasilitas Kesehatan untuk pelayanan BPJS

Fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas kedungkandang hampir semua digunakan untuk pelayanan BPJS . Adapun fasilitas kesehatan yang tidak dapat digunakan oleh pasien BPJS yang sudah berada dalam ketentuan Perpes Nomor 11 Tahun 2013 pasal 25, yaitu fasilitas kesehatan berupa pelayanan kesehatan untuk

mengatasi infertilitas, kemudian pelayanan meratakan gigi (ortodonsi), kemudian gangguan kesehatan atau penyakit akibat ketergantungan obat dan atau alkohol, kemudian pengobatan komplementer, alternatif dan tradisional, termasuk akupuntur, shin she, chiropractic, yang belum dinyatakan efektif berdasarkan penilaian teknologi kesehatan (health technology assessment), dan Alat kontrasepsi, kosmetik, makanan bayi, dan susu.

Kesiapan fasilitas kesehatan Puskesmas Kedungkandang telah memenuhi kriteria BPJS Kesehatan yaitu kesiapan fisik bangunan, alat kesehatan, pelayanan serta tenaga kesehatan yang memenuhi syarat oleh badan BPJS Kesehatan. Berikut hasil wawancara dari narasumber. "Sesuai dengan peraturan BPJS , pelayanan primer saja atau yang disebut pelayanan biasa kalau kami belum bisa atau kurang mumpuni kita langsung rujuk ke Rumah sakit terdekat. Sejauh ini untuk bicara fasilitas kita tidak pernah kurang hanya saja kita minta ga harus dikasi hari itu juga tapi ya perlu waktu, tinggal kita buat laporan saja, dan dinas kesehatan juga menyediakan" (dr.Lisna 12/03/2021). Dari hasil wawancara dengan narasumber dapat diartikan bahwa pihak puskesmas sudah melakukan perbaikan dan peningkatan pada fasilitas kesehatan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS, meskipun masih ada fasilitas seperti rawat jalan yang dirasakan kurang, pihak puskesmas terus berupaya untuk menambah jumlah fasilitas yang dibutuhkan untuk pelayanan. Kemudian pihak puskesmas memberikan pelayanan gratis untuk melakukan tes kesehatan gratis pada masyarakat seperti yang telah diberikan oleh salah satu dokter umum yang juga melayani pasien BPJS "Benar kita ada tes kesehatan gratis untuk screening kesehatan mendikteksi kanker rahim adan mendeteksi dini tumor payudara, dalam upaya penyelamatan dan penanganan penyakit dari dini, sehingga menekan angka kematian dari penyakit yang kronis dan memperluas pengetahuan kepada pasien tentang pencegahan dari dini terhadap virus yang mematikan" (dr.Bonita 22/3/2021)

5. Ketersediaan Tenaga Medis

Ketersediaan tenaga medis sendiri masih jadi permasalahan utama pada pihak puskesmas ,lantaran kekurangan jumlah tenaga medis sehingga para staff ada yang merangkap kerjanya jika staf atau tenaga medis itu sendiri tidak mempunyai kemampuan yang tepat pada setiap bidangnya, maka sangat mempengaruhi tingkat pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedungkandang dalam memberikan pelayanan

kesehatan sehingga lambat dan kurang efisien. Berdasarkan wawancara dengan narasumber bahwa ketersediaan tenaga medis kurang diperhatikan oleh Dinas Kesehatan dikarenakan dari pihak puskesmas sudah melakukan permintaan ketersediaan tenaga medis tetapi tidak segera dipenuhi. "Tenaga administrasi disini masih kurang, tenaga dokter juga kurang mbak ya, ada salah satu petugas gizi kami yang seharusnya fokus sama satu pelayanan dia merangkap menjadi pelayanan administrasi. Dan itu sangat menguras tenaga sekali dan mengulur waktu untuk proses pelayanan itu sendiri" (dr. Lisna selaku Kepala Puskesmas)

Dapat disimpulkan, bahwa kebutuhan tenaga medis dan staf birokrasi sangat dibutuhkan untuk menunjang implementasi program BPJS di Puskesmas Kedungkandang disertai dengan kemampuan tenaga medis dan birokrasi yang berkualitas, sehingga menciptakan pelayanan yang baik di Puskesmas Kedungkandang.

B. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi BPJS di Puskesmas Kedungkandang

Memberikan pelayanan yang baik kepada pasien khususnya pasien pengguna BPJS diharapkan dapat memuaskan mereka dalam pelayanan. Sehingga dapat membantu proses pengimplementasian program BPJS di puskesmas dapat berjalan sebagaimana mestinya dan dapat sejalan dengan visi misi yang dimiliki Puskesmas Kedungkandang dalam mutu pelayanan kesehatan. Puskesmas Kedungkandang berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada pasien BPJS dalam upaya pengimplementasian program BPJS di rumah sakit, tentu saja memiliki faktor pendukung dan penghambat dalam proses penerapan BPJS di puskesmas.

Faktor pendukung yang peneliti temukan dalam implementasi BPJS di Puskesmas Kedungkandang melalui observasi ke Puskesmas dan wawancara dengan pihak puskesmas.

1. Faktor pendukung dalam implementasi BPJS di Puskesmas Kedungkandang:

a) Tersedia fasilitas pendaftaran online

Pengajuan klaim membutuhkan proses yang berbelit dan menyita banyak waktu, hal ini diakui oleh pihak BPJS Kesehatan, oleh sebab itu pihak BPJS Kesehatan memberikan solusi terbaik dengan menerapkan sistem verifikasi yang terintegrasi di dalam SIM INACBG's, dengan nama sistem aplikasi INA CBG's – SEP Integrated System (INASIS). Sistem ini diharapkan menjadi solusi atas sulitnya pengajuan klaim oleh pihak puskesmas. INASIS

selain mempercepat proses klaim, sistem ini juga dapat memperkuat akurasi data sehingga mencegah double klaim yang dilakukan puskesmas kepada BPJS Kesehatan.

b) Adanya kesiapan yang mencukupi untuk prasana fasilitas.

Kesiapan fasilitas kesehatan Puskesmas Kedungkandang telah memenuhi kriteria BPJS Kesehatan yaitu kesiapan fisik bangunan, alat kesehatan, pelayanan serta tenaga kesehatan yang memenuhi syarat oleh badan BPJS Kesehatan.

c) Sumber daya manusia yang cukup kompeten

Penambahan sumber daya manusia pada puskesmas kedungkandang sudah dinilai cukup kompeten karena sudah mempunyai pengalaman dibidangnya masing masing dan penambahan sumber daya manusia sendiri tentu didatangkan langsung oleh pihak Dinas Kesehatan

d) Adanya kerjasama pihak puskesmas dengan mahasiswa

Praktek dan organisasi untuk memberikan pelayanan kesehatan terutama pasien BPJS.

e) Struktur bangunan yang baik dan luas sehingga dapat menyerap pasien BPJS cukup banyak.

f) Mempunyai banyak fasilitas kesehatan seperti yang sudah di bahas pada bab sebelumnya, untuk memberikan pelayanan kesehatan pasien BPJS.

g) Pemberian informasi yang baik mengenai BPJS, melalui, melalui Poster dan Baliho serta sosialisasi.

h) Adanya kotak saran atau keluhan dari pasien untuk pihak puskesmas atas ketidakpuasan atau ingin memberikan saran kepada rumah sakit.

Selain faktor pendukung yang peneliti temukan, terdapat pula faktor-faktor yang menghambat jalannya pelaksanaan program BPJS di Puskesmas Kedungkandang untuk memberikan pelayanan kesehatan.

2. Faktor penghambat dalam implementasi BPJS di Puskesmas Kedungkandang

Setiap program dan kegiatan pastinya menemukan permasalahan dalam menjalankan suatu kegiatannya masing-masing. Dalam implementasi program BPJS ini terdapat beberapa faktor penghambat. Faktor itu sendiri merupakan suatu keadaan yang

dapat mempengaruhi sebuah kegiatan. Adapun faktor-faktor penghambat dalam implementasi program BPJS ini adalah :

a) Faktor komunikasi (*communication*)

Pada permasalahan komunikasi dalam artian penyuluhan dan sosialisasi terhadap program BPJS di Puskesmas Kedungkandang mempunyai permasalahan terhadap masyarakat yang kurang mengerti dari program BPJS kesehatan. Ada sebagian masyarakat yang masih bingung dengan program ini, sebagai peserta BPJS untuk mendapatkan Pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedungkandang. Berikut tanggapan mengenai BPJS terhadap pasien BPJS saat peneliti temui di Puskesmas : “kalo dari saya untuk, BPJS sendiri saya kurang mengerti mas, yang saya tahu saya hanya membayar tiap bulanya, dan mendapatkan fasilitas karena saya pengguna KJS dulu, tapi karena menjadi BPJS saya daftar lagi terus saya bayar tiap bulanya”(Wagimun 30/03/2021).

Berangkat dari permasalahan yang membingungkan masyarakat tersebut atas ketidak jelasan status mereka, peneliti melakukan wawancara langsung kepada Kepala Puskesmas, berikut kutipan wawancara.“Kami pihak puskesmas sudah melakukan sosialisasi pada saat ditetapkan nya BPJS oleh pemerintah tanggal 1 januari 2014 pada masyarakat, pada saat itu sosialisasi dengan tim BPJS .Jika ada masyarakat yang masi belum paham dan adanya miss komunikasi terkait naiknya iuran BPJS masyarakat akan kami persilahkan langsung mengadu ke pihak BPJS”(Ucap dr. Lisna).

Mengenai cara sosialisasi yang dilakukan para pelaksana Program BPJS yang sudah terlihat dilapangan , Sudah diinformasikan secara menyeluruh menurut peneliti. Hanya saja ada segelintir masyarakat yang yang kurang paham dengan program BPJS. Sehingga masyarakat ada yang mengungkapkan bahwa program BPJS tidak disosialisasikan kepada mereka dan mereka minim informasi. Dengan ditemuinya realitas yang telah disebutkan ,dapat ditarik kesimpulan bahwa proses komunikasi kepada masyarakat yang membutuhkan BPJS tidak mengerti oleh masyarakat itu sendiri, karena adanya rasa ketidakpedulian masyarakat (rendahnya partisipasi masyarakat untuk memperoleh program kesehatan), Sehingga ada beberapa masyarakat yang belum paham dengan adanya program BPJS.

b) Faktor Sumber Daya Manusia (Resources)

Sumber daya manusia (staff) adalah SDM yang utama dalam implementasi program. Seringkali terjadi kegagalan dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh sumber daya manusianya yang tidak memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan Implementator saja dirasa kurang cukup, tetapi diperlukan staf yang kompeten dan sesuai untuk menjalankan program tersebut.

Akibat faktor kekurangan sdm, proses pelayanan kesehatan kepada pasien di puskesmas menjadi terhambat dan memerlukan banyak waktu terhadap pasien, dengan alasan ketidakprofesionalan tenaga medis. Efek lainnya adalah tingkat emosi tenaga medis menjadi lebih tinggi karena harus melayani banyak pasien, keluhan pasien yang terkadang pasien sulit untuk ditertibkan. Seperti halnya yang diterangkan oleh Kepala Puskesmas Kedungkandang saat wawancara dengan peneliti: "Kurang pemenuhan kuota tenaga medis berpengaruh pada proses pelayanan, seperti halnya bagian administrasi seharusnya admin, nah ini yang mengerjakan petugas gizi kami, sehingga petugas kami ada yang merangkap kerjanya" (dr.Lisna 12/3/2021).

Jika dalam fakta dilapangan seperti ini keadaanya bagaimana tenaga medis dapat melayani pasien dengan baik. Jika hak dari petugas medis tidak terpenuhi secara baik. Oleh sebab itu Pemerintah harus lebih mengupayakan untuk mensejahterakan tenaga medis. Karena salah satu tombak utama dari implementasi kebijakan BPJS Kesehatan adalah tenaga medis.

c) Faktor Dispotition (Sikap Tenaga Medis)

Sebagaimana petugas Puskesmas yang harus mempunyai sikap yang baik dalam melayani masyarakat menjadi salah satu penilaian juga dalam indikator puas atau tidaknya masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berikut data wawancara peneliti dengan salah satu pasien yang sedang berobat pada saat itu di Puskesmas Kedungkandang mengungkapkan "Ya baik baik saja mbak pelayanannya menurut saya sudah bagus, jadi ketika ada yang saya tidak ketahui saya segera langsung tanya arahan ke dokternya, dokternya ramah ramah. kadang juga perawat nya ada yang sampe bantuin nenek nenek tua untuk diantar ke bagian pemeriksaan" (Suparti 29/03/2021)

Bentuk apresiasi masyarakat salah satunya terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Kedungkandang, dari hasil yang telah dilakukan penelitian lapangan masyarakat hanya sedikit yang mengeluh tentang pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Kedungkandang.

Selanjutnya menurut hasil wawancara diatas terlihat sangat jelas bahwa pelayanan program BPJS Kesehatan berjalan dengan baik. Sikap implementor menjadi salah satu yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan. Jika Implementor melaksanakan dengan senang hati, tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses Implementasi akan mengalami banyak masalah dalam implementasi.

d) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang baik dilingkungan Puskesmas Kedungkandang, sehingga dapat mempermudah implementasi BPJS di Puskesmas Kedungkandang. Reformasi birokrasi telah dilakukan oleh pihak puskesmas untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan yang akan di berikan oleh pasien. Salah satunya adalah dengan adanya fasilitas pendaftaran online semula dalam melakukan pendaftaran khususnya pengguna BPJS harus melewati beberapa loket untuk mendapatkan nomor antrian untuk berobat. Seperti halnya yang telah disampaikan oleh petugas administrasi Puskesmas Kedungkandang bu Tri (24/03/2021) “ Iya mbak jadi pendafataran online itu datang dari sini langsung di screening dulu sesuai prosedur dan sangat bermanfaat sekali karena bisa diakses dimana mana gak harus ke puskesmas , tetapi disini juga tinggal mengantri saja sebentar. Dengan demikian banyak pasien yang bisa menghemat waktu”

e) Faktor Pengajuan Klaim BPJS Di Puskesmas Kedungkandang

Faktor terakhir Pengajuan klaim BPJS Kesehatan di Puskesmas Kedungkandang pada rekapitulasi pelayanan belum dilakukan secara menyeluruh dan terpadu, pengisian dan pencatatan pada status rekam medis untuk kelengkapan dokumen klaim diserahkan kepada petugas rekam medis, belum terjalin kordinasi dan kerja tim yang baik, antara perawat dan petugas rekam medis.

Selain dari itu pengetahuan masyarakat yang minim tentang pengajuan klaim kepada pihak puskesmas, sehingga seringkali terjadi perdebatan antara peserta dan pihak puskesmas. Adapun proses yang harus dilakukan yaitu, Peserta mengajukan klaim ke puskesmas dan pihak puskesmas akan membawa berkas klaim tersebut ke BPJS Kesehatan

lalu setelah disetujui maka pihak BPJS Kesehatan akan mencairkan dana tersebut kepada puskesmas tersebut bukan kepada peserta, baru setelah itu pihak rumah sakit akan mencairkan/memberikan dana klaim tersebut kepada peserta.

Pengajuan klaim membutuhkan proses yang berbelit dan menyita banyak waktu, hal ini diakui oleh pihak BPJS Kesehatan, oleh sebab itu pihak BPJS Kesehatan memberikan solusi terbaik dengan menerapkan sistem verifikasi yang terintegrasi di dalam SIM INA-CBG's, dengan nama sistem aplikasi INA CBG's – SEP Integrated System (INASIS). Sistem ini diharapkan menjadi solusi atas sulitnya pengajuan klaim oleh pihak puskesmas. INASIS selain mempercepat proses klaim, sistem ini juga dapat memperkuat akurasi data sehingga mencegah double klaim yang dilakukan puskesmas kepada BPJS Kesehatan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh petugas Rekam medis Puskesmas Kedungkandang mas Bangkit (25/3/2021) "Jadi memang ada aplikasi untuk pengajuan BPJS namanya INA CBG's , dan itu sudah ada diterapkan di rumah sakit, puskesmas dan klinik .Dengan aplikasi ini dihadirkan untuk mempercepat proses sebuah klaim".

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Dari hasil penelitian dilaporkan bahwa Implementasi Program BPJS di puskesmas Kedungkandang masih belum maksimal, masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan lagi. Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) belum optimal, hal ini terlihat dari ukuran dan tujuan kebijakan, mengungkapkan bahwa dari penelitian lebih lanjut program badan penyelenggara jaminan kesehatan sudah tercapai. Sumber daya sudah cukup baik, namun harus lebih dioptimalkan lagi sumber dayanya. Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, perlu adanya melakukan sosialisasi yang lebih baik lagi. Misalnya dengan melakukan komunikasi yang lebih jelas dan dapat dipahami oleh pihak masyarakat tentang program BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2015). Seputar BPJS kesehatan. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 13(4), 245–246. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/027046769301300491>
- Bpjs, P., Di, K., Tanah, K., & Simalungun, K. (n.d.). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI IMPLEMENTASI PROGRAM BPJS KESEHATAN DI KECAMATAN TANAH JAWA KABUPATEN SIMALUNGUN*. *Si*. 3(2), 1–15.

Faris Burung. (2005). *IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI PROGRAM BPJS KESEHATAN (Suatu Studi di RSUD Lapangan Sawang Kabupaten SITARO)*.

Hayat. (2017). EVALUASI KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MANAJEMEN KEARSIPAN. *Intrans Publishing, September 2017*, 121.
https://www.researchgate.net/publication/335788910_Buku_Kebijakan_Publik

Imran, hafis ali. (2016). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS). STUDI TENTANG RSUD PASAR REBO JAKARTA TIMUR UNTUK MENCIPTAKAN PELAYANAN PRIMA*. 2016.

Iva, M. I. N. (2015). Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Kota Makassar. *Jakpp*, 1(1), 149–156.

Musdalifa. (2020). Implementasi Program Bpjs-Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat(Puskesmas) Studi Pada Puskesmas Pekkae Kec.Tanete Rilau Kab.Barru. *Meraja Journal*, 3(1), 83–89.
<https://merajajournal.com/index.php/mrj/article/download/89/79>

Oktaviani.J. (2018). Tinjauan Pustaka:Pengertian Implementasi. *Sereal Untuk*, 51(1), 51.

Pinontoan, M., Dengo, S., & Ruru, J. (2015). Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rsu Prof. Dr. Kandou Manado. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(031), 1386.

Putri, N. E. (2014). EFEKTIVITAS PENERAPAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL MELALUI BPJS DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MISKIN DI KOTA PADANG
Nora Eka Putri. *Tingkap*, X(2), 175–189. [https://doi.org/10.1016/S1697-2600\(13\)70010-3](https://doi.org/10.1016/S1697-2600(13)70010-3)

Rajagukguk, T., & Siregar, S. (2019). Analisis Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas (Type Perawatan) Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 205–214.

Suaib, M. R. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik*.