



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI
PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL**
(Studi Kasus di Kantor Puskesmas Masalembu Kabupaten Sumenep)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Publik

Oleh
KUDWAH ZAMZAMI
NPM 21901091140



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2023

RINGKASAN

Kudwah Zamzami, 2023, NPM 21901091140, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Studi Kasus di Kantor Puskesmas Masalembu Kabupaten Sumenep), Dosen Pembimbing I : Dr. Hayat, S.AP., M.Si, Dosen Pembimbing II : Taufiq Rahman Ilyas S.AP.,M.AP

Badan penyelenggara Jaminan Sosial merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial guna menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Namun demikian, pada aspek program BPJS khususnya di kepulauan masalembu masih membutuhkan perhatian khusus, sebab di kepulauan masalembu masih terdapat beberapa kelemahan dan kendala dalam proses implementasi kebijakan pelayanan kesehatan bagi pengguna badan penyelenggara jaminan sosial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Dimana proses dan makna lebih ditonjolkan dalam jenis penelitian tersebut dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai penanda agar fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ada dilapangan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dapat di tinjau dari lima faktor. Diantaranya; (1). Tersedia; pelayanan, tempat UGD, USG, Serta lab sudah tersedia. (2). Dapat diterima; program BPJS sepenuhnya dapat terakses oleh masyarakat masalembu. (3). Mudah dicapai; lokasi yang tersedia sepenuhnya dapat terakses oleh masyarakat sehingga pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi hal yang pokok. (4). Dapat dijangkau; adanya program BPJS tentunya dapat menjangkau dan membantu finansial masyarakat. (5). Bermutu; bahwa kebermutuan program BPJS sudah maksimal dan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan. Kemudian dari segi hambatan, sedikitnya ada tiga : pertama, dari segi sumberdaya manusia. Kedua, internet dan infrastruktur. Ketiga, birokrasi.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan Kesehatan, BPJS

SUMMARY

Kudwah Zamzami, 2023, NPM 21901091140, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Implementation of Health Service Policy for Users of Social Security Administering Bodies (Case Study at the Masalembu Health Center Office, Sumenep Regency), Supervisor I: Dr. Hayat, S.AP., M.Si, Supervisor II: Taufiq Rahman Ilyas S.AP., M.AP

The Social Security Administration Agency is a legal entity to administer social security programs to ensure that all people can fulfill the basic needs of a decent life. However, aspects of the BPJS program, especially in the Masalembu Islands, still require special attention, because in the Masalembu Islands there are still several weaknesses and obstacles in the process of implementing health service policies for users of social security administering bodies. The method used in this research is qualitative research which is descriptive and tends to use analysis. Where process and meaning are more emphasized in this type of research with a theoretical basis that is used as a marker so that the focus of the research is in accordance with the facts in the field.

The results of this research show that policy implementation can be viewed from five factors. Among them; (1). Available; Services, emergency room, ultrasound and lab are available. (2). Acceptable; The BPJS program is fully accessible to the Massalembu community. (3). Easy to achieve; The available locations are fully accessible to the community so that regulating the distribution of health facilities is the main thing. (4). Reachable; The existence of the BPJS program can certainly reach and help the community financially. (5). Quality; that the quality of the BPJS program is maximum and in accordance with the standards that have been set. Then in terms of obstacles, there are at least three: first, in terms of human resources. Second, internet and infrastructure. Third, bureaucracy.

Keywords: Policy Implementation, Health Services, BPJS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Masyarakat adalah makhluk hidup yang tidak bisa hidup sendiri, manusia juga perlu berkomunikasi dengan manusia yang lain dalam menjalani hidupnya. Dan dalam menjalani aktifitasnya untuk menjalani hidup maka manusia sangat penting dalam menjaga kesehatannya. Oleh karena itu pemerintah selaku pihak yang menjalankan roda pemerintahan wajib melindungi kesehatan masyarakat sebagaimana menurut peraturan perundang-undangan. Kesehatan adalah hak bagi setiap warga negara yang dilindungi oleh undang-undang, Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, oleh karenanya di lindungi oleh negara.

Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya ialah suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Di negara berkembang ini seperti Indonesia, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka diperlukan adanya peran pemerintah melalui pelayanan publik untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar rakyatnya seperti kesehatan, pendidikan dan kebutuhan lainnya (Mikho Ardinata, 2020).

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia untuk bertahan hidup layak dan produktif, maka dari itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya serta kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses ataupun sumber daya di bidang kesehatan serta memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu,

dan terjangkau. Selain itu kesehatan merupakan salah satu bagian terpenting dari sebagian hak asasi manusia (HAM), Karena setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai bagi kesehatan dan kesejahteraan dirinya sendiri serta keluarganya yang telah disebutkan dalam Deklarasi Hak Asasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tanggal 10 november 1948. Maka dari itu, sesuai dengan norma HAM, negara mempunyai kewajiban untuk melindungi, menghormati serta memenuhi hak-hak asasi kesehatan tersebut. Seluruh lapisan masyarakat Indonesia mempunyai hak hidup sejahtera lahir dan batin, mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, mempunyai tempat tinggal serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan (Pasal 28H UUD 1945), (Hasrillah, Hayat, dkk. 2021).

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): yaitu “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir maupun batin, serta bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang sehat dan baik serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” kemudian “setiap orang berhak atas Jaminan Sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat” (Hasrillah, Hayat, dkk. 2021).

Salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan dibangunnya instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut dengan Puskesmas. Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 yaitu tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

(Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dan lebih mengutamakan upaya preventif dan promotif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Firman Ramadhan, dkk. 2021).

Peraturan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau, setiap orang juga mempunyai hak dalam mendapatkan suatu akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kesehatan adalah suatu asensi dan merupakan pelayanan kesehatan yang layak bagi masyarakat.

Peraturan dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2014 tentang pelayanan kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan sebagai hak asasi manusia yang harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang menyeluruh oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat secara terarah, dan terjangkau oleh masyarakat. Maka masyarakat Indonesia berhak menerima suatu perlindungan dari negara terhadap kesehatannya termasuk masyarakat miskin dan tidak mampu. Sebagai solusinya maka pemerintah membuat suatu kebijakan yang strategis untuk menggratiskan pelayanan kepada masyarakat miskin. Program pemerintah dalam menggratiskan suatu biaya pelayanan kesehatan telah berjalan sejak tahun 2005 yang dinamakan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (PJPKM) yang sering disebut juga dengan Askeskin. Kemudian berganti nama pada tahun 2008 menjadi Jamkesmas (UU

Nomor 40 Tahun 2004).

Badan penyelenggara Jaminan Sosial atau juga sering disebut dengan BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (UU RI No. 24 Th. 2011, Pasal 1, Ayat 4). Dimana peserta BPJS terdiri dari Peserta Bantuan Iuran (PBI) yang terdiri dari golongan non PBI, fakir miskin dan orang tidak mampu, kemudian peserta dari peralihan AKSES (UU BPJS, 2011).

Hadirnya BPJS adalah untuk bagaimana menyelenggarakan sebuah amanah UUD 1945 dimana pemerintah yaitu harus melayani seluruh warga negara Indonesia dalam bidang kesehatan baik warga negara yang tidak mampu, ataupun masyarakat secara umum. Dimana hadirnya BPJS di Indonesia adalah salah satu program pemerintah untuk membantu masyarakat dalam hal ini yaitu masalah kesehatan, dimana yang kita ketahui BPJS adalah salah satu kebijakan yang ber hukum publik harus dan wajib untuk menyelenggarakan program jaminan bagi keseluruhan masyarakat yang tidak mampu (Nur Hasan, 2019).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama yaitu untuk Pegawai Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/Polri, perintis kemerdekaan beserta keluarganya, veteran dan usaha lainnya serta rakyat biasa (Siti Nur Faizah, dkk. 2020).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial guna menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, dan manfaat serta keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia yaitu dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia (Solechan, 2019).

Menurut Ikafah kepuasan pasien adalah cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Apabila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan lagi. Sedangkan menurut Kosnan kepuasan memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan itu sendiri yaitu totalitas dari bentuk karakteristik barang ataupun jasa yang menunjukkan kemampuannya guna memuaskan pelanggan, baik itu terlihat atau yang tidak terlihat/tersembunyi (Izza Afkarina Mutiara, dkk. 2022).

Menurut Hafizurrachman kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dan sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan muncul atau perasaan pasien akan kecewa apabila

kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan (Fitria, Riszeki. 2021).

Kepuasan yang tinggi dan yang baik akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu serta berkualitas sesuai yang diamanahkan dalam UU. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas itu sangat mempengaruhi pasien dalam hal menerima pelayanan. Dimana peserta akan cenderung mematuhi semua kebijakan atau nasehat, serta setia dan taat kepada seluruh aturan yang sudah disepakati bersama (Nur Hasan, 2019).

Menurut Maulana munculnya ketidakpuasan pasien yaitu dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu adanya kegagalan berkomunikasi antara pasien dengan petugas, buruknya kualitas produk ataupun jasa, waktu yang tidak efisien, harga, kualitas pelayanan, serta biaya yang tidak sesuai dengan harapan. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya adalah kualitas pelayanan kesehatan yang dibawah standar. Dimana kualitas yang baik pada saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Sehingga pasien yang puas akan berbagi pengetahuan dan pengalaman pada orang lain sehingga dapat membawa dampak positif bagi unit pelayanan kesehatan (Fitria Riszeki, 2021).

Menurut Satrianegara, Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat, dan juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh serta terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain puskesmas mempunyai

wewenang serta tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Sedangkan menurut Assaf, Mutu dalam layanan kesehatan di puskesmas merupakan sebuah konsep manajemen berfokus konsumen yang inovatif serta partisipatif yang mempengaruhi setiap individu dalam organisasi. Tujuannya yaitu pelaksanaan proses perbaikan yang akan berdampak positif outcome layanan kesehatan (Joko Prasetyo, dkk. 2023).

Puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) merupakan suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok (Ratih Anggraeni, 2019).

Puskesmas merupakan sebagai pusat pembangunan kesehatan yang berfungsi untuk mengembangkan serta membina kesehatan terdepan dan terdekat dengan masyarakat dalam bentuk kegiatan pokok yang menyeluruh serta terpadu di wilayah kerjanya (Ratih Anggraeni, 2019).

Menurut Kemenses, Pengertian puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas yaitu mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Sedangkan menurut Depkes, puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab kepada pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Untuk terselenggaranya berbagai upaya kesehatan perorangan dan masyarakat

Puskesmas perlu ditunjang oleh manajemen Puskesmas yang baik (Betri Anita, dkk. 2019).

Puskesmas yaitu merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) kesehatan dibawah supervise Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) ataupun Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap yaitu selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan suatu pelayanan yang baik tentunya harus diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Dimana keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga yang tidak mampu. Karena dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yaitu pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau, (Firman Ramadhan, dkk. 2021).

Puskesmas yaitu berfungsi sebagai:

- a. Pusat pemberdayaan kesehatan strata pertama.
- b. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.
- c. Dan pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan (Jurnal Administrasi Negara).

Kemajuan zaman sekarang yang berbasis teknologi membuat pengetahuan masyarakat semakin sangat meningkat, hal ini sangat berpengaruh terhadap masyarakat dengan tuntutan akan mutu pelayanan suatu kesehatan. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit ataupun Puskesmas akan semakin disorot oleh masyarakat tentang suatu kinerja tenaga-tenaga kesehatan,

selain itu masyarakat juga akan banyak mengkritisi berbagai aspek yang ada dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Di dalam Rumah Sakit sumber daya manusia yang melakukan suatu interaksi langsung dengan pasien adalah perawat sehingga kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat dapat mewakili nilai baik buruknya suatu kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit maupun Puskesmas.

Dalam bidang kesehatan terutama di Puskesmas Masalembu merupakan salah satu kepulauan yang sangat memperhatikan kesejahteraan masyarakatnya terutama dalam bidang kesehatan dan pelayanan masyarakat. Dengan munculnya suatu kebijakan pemerintah mengenai peningkatan taraf kesehatan melalui program BPJS Kesehatan, pihak Puskesmas sangat merespon positif dengan mendukung program tersebut. Beberapa Rumah Sakit dan Puskesmas pemerintah sudah menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan tersebut. Akan tetapi dalam pelaksanaan program BPJS tersebut muncul masalah terkait bagaimana dengan implementasi pelayanannya.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat maupun di daerah. Pelayanan publik juga memberikan defenisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). pelayanan publik Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi

pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya prosedurnya tidak berbelit-belit maka akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diberikan oleh pemerintah yaitu salah satunya Puskesmas. Pemerintah juga harus bertanggungjawab kepada hak masyarakat untuk sehat dengan mewujudkan suatu pelayanan kesehatan secara menyeluruh, memuaskan, terjangkau, adil dan bermutu. Kepuasan pasien juga tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayan baik buruknya merupakan hasil dari penilaian pasien kepada pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang mereka harapkan. Kepuasan merupakan respon baik dari seorang pasien yang mendapatkan suatu pelayanan dari awal terdaftarnya pasien berobat hingga pasien meninggalkan Rumah Sakit.

Puskesmas Masalembu yang terletak di Jl. Simpang Empat No.2, Kecamatan Masalembu, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. Memberikan suatu pelayanan kesehatan pada pasien miskin pengguna BPJS. Untuk menciptakan suatu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas maka diperlukan sumber daya manusia yang profesional dalam bidangnya serta sarana dan prasarana yang mencukupi. Pihak Puskesmas juga mempunyai kewenangan serta tanggungjawab untuk memberikan suatu pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya yang bertempat tinggal di kepulauan masalembu itu sendiri dan sekitarnya. Kebanyakan dari beberapa masyarakat masalembu menganggap bahwa Puskesmas Masalembu adalah puskesmas yang cukup baik di kecamatan masalembu, akan tetapi peneliti

menemukan beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan Puskesmas Masalembu yang didapatkan dari hasil wawancara (1 desember 2022) dengan salah satu petugas Puskesmas Masalembu. Beberapa keluhan tersebut antara lain yaitu 1). SDM kurang mendukung 2).Disaat proses pendaftaran BPJS seringkali ada kendala koneksi internet sehingga membuat pelayanan sedikit terhambat, dimana kepulauan masalembu sendiri juga memang sangat minim dalam jaringan internet, sedangkan proses pendaftaran BPJS itu sendiri dilakukan dengan system online. Maka dari itu proses pendaftaran BPJS seringkali terhambat dan terdapat kendala sehingga membuat para peserta BPJS cukup lama menunggu proses tersebut, kemudian kendala selanjutnya yaitu nomor NIK dengan Nomor BPJS peserta kebanyakan tidak sama 3). Birokrasi, penjelasan yang berbelit-belit dalam proses sosialisasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Kantor Puskesmas Masalembu Kabupaten Sumenep.

B. Permasalahan

Dari uraian latar belakang di atas maka permasalahan yang ingin saya teliti sebagai penulis yaitu :

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Masalembu?
2. Faktor Apa Yang Menjadi Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan BPJS Kesehatan?

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus kepada :

Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Dikantor Puskesmas Masalembu Kabupaten Sumenep dapat dilihat dari :

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Masalembu.

Yaitu menggunakan teori dari (Reny Nugraheni 2022) tentang Pelayanan Kesehatan yang meliputi:

- a. Tersedia
 - b. Dapat diterima
 - c. Mudah dicapai
 - d. Mudah dijangkau
 - e. Bermutu
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan BPJS Kesehatan meliputi: ★★★★★
 - a. Faktor Pendukung
 1. Puskesmas
 2. Sistem Internet
 - b. Faktor Penghambat
 1. SDM, kurang mendukung secara pendidikan. Maksudnya disini, keterbelakangan pendidikan terbatas sehingga pemahaman masyarakat tentang BPJS kurang.
 2. Hardware, disaat proses pendaftaran BPJS terjadi kendala koneksi

internet, sehingga sering terjadi perbedaan antara Nomor NIK dengan Nomor BPJS.

3. Birokrasi, kurang meratanya informasi dalam penyampaian sosialisasi.

D. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya tujuan peneliti adalah menjawab suatu permasalahan yang muncul dari fenomena yang ada kemudian di jadikan suatu objek penelitian. Berdasarkan permasalahan di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan atau menganalisis gambaran implementasi kebijakan pelayanan kesehatan bagi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Masalembu.
2. Untuk mendeskripsikan atau menganalisis faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan BPJS Kesehatan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Bagi Puskesmas Masalembu, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap pelaksanaan pelayanan bagi pasien pengguna BPJS dan diharapkan berguna sebagai masukan bagi pihak puskesmas dan pihak berkepentingan untuk perkembangan dan kemajuan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Akademis

Dapat menambah sumbangan ilmu pengetahuan mengenai implementasi pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan BPJS kesehatan.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang berisi tentang gambaran umum dari permasalahan yang akan dibahas. Yaitu, Konteks penelitian, Permasalahan, Fokus penelitian, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Sistematika skripsi. Bagian pendahuluan ini akan memberikan gambaran mengenai topik penelitian yang akan disajikan dan juga dapat dikatakan sebagai paragraf pertama dari makalah penelitian tertulis. Pendahuluan ini selanjutnya digunakan untuk menentukan tahap lanjutan di dalam penelitian yang mana di dalamnya berisi isu yang menuntun penelitian tersebut.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang bagaimana teori yang mendukung untuk dijadikan landasan ilmiah yang berkaitan dan berhubungan dengan masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan bagian yang Menjelaskan tentang metode- metode yang digunakan Jenis penelitian, Subyek Penelitian, Analisis Data, Keabsahan Hasil Penelitian.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan penulis di atas dapat digaris bawahi bahwa:

Implementasi merupakan kebijakan suatu proses yang dimana terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terkait dengan implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut dapat diketahui berhasil atau tidaknya suatu implementasi kebijakan yaitu dengan lima faktor, diantaranya:

Pertama, Tersedia (masyarakat dalam hal ketersediaan sudah terakomodir semua, baik dari segi pelayanan, tempat UGD, USG, Serta lab). Akan tetapi dari segi peralatan dipuskesmas masalembu belum semuanya tersedia, alasannya: karena peralatan dimasalembu masih minim dan menggunakan alat seadanya. Kedua, Dapat diterima (program BPJS sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat masalembu, alasannya: sebab tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan serta kepercayaan masyarakat). Ketiga, mudah dicapai (lokasi yang tersedia sepenuhnya dapat diakses oleh masyarakat sehingga pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi hal yang pokok). Keempat, dapat dijangkau (adanya program BPJS sangat membantu masyarakat, alasannya: karena dapat menjangkau dan membantu finansial masyarakat). Kelima, bermutu (tidak tertinggal dengan semua aspek di atas, bahwa kebermutuan yang ada di masyarakat masalembu tentang program BPJS sudah maksimal, alasannya : karena sesuai dengan standar yang telah ditetapkan).

Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan BPJS di puskesmas masalembu yaitu: dari faktor pendukung yaitu

tersedianya puskesmas dan internet. Sedangkan faktor penghambat yaitu, sumberdaya manusia: bahwa keterbelakangan pendidikan menjadi faktor penghambat. Infrastruktur dan internet: segi internet yang tidak memadai. Birokrasi: penyampaian informasi yang kurang merata menjadi hambatan dalam penerapan Program BPJS.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

Secara geografis pulau masalembu yang letaknya jauh dari perkotaan, oleh karenanya program BPJS sangat bergantung pada internet, tahapan yang menjadi dasar dari penerapan program BPJS yakni internet yang memadai. seharusnya pemerintah sebelum menerapkan program BPJS khususnya dipuskesmas masalembu yang memang kepulauan terpencil dan jauh, sehingga pemerintah harus menyediakan internet terlebih dahulu, memaksimalkan internet serta juga menyiapkan fasilitas yang memadai untuk mendukung penerapan program BPJS yang ada dimasalembu sebagai penyokong atau penunjang agar BPJS di puskesmas masalembu berjalan dengan semestinya.

Kemudian untuk langkah selanjutnya dalam penerapan program BPJS pemerintah dalam penerapannya harus lebih banyak mengevaluasi dan koordinasi setidaknya satu bulan dua kali agar lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Betri Anita, dkk. 2019. *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Penerbit: Deepublish.
- Dr. Retno Analisa Larasati, S.E., dkk. 2021. *Pendidikan Kecakapan Vokasional di Pesantren*. Penerbit: Media Sains Indonesia.
- Dr. Mison Immanuel Daud. 2022. *Perkembangan Kurikulum Sekolah Minggu Gereja-Gereja Manado*. Penerbit: Publica Indonesia Utama.
- Dr. Muhammad Ramdhan, S.Pd., M.M. 2021. *Metode Penelitian*. Penerbit: Cipta Media Nusantara.
- Hayat. 2020. *Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, Formulasi)*. Malang: Intrans Publishing.
- Hayat, Muhammad Nuh, dkk. 2018. *Reformasi Kebijakan Publik (Perspektif Makro dan Mikro)*. Indonesia: Prenada media.
- Helfi Nolia R. Tambunan, dkk. 2023. *Dasar-Dasar Kesehatan Masyarakat Dan Keselamatan Kerja*. Penerbit: Media Sains Indonesia.
- Joko Prasetyo, dkk. 2023. *Keperawatan Keluarga Dan Puskesmas*. Penerbit: Global Eksekutif Teknologi.
- Reny Nugraheni, 2022. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Penerbit: Insan Cendikia Mandiri.
- Ratih Anggraeni, 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Penerbit: Deepublish.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Saldana, Miles & Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publications.

UPT. Capil Kecamatan.Masalembu

Jurnal

- Afifuddin, Hayat, dkk. *Implementasi E-Document Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar*. Jurnal Respon Publik, Vol. 13, No. 3, 2019.

- Rani Tiyas Budiyantri, dkk. 2020. *Kebijakan Kesehatan: Implementasi Kebijakan Kesehatan*: Undip Press.
- Firman Ramadhan, Didin Muhafidin, dkk. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung*. Jurnal Administrasi Negara, Vol 12, No 2, Februari 2021.
- Fitria Riszeki. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lespadangan*. 2021.
- Faradiba, S., Slamet Muchsin, Hayat. 2021. *Efektivitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online Di Badan Pusat Statistik Kota Malang*.
- Fitria Amelia. *Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat "Sejarah Kesehatan Masyarakat"*. 2021/2022.
- Hasrillah, Hayat, dkk. *Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan*. Vol. 1, No. 12 Mei 2021.
- Helena Ras Ulina Sembiring. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Ignasia Suryani, dkk. *Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bekasi*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 9. Issue 2, 2021.
- Izza Afkarina Mutiara, dkk. *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan*. Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia, Vol. 8, No. 1, 2022.
- Moch Ridho Wachruroji, dkk. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah*. Jurnal Administ rasi Negara. Vol. 7, No. 1, 2019.
- Mikho Ardinata. *Tanggung Jawab Negara Terhadap Jaminan Kesehatan Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia*. Jurnal HAM. Vol. 11, No.2, Agustus 2020.
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nur Hasan. *Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 8, No. 4, 2019.
- Rokhman, Ali 2008. *Potret dan Hambatan e-Government di Indonesia*. *Inovasi Online*, edisi vol 11/XX, Juli 2008.
- Suprpto, A. Abdul Malik. *Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)*. Jurnal Kesehatan Sandi Husada. Vol. 7, Issue, 1, pp. 1375-1377, Juni 2019.

Selvi Dian Safitri, Hayat, dkk. *Upaya Pemerintah Desa Panji Kidul Kabupaten Situbondo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Indonesia Sosial Sains, Vol. 3, No. 5, Mei 2022.

Siti Nur Ainiah, Hayat, dkk. *Implementasi Program Posyandu Lanjut Usia (LANSIA) Di RW 1 Kelurahan Polowijen*. Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 1, No. 12, Mei 2021.

Siti Nur Faizah, dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kc Magelang*. Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol. 9, No. 3, 2020.

Solechan. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik*. Jurnal Administrative Law & Governance, Vol. 2, Issue 4, November 2019.

Internet

https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Masalembu,_Sumenep

Skripsi

Dedi Kristian Dendo. *Ketersesuaian Kartu Stok dan Jumlah Fisik Obat Antibiotik di Puskesmas Mojolangu Kota Malang*. 11 Mei 2022.

Tesis

Yefrizal, 2019. *Perumusan Kebijakan Publik (Studi Pelaksanaan Fungsi Legislasi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Dalam Penyusunan Peraturan Daerah Provinsi Riau)*. Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2014 tentang pelayanan kesehatan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan

Sosial (BPJS)