
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS MASALEMBU KABUPATEN SUMENEP

***Kudwah Zamzami¹⁾, Hayat²⁾**

1), 2) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Indonesia

*Email Korespondensi : zamzamikudwah@gmail.com

Diterima Redaksi: 05-09-2023 | Selesai Revisi: 19-09-2023 | Diterbitkan Online: 21-09-2023

Abstrak

Badan pelaksana Jaminan Sosial adalah sebuah badan hukum untuk melaksanakan program jaminan sosial. Namun demikian, pada aspek program BPJS khususnya di kepulauan masalembu masih membutuhkan perhatian khusus. penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan pelayanan bagi pengguna badan penyelenggara jaminan sosial di kantor puskesmas masalembu kabupaten sumenep. Penelitian ini menggunakan model implementasi menurut Reny Nugraheni guna mendeskripsikan tentang implementasi program BPJS. Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan deskriptif kualitatif. 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 di terima oleh masyarakat masalembu. (3). Mudah dicapai; lokasi yang tersedia sepenuhnya dapat ter akses 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 sumber daya manusia. Kedua, internet dan infrastruktur. Ketiga, birokrasi. dan terakhir tentang kurang meratanya informasi tentang adanya program BPJS.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan; Pelayanan Kesehatan; BPJS

Abstract

The Social Security implementing agency is a legal entity to implement the social security program. However, aspects of the BPJS program, especially in the Maalembu Islands, still require special attention. This research aims to describe the implementation of service policies for users of social security administering bodies at the Masalembu health center office, Sumenep

district. This research uses the implementation model according to Reny Nugraheni to describe the implementation of the BPJS program. The research method in this study uses descriptive qualitative. 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 acceptable to the people of Masalembu. (3). Easy to achieve; The available locations are fully accessible to the community so that regulating the distribution of health facilities becomes a basic thing. (4). Reachable; The existence of the BPJS program can certainly reach out 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. and finally about the lack of even distribution of information about the existence of the BPJS program.

Keywords: Policy Implementation; Health Services; BPJS

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak bagi setiap warga negara yang dijaga oleh undang-undang, Kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar manusia, oleh karenanya di lindungi oleh negara. Masing-masing negara menganggap bahwa kesehatan yaitu modal terbesar guna memperoleh kesejahteraan. Maka dari itu, pada dasarnya untuk memperbaiki layanan kesehatan ialah suatu aset sumber daya manusia guna memperoleh masyarakat yang sejahtera. Di Indonesia sebagai negara yang berkembang, untuk memajukan kesejahteraan masyarakat bahwa dibutuhkannya adanya intruksi pemerintah melalui pelayanan publik guna memadati kebutuhan dasar rakyatnya yaitu kesehatan, pendidikan dan sebagainya (Ardinata, 2020).

Kesehatan adalah keperluan dasar manusia guna bertahan hidup dengan pantas serta produktif, maka dari itu dibutuhkan eksekutor pelayanan kesehatan yang terarah biaya serta kualitasnya. baik yang terpasang dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 mengenai kesehatan yang telah ditegaskan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama untuk mendapatkan akses ataupun faktor produksi di bidang kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman serta terjangkau. Sedangkan kesehatan ialah sangat penting dari sebagian hak asasi manusia (HAM), Karena setiap orang mempunyai taraf kehidupan yang layak bagi kesehatan serta ketentraman dirinya sendiri dan keluarganya yang telah disebutkan dalam Deklarasi Hak Asasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tanggal 10 november 1948. Maka dari itu, searah dengan

norma HAM, negara memiliki kewajiban guna melindungi, menghargai serta memadati hak-hak asasi kesehatan tersebut. Semua lapisan masyarakat Indonesia memiliki hak hidup bahagia lahir batin, mencapai lingkungan hidup yang sehat dan baik, memiliki tempat tinggal dan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan (Pasal 28H UUD 1945), (Hasrillah, 2021).

Pemerintah bertanggung jawab mempersiapkan pelayanan kesehatan sebagai salah satu hak berpedoman kepada masyarakat sebagai halnya telah dicantumkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3): yaitu “masing-masing orang pantas hidup dengan sejahtera lahir maupun batin, serta bertempat tinggal, dan memperoleh lingkungan hidup yang sehat serta baik dan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan” kemudian “setiap orang layak atas Jaminan Sosial yang membolehkan peningkatan dirinya secara utuh selaku manusia yang berguna” (Hasrillah, 2021).

Salah satu usaha pemerintah dalam melaksanakan kesehatan terhadap masyarakat adalah yaitu berdirinya lembaga pemerintah selaku unit pelaksana pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau bisa dikatakan Puskesmas. Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 mengenai Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan sarana pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan perindividu tingkat pertama, dan lebih mengedepankan upaya preventif serta promotif, guna memperoleh derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Ramadhan et al., 2021).

Peraturan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 mengenai Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang memiliki hak dalam mendapatkan bantuan kesehatan yang bermutu, aman dan terjangkau, setiap orang juga memiliki hak dalam mendapatkan suatu akses atas sumber daya di bagian kesehatan. Jadi bisa disimpulkan bahwa kesehatan adalah suatu asensi dan merupakan bantuan kesehatan yang pantas bagi masyarakat.

Kaidah dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2014 mengenai pelayanan kesehatan mengatakan bahwa kesehatan selaku hak asasi manusia yang wajib dilaksanakan dalam wujud bantuan beragam pelayanan kesehatan terhadap semua masyarakat melalui pengaturan pembentukan kesehatan yang mengglobal oleh

pemerintah, pemerintah daerah, serta terjangkau oleh masyarakat dan masyarakat secara terarah. Maka rakyat Indonesia layak mendapatkan suatu perlindungan dari negara kepada kesehatannya termasuk masyarakat tidak mampu serta miskin. Selaku jalan keluarnya maka pemerintah menciptakan suatu peraturan yang strategis guna menggratiskan pelayanan kepada masyarakat miskin. agenda pemerintah dalam menggratiskan suatu anggaran pelayanan kesehatan yang sudah bergerak sejak tahun 2005 yang dinamakan Program Jaminan Penegakan Kesehatan Masyarakat (PJKM) yang kerap disebut juga dengan Askeskin. dan berganti nama pada tahun 2008 menjadi Jamkesmas (DPRI, 2014).

Adanya penelitian terdahulu yang menjadi rujukan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hasrillah, Yaqub Cikusin, dan Hayat (2021) yang berjudul “Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan”. Metode analisis data yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 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. Akan tetapi jika implementasi program BPJS Kesehatan dilingkungan puskesmas Kedungkandang ingin tercapai maka pihak puskesmas harus terus berusaha untuk melakukan evaluasi terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan BPJS kesehatan, yaitu melalui: a). sosialisasi kepada pasien mengenai prosedur dan mekanisme BPJS harus terus di tingkatkan, b). harus ada penambahan Sumber Daya Manusia baik medis maupun non medis yang memiliki kompetensi yang baik dibidangnya, c). perlu perubahan mindset dalam memberikan pelayanan terutama dalam attitude petugas baik medis maupun non medis, d). perlu kejelasan tugas, fungsi dan tatakerja unit organisasi pelayanan sehingga setiap karyawan mengetahui secara pasti tugas dan tanggungjawabnya.

Badan pelaksana Jaminan Sosial atau juga sering disebut dengan BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang berperan untuk melaksanakan agenda jaminan kesehatan untuk semua rakyat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (UU RI No. 24 Th. 2011, Pasal 1, Ayat 4). Dimana

anggota BPJS terbentuk dari Peserta Bantuan Iuran (PBI) yang terbentuk dari golongan non PBI, orang tidak mampu dan fakir miskin, kemudian peserta dari peralihan AKSES (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2011)

Hadirnya BPJS ialah guna melaksanakan sebuah amanah UUD 1945 dimana pemerintah yaitu wajib membantu semua warga negara Indonesia dalam aspek kesehatan baik masyarakat secara umum, ataupun warga negara yang tidak mampu. Dimana adanya BPJS di Indonesia adalah salah satu agenda pemerintah guna melayani masyarakat dalam hal ini yaitu problem mengenai kesehatan, yang kita ketahui BPJS adalah salah satu keputusan yang ber hukum publik wajib untuk melaksanakan program jaminan bagi semua masyarakat yang tidak mampu (Hasan, 2019). Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan adalah Badan Hukum Publik yang diperintahkan secara eksklusif oleh pemerintah guna melaksanakan jaminan pemeliharaan kesehatan untuk semua rakyat Indonesia, pertama yaitu untuk Pegawai Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/Polri, perintis kemerdekaan serta keluarganya, veteran dan usaha lainnya serta rakyat biasa (Faizah & Panjawa, 2020).

Menurut Kosnan kepuasan mempunyai hubungan erat dengan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan itu sendiri yaitu totalitas dari bentuk karakteristik barang ataupun jasa yang menyatakan ketangguhannya untuk membahagiakan pelanggan, baik itu terlihat atau yang tidak terlihat (Mutiara, Izza Afkarina, Titis Eka Gusti, 2022). Sedangkan menurut Assaf, Mutu dalam layanan kesehatan di puskesmas merupakan semacam konsep manajemen berpusat konsumen yang patisipasif serta inovatif antara lain mempengaruhi setiap individu dalam institusi. Arahnya yaitu implementasi prosedur perbaikan yang akan berakibat positif outcom layanan kesehatan (M. Khalid Fredy Saputra, S.Kep., Ns., M.Kep, 2023).

Menurut Kemenses, puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan perindividu tingkat pertama, guna memperoleh derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya ditempat kerjanya. Sedangkan menurut Depkes, puskesmas adalah unit implementasi teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab kepada pembentukan

kesehatan di tempat kerjanya. Untuk terselenggaranya berbagai usaha kesehatan perorangan dan masyarakat Puskesmas harus ditunjang oleh manajemen Puskesmas yang baik (Betri Anita, SKM., M.KM, 2019).

Pada perwujudan yang di gagas oleh kemenses. selaras dengan hal itu, terhadap bidang kesehatan terutama di Puskesmas Masalembu merupakan salah satu kepulauan yang benar-benar mempedulikan keselamatan masyarakatnya lebih-lebih dalam aspek kesehatan dan pelayanan masyarakat. Dengan adanya suatu kebijakan pemerintah mengenai pengembangan taraf kesehatan melalui program BPJS Kesehatan, pihak Puskesmas sangat menanggapi positif dengan mendukung program tersebut. Sejumlah Rumah Sakit dan Puskesmas pemerintah sudah menerapkan pelayanan BPJS Kesehatan tersebut. namun dalam implementasi program BPJS tersebut muncul masalah terkait bagaimana dengan implementasi pelayanannya. Sementara Implementasi program BPJS dalam kaitannya, membutuhkan kelengkapan elemen-elemen yang menjadi faktor pendukung, seperti kelengkapan fasilitas dan internet yang memadai. Sehingga Dari deskripsi latar belakang diatas, perlu kiranya di teliti lebih lanjut terkait dengan rumusan sebagai berikut, Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Masalembu? Faktor Apa Saja Yang Menjadi Penghambat Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan BPJS?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini berupa observasi kualitatif yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif yang memiliki tujuan untuk informasi yang lebih dalam mengenai implementasi kebijakan pelayanan bagi BPJS dikepulauan masalembu. Dimana prosedur dan makna lebih difokuskan dalam jenis observasi tersebut dengan dasar teori yang digunakan sebagai petunjuk supaya pusat penelitian sepadan dengan data yang ada dilapangan. Penelitian deskriptif merupakan penelitian dengan cara untuk mengilustrasikan suatu hasil penelitian, jenis penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk memberikan gambaran, penjelasan, dan juga konfirmasi mengenai fakta yang sedang diteliti (Dr. Muhammad Ramdhan, S.Pd., 2021).

Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan narasumber yaitu 1). Pihak puskesmas (Ibu Hikmatul sebagai koordinator pelaksana Program BPJS) di puskesmas masalembu, 2). Kemudian bapak Hasyim dan ibu Ana Ghofayatul yang merupakan anggota pengguna BPJS (masyarakat). Teknis analisis data yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif, aktivitas dalam analisis data meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan verifikasi/penarikan kesimpulan. (Retno Anisa Larasati, MM SE, 2021) Penelitian ini dilakukan di kantor puskesmas masalembu yang merupakan tempat penerapan program BPJS. Penelitian ini berfokus kepada implementasi kebijakan pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di puskesmas masalembu dapat dilihat dari: Implementasi kebijakan pelayanan BPJS kesehatan di puskesmas masalembu, yang menggunakan teori dari Reny Nugraheni 2022. Dan kemudian hasil dari penelitian disajikan dalam bentuk narasi. (Reny Nugraheni, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS di Puskesmas Masalembu.

Pelaksanaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau sering di sebut dengan BPJS di Puskesmas Masalembu di mulai dari 1 Januari 2014, setelah diterbitkannya SK Menteri Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 28 Tahun 2014 mengenai Pedoman Implementasi Program Jaminan Kesehatan dan PMK Nomor 59 Tahun 2014 berkenaan Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Pengaturan Program Jaminan Kesehatan. Per1 Januari 2014 diterbitkannya suatu keputusan tersebut maka semua pasien Puskesmas Masalembu pengguna BPJS sudah impulsif terkonsolidasi dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau juga sering disebut BPJS.

Table 1. Pasien BPJS 2023 Puskesmas Masalembu

Bulan	Masyarakat yang terdaftar BPJS
Juli 2023	16.317
Juni 2023	16.223

Mei 2023	16.138
April 2023	16.018
Meret 2023	15.881
Februari 2023	15.982
Jumlah	96.559

Sumber : Puskesmas Masalembu

Puskesmas Masalembu adalah salah satu puskesmas yang ada di Kepulauan Masalembu yang menggunakan penerapan pelayanan BPJS Kesehatan. Dimana Puskesmas Masalembu memiliki tanggung jawab untuk memberikan suatu pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang miskin.

**Gambar 1. Gambar Kantor Puskesmas Masalembu**

Puskesmas Masalembu telah mengupayakan atau memberikan pelayanan yang baik dalam mengimplementasikan BPJS bertujuan agar memberikan keamanan kepada pasien BPJS yang berobat. Berikut tanggapan dari Ibu Hollilah sebagai kepala puskesmas mengenai keputusan BPJS Masalembu. Pendapat saya tentang Program Pelayanan BPJS yaitu melindungi serta menjamin masyarakat pada saat mereka sakit, BPJS juga sebetulnya melancarkan dan menunjang masyarakat kecil untuk berobat dan alhamdulillah kami mendapatkan respon positif dari masyarakat serta kita juga menjalankan hal tersebut dengan baik. Pelayanan yang ada pada Penerapan Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Kantor Puskesmas Masalembu Kabupaten Sumenep dapat dilihat dari teori Reny Nugraheni (2022) yakni Tersedia, Dapat di terima, Mudah di capai, Mudah di jangkau, Bermutu antara lain:

1. Tersedia

Ketersediaan merupakan kebutuhan pokok dalam hal medis atau kesehatan. Ketersediaan harus mempunyai sifat berkesinambungan dan ter integrasi dalam hal pelayanan masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dalam hal kesehatan, menunjukkan betapa diperlukannya ketersediaan berbagai elemen kebutuhan yang terdapat di puskesmas, guna dapat membantu kesejahteraan kesehatan masyarakat setempat.

Pihak Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada saat pelayanan BPJS, antara lain: Dalam pelayanan di Puskesmas Masalembu yaitu ada beberapa tahapan yang dilakukan dari Rekam Medis terlebih dahulu, setelah itu baru ke administrasi poli (salah satu jenis layanan kedokteran berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan penyuluhan). Dari poli disesuaikan dengan keluhan pasien. Misalnya, ada pasien yang perlu di masukkan keruang UGD, maka pihak rumah sakit harus memeriksa terlebih dahulu kemudian setelah itu baru di infus . sedangkan pelayanan di BP perlu diperiksa terlebih dahulu, semisal membutuhkan penanganan khusus, maka di berikan surat rujukan ke bagian lab yang tersedia.

Lebih lanjut lagi, terkait dengan fasilitas sarana prasarana yang tersedia di puskesmas Kecamatan Masalembu cukup standar, sebagaimana yang di tegaskan oleh ibu hikmatul, bahwa untuk ruangan UGD dan USG (poli kandungan) sudah tersedia, kemudian juga dengan ruangan Lab khusus pasien yang membutuhkan penanganan khusus. Dalam hal alatannya ibu hikmatul mengatakan, Jika berbicara peralatan yang tersedia, di puskesmas masalembu khususnya masih kurang lengkap sebagaimana alat-alat standar yang masih perlu di lengkapi, tentunya alat-alat ini perlu di lengkapi. Sebagaimana pihak BPJS selalu mengontrol kelengkapan fasilitas untuk peralatan setiap tahunnya.

Akses ketersediaan pelayanan kesehatan di masyarakat sangatlah penting, mengingat kesehatan merupakan kebutuhan primer dari masyarakat. Keberlangsungan kehidupan masyarakat tidak terlepas dari ketersediaan pelayanan kesehatan yang baik. Sebagaimana yang ada di kec.masalembu, pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan, mengingat masalembu secara geografis sangat jauh dari kontrol pemerintahan pusat.

Upaya pemerintah pusat dalam bidang pelayanan kesehatan dapat di ketahui dari program BPJS. jika ditelusuri lebih jauh terkait program BPJS muncul pada tahun 2014. Sudah jelas kiranya pemerintah pusat dalam bidang pelayanan kesehatan sangat di prioritaskan. Dari faktor ketersediaan pihak puskesmas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yakni berupa tempat UGD, tempat USG dan Lab. Dari ketersediaan tempat, pelayanan di puskesmas masalembu sudah memenuhi kelayakan untuk di terapkan proram BPJS.

Ada beberapa tahapan atau prosedur dalam implementasi sistem penerimaan pasien yang menggunakan BPJS. Pertama pasien mendaftarkan diri terlebih dahulu dari rekam medis ke pihak administrasi, setelah itu keruangan poli. setelah di cek pada ruangan poli itu di sesuaikan dengan keluhan pada pasien. Jika memerlukan penanganan yang intensif, pihak poli akan memberikan surat rujukan jika pasien tersebut membutuhkan semisal pengecekan lab, dan lain-lain

Kemudian dari segi peralatan yang tersedia, dimana perlatan di puskesmas masalembu masih kurang lengkap sebagaimana alat-alat yang masih standar dan masih perlu di lengkapi lagi. Dimana pihak BPJS juga selalu mengontrol kelengkapan fasilitas untuk peralatan setiap tahunnya untuk memastikan ketersediaan peralatan dipuskesmas masalembu. Sehingga dari teori yang di gagas oleh reny nugraheni membuktikan ketersediaan sarana prasarana untuk peralatan yang dibutuhkan oleh medis di puskesmas masalembu sudah masuk ketegori standar, namun demikian standarisasi untuk peralatan yang lain masih perlu di lengkapi. Oleh karenanya proses audit dari pusat terkait program BPJS sangat menentukan ketersediaan peralatan yang di perlukan.

2. Dapat diterima

Secara kultur, indonesia memiliki beragam budaya, sosial politik dan ekonomi yang stadar internasional. Khusus dalam kaitannya tentang kesehatan, masyarakat tentunya menjadi kebutuhan primer. Sehingga kehadiran program BPJS sangat di butuhkan oleh masyarakat. Secara sosial dan budaya masyarakat sangat menerima dengan hadirnya program pemerintahan, sebab tidak bertentangan dengan apapun juga. Baik adat istiadat, kebudayaan, keyakinan serta kepercayaan masyarakat. Pihak Puskesmas sebelumnya memberikan sosialisasi terkait program BPJS di Kec.Masalembu, antara lain:

Untuk pemberitahuan terkait program BPJS, kami khususnya pihak rumah sakit melakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat kecamatan masalembu. Proses tersebut tentunya kami melakukan kerjasama dengan pihak pemerintahan dan kepolsek setempat. Tahapan yang selanjutnya, pihak puskesmas juga tidak lupa men sosialisasikan kepada para tokoh masyarakat, khususnya kyai dan budayawan setempat terkait dengan adanya program BPJS Kesehatan. Sebagaimana tujuan pokok adanya program BPJS yang harus di sosialisasikan terkait pandangan secara agama, sosial dan budaya. Dengan tujuan tidak bertentangan dengan akidah dan kondisi sosial di kecamatan masalembu. Lebih lanjut, terkait data partisipasi baik kyai, masyarakat yang berada di kec masalembu dapat di lihat dari keterangan di bawah ini.

Kemudian cara masyarakat untuk mengakses informasi terkait program BPJS, yaitu melalui sosialisasi yang di adakan oleh pihak puskesmas, tidak hanya itu puskesmas juga membuat banner terkait BPJS guna menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait adanya program BPJS. Tidak berhenti disitu saja pihak rumah sakit juga mendatangi setiap rumah masyarakat untuk memberikan informasi terkait dengan adanya program BPJS Kesehatan.

Secara kultur, indonesia memiliki beragam budaya, sosial politik, dan ekonomi khususnya tentang kesehatan. dalam aspek kesehatan, menjadi kebutuhan primer dari masyarakat khususnya di kec.masalembu. puskesmas maselembu dalam pelayanan kesehatan memberikan sosialisasi terkait dengan adanya program BPJS. Dalam penyampaian sosialisasi kegiatan yang dilakukan oleh pihak puskesmas, ada beberapa tahapan yang di lakukan. Pertama berkoordinasi dengan pemerintahan setempat, jadi sosialisasi tentang BPJS tersebut di sampaikan kepada masyarakat. Kedua, penyampain tersebut di lakukan melalui tokoh-tokoh masyarakat, seperti kyai, budayawan. Dalam penyampain ini, respon terhadap program BPJS dapat diterima oleh berbagai elemen, sebab tidak bertentangan dengan agama, sosial dan budaya.

Tidak berhenti disini saja, pihak puskesmas dalam penyampain program BPJS juga di lakukan dengan mencetak banner yang di sisipkan di setiap tempat umum, serta upaya masif yang dilakukan oleh pihak puskesmas juga dilaksanakan secara rumah ke rumah masyarakat. Kajian tentang dapat di terimanya tidaknya terkait dengan program

BPJS di kec. Masalembu tidak terdapat penolakan dari masyarakat baik secara agama, sosial dan budaya, sebab Program BPJS ini sangat membantu pengobatan masyarakat masalembu. Sehingga teori yang di digagas oleh Reny membuktikan, jika program BPJS yang di upayakan oleh pemerintah terbukti maksimal keberadaannya.

3. Mudah Dicapai (*acceptable*)

Terkait dengan kesehatan, yang syogyanya menjadi kebutuhan dasar masyarakat sudah barang tentu menjadi kewajiban pemerintah pusat. Dalam hal ini, jika di tinjau dengan sudut tempat maka dari itu, agar bisa melaksanakan pelayanan kesehatan dengan benar, penataan penyaluran alat kesehatan merupakan hal yang pokok. Ketertinggalan pembangun yang kurang merata menjadi titik fokus yang harus di benahi oleh pemerintahan, sehingga mudah di capai oleh masyarakat pelosok khususnya daerah kecamatan masalembu. Di mana dalam sudut lokasi puskesmas sangat mudah dijangkau oleh masyarakat masalembu. Dan peralatan yang tersedia di puskesmas masalembu masih menggunakan alat seadanya dimana peralatan tersebut masih perlu dilengkapi lagi. Kemudian untuk mengakses BPJS menggunakan sistem online. Terkait dengan keluhan masyarakat mengenai koneksi internet di saat proses pendaftaran BPJS masih menjadi suatu hambatan di puskesmas masalembu. Karenanya pasien pasti cukup memakan banyak waktu untuk menunggu proses pendaftaran tersebut sampai selesai.

Terkait dari kesehatan yang seharusnya menjadi kebutuhan dasar masyarakat sudah tentu menjadi kewajiban pemerintah dalam hal ini, dimana jika ditinjau dari sudut tempat maka agar bisa melaksanakan pelayanan kesehatan yang baik penyusunan pembagian alat-alat menjadi hal yang pokok. Ketertinggalan pembangunan yang kurang merata menjadi titik focus yang harus dibenahi, sehingga mudah dicapai oleh masyarakat pelosok khususnya daerah Kec.Masalembu.

Dalam ketercapaian dari sudut lokasi disini puskesmas dapat dijangkau oleh masyarakat mesalembu, kemudian untuk sarana itu sendiri pihak puskesmas menyediakan alat-alat seadanya saja. Kemudian masyarakat juga sangat menerima akan hadirnya program BPJS di masalembu itu sendiri karena sangat membantu masyarakat khususnya masyarakat masalembu untuk berobat.

4. Mudah Dijangkau (*affordable*)

Kesehatan merupakan kebutuhan primer yang tentunya harus dan wajib terjangkau bagi masyarakat. Berangkat dari keterjangkauan kesehatan terutama dari aspek finansial, agar bisa melaksanakan perihal yang sejenis ini wajib di usahakan pengeluaran pelayanan kesehatan yang sepadan sesuai kesanggupan finansial masyarakat. Kehadiran program BPJS tentunya menjadi harapan besar bagi masyarakat, sehubungan dengan itu kredibilitas dan kemudahan untuk di jangkau merupakan hal yang prioritas, sebagaimana tujuan dari program BPJS tersebut. Sehubungan dengan biaya atau finansial disini dimana pihak puskesmas sudah menyesuaikan dengan kemampuan masyarakat agar masyarakat mudah dalam memperoleh pelayanan medis dengan cepat dan mudah. Kemudian untuk yang mendaftar BPJS per tahun 2023 ini ada sebanyak 96.559. Dimana sebagian dari masyarakat atau peserta BPJS sudah cukup terbantu dalam segi finansial karena tidak perlu mengeluarkan biaya dan dari beberapa masyarakat telah menggunakan BPJS tersebut.

Kesehatan adalah kebutuhan primer dan tentunya harus dan wajib terjangkau bagi masyarakat. Berangkat dari keterjangkauan kesehatan terutama dari aspek finansial agar bisa melaksanakan perihal yang sejenis ini wajib di usahakan pengeluaran pelayanan kesehatan yang sepadan dengan kesanggupan finansial masyarakat. Dimana kehadiran program BPJS tentunya menjadi harapan besar bagi masyarakat, sehubungan dengan itu kredibilitas dan kemudahan untuk dijangkau merupakan hal yang prioritas, sebagaimana tujuan dari program BPJS tersebut.

Dalam keterjangkauan disini dari sudut biaya pihak Puskesmas menyesuaikan dengan kemampuan masyarakat. Dimana dari sebagian masyarakat tidak keberatan akan hal tersebut dan juga ada masyarakat yang sudah tidak lagi menggunakan kartu BPJS tersebut karena memang kurang mampu dari faktor biaya.

5. Bermutu (*quality*)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak kalah pentingnya dari semua aspek yang sudah dari awalmula di jalankan, sebab dalam konsep pelayanan yang bermutu merupakan tingkat esensi kesempurnaan dari pelayanan kesehatan, karna menjadi koreksi atas pelayanan yang memuaskan bagi para konsumen, dari segi aturan pengelolaannya

setara dengan tata cara dan ukuran yang sudah di tentukan. Yang di maksud dengan standar kode etik yakni sesuai dengan koridor yang stadart nasional.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak Puskesmas kepada pasien yaitu agar memaksimalkan para konsumen pelayanan, dimana dari segi puskesmas sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pasien khususnya juga kepada peserta BPJS. Akan tetapi dari sebagian peserta menjelaskan bagaimana pelayanan BPJS di puskesmas masalembu, yang dimana dari segi pelayanan beliau mengatakan baik akan tetapi masih terdapat kendala-kendala di saat proses pendaftaran BPJS.

Dari penjelasan di atas dimana masyarakat sudah puas akan jasa yang sudah dibagikan oleh pihak puskesmas, akan tetapi masih terdapat sedikit keluhan mengenai keterhambatan disaat pendaftaran BPJS tersebut. Pelayanan yang berkualitas tidak kalah pentingngnya dari semua aspek yang sudah dari awal mula dijelaskan, sebab dalam konsep pelayanan yang bermutu merupakan tingkat esensi kesempurnaan dari pelayanan kesehatan karena menjadi koreksi atas pelayanan yang memuaskan bagi para konsumen jasa serta aturan pelaksanaannya harus sama dengan prosedur dan ukuran yang sudah ditentukan. Disini bantuan yang diselenggarakan oleh pihak puskesmas pada pasien yaitu agar memuaskan para pemakai jasa layanan. Dimana pihak puskesmas sudah menyerahkan bantuan dengan maksimal kepada pasien khususnya juga kepada anggota BPJS.

Faktor Penghambat dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan BPJS

Hambatan merupakan pengaruh yang berpotensi mengurangi efektifitas dari penerapan ataupun implimentasi pada sebuah kinerja baik yang dilakukan oleh pemerintah ataupun masyarakat. Dalam hal ini, di gunakan teori tentang hambatan yang di gagas oleh ali rokhman. Sebagaimana yang terdapat pada tiga pokok pembahasan.

a. Peopleware

Peopleware (SDM) yaitu kekuatan para pelaksana rencana baik atasan maupun karyawan dalam memakai internet yang benar-benar terbatas. Sudah terbukti dari masih keterbatasannya birokrasi dalam pembangunan e-government kepada pihak luar. Pengoperasian e-government juga tidak bergerak dengan baik diketahui dengan cara hubungan yang tidak ada ektivitas yang berarti. Terkait dengan hambatan Sumberdaya

Manusia yang sudah dijelaskan oleh Ibu Hikmatul disini mengenai keterbelakangan pendidikan terbatas sehingga pemahaman masyarakat tentang BPJS kurang atau tidak sepenuhnya paham. Ditegaskan kembali bahwa dari pihak puskesmas juga sudah mengupayakan seoptimal mungkin terkait dengan fasilitas program BPJS, Akan tetapi masyarakat masalembu masih acuh tak acuh terhadap penjelasan yang sudah diberikan oleh pihak puskesmas. Kemudian terkait dengan faktor finansial, Disini masyarakat masih beranggapan bahwa BPJS terlalu mahal dan tidak dapat dijangkau.

Pemerintahan dalam pengupayaan kebijakan, dalam hal ini bergantung pada masyarakat. Sehingga dinamika dalam keterjalinan sumberdaya manusia sangat menunjang dalam penerapan yang di lakukan oleh pemerintah, sebagaimana terkait dengan program BPJS yang telah di terapkan oleh pemerintahan daerah. Khususnya di kepulauan masalembu.

Dalam persepektif sumberdaya manusia, dikepulauan masalembu hambatan yang terjadi tentang program BPJS yakni adanya keterbelakangan terkait pendidikan sehingga pemahaman tentang BPJS tidak sepenuhnya paham. Oleh karena itu masyarakat masalembu ketika diberikan fasilitas seperti sosialisasi sering acuh tak acuh terhadap penjelasan dari kami. Padahal pihak puskesmas sudah mengupayakan seoptimal mungkin terkait dengan program BPJS. Keterbelakangan terkait dengan pendidikan menjadi pondasi akan kemajuan dari kesejahteraan masyarakat, pemerintah dalam hal ini, sekalipun sudah berupaya semaksimal mungkin dalam proses sosialisasi tentang program BPJS. Tapi sumberdaya yang tidak memadai menjadi hambatan dalam hal ini, sehingga menjadi fokus yang tidak terpisahkan antara pendidikan dengan penyampaian sosialisasi program BPJS.

b. Hardware

Hardware adalah berhubungan dengan teknologi dan prasarana. keterbatasannya software dan hardware dan kurangnya kantor pemerintah yang tersambung pada jaringan baik lokal (LAN) ataupun global (Internet) menimbulkan perubahan *e-government* tidak dapat berjalan lancar. Dalam melakukan sebuah kegiatan tidak pernah terlepas dari adanya faktor penghambat. Hal ini dijelaskan langsung oleh ibu Hikmatul Matsanie, Adm.Keb. Hambatan yang terjadi dalam proses pendaftaran program BPJS ini yaitu dari segi internet

dimana dimasalembu itu sendiri memang kepulauan terpencil yang masih minim internet atau susah sinyal. Dari permasalahan tersebut menjadi penghambat bagi masyarakat masalembu untuk melakukan pendaftaran BPJS.

Kemudia selaku pihak puskesmas juga sering mengalami ketidak sinkronan Nomor BPJS dengan Nomor KK tidak sinkron, sehingga hal tersebut menjadi penghambat proses pendaftaran BPJS. Yang dimaksud dengan perangkat keras yaitu berkenaan dengan teknologi dan prasarana. Dimana terbatasnya *software dan hardware* dan masih kurangnya lembaga pemerintah yang berkolerasi pada jaringan baik lokal ataupun global mengakibatkan perkembangan *e-government* tidak bisa berjalan dengan baik. Begitupun tentang BPJS yang di terapkan di kepulauan masalembu. Penerapan program BPJS di kepulauan masalembu sudah di lakukan oleh pemerintah setempat, sebagaimana yang di jalankan oleh pihak puskesmas. Tentunya untuk penerapan yang dilakukan oleh pihak puskesmas ada beberapa hambatan yang terjadi. Dari segi hambatan yang sering terjadi dalam proses pendaftaran Program BPJS ini yaitu dari segi internet dimana dimasalembu itu sendiri memang kepulauan terpencil yang masih minim akan internet atau susah jaringan. Dari permasalahan tersebut menjadi penghambat bagi masyarakat masalembu khususnya untuk melakukan pendaftaran BPJS. Keterbatasan internet yang terjadi di kepulauan masalembu, menjadi hambatan dalam penerapan program BPJS. Bahwa program BPJS sangat bergantung pada system online, baik itu terkait dengan proses pendaftaran ataupun pengajuan pelayanan BPJS.

c. *Organoware*

Kendala birokrasi, Dalam mengoperasionalkan *e-government* seringkali instansi pemerintah menemui kendala dalam aspek organisasi. Keterangan yang di jelaskan oleh bapak As'ari selaku peserta BPJS, bahwa dalam proses penyelenggaraan program PBJS hambatan yang terjadi yakni Terlalu banyak pendaftaran yang harus dipenuhi dalam proses pendaftaran BPJS tersebut, sehingga masyarakat malas untuk mendaftar. Kemalasan tersebut tidak terlepas dari penjelasan yang memakan waktu banyak, dan bias dalam penyampaianya.

Selanjutnya terkait dengan penyampaian yang di sampaikan tentang prosedur pendaftaran pihak puskesmas terlalu berbelit-belit sehingga masyarakat kurang mengerti

dan tidak sepenuhnya paham terhadap program BPJS itu sendiri. Kemudian dalam penyampaian sosialisasi pihak puskesmas masih kurang merata sehingga masyarakat kurang dalam mendapatkan informasi tentang BPJS. Penyampain yang kurang merata mengakibatkan ketidak tersampaiannya informasi BPJS di masyarakat masalembu.

Kendala tersebut yang terjadi dalam proses pendaftaran BPJS yaitu terlalu banyak syarat yang harus dipenuhi sehingga masyarakat malas untuk mendaftar. Kemudian pihak puskesmas juga terlalu berbelit-belit dalam prosedur pendaftaran BPJS. Dan kurang meratanya informasi yang di sebar oleh pihak puskesmas dalam penyampaian sosialisasi sehingga masyarakat hanya mendengar BPJS dari tetangga. Penyampaian yang dilakukan oleh pihak puskesmas dalam proses sosialisasi tentang BPJS tidak kalah penting, sebab pemahaman masyarakat selain keterbelakangan pendidikan, penyampaian yang terlalu berbelit-belit akan di anggap terlalu banyak syarat, sehingga penyampaian yang simpel dan jelas menggiring masyarakat akan pemahan yang kolektif. Selain itu juga, penyampaian informasi yang kurang merata menjadi hambatan dari skala penerapan program BPJS.

KESIMPULAN

Masyarakat masalembu merupakan masyarakat yang jauh dari keterjangkaun pemerintahan pusat, sebagaimana letak domestik kepulauan masalembu yang sangat jauh dari perkotaan. Ditinjau dari teori implemmentasi oleh reny nugraheni, implementasi program BPJS yang di laksanakan di kepulauan masalembu cukup baik meskipun ada beberapa hal yang harus di optimalkan dan patut di maksimalkan. Dengan adanya program BPJS memberikan dampak yang sangat baik oleh karna itu masyarakat sangat menerima akan adanya program BPJS, pada khususnya dalam hal ini masyarakat masalembu yakni sangat terbantu dari segi finansial dan juga segi administrasinya. Namun patut di evaluasi terkait dengan beberapa hambatan yang masih menjadi kendala dalam penerapan program BPJS, salah satunya dari segi fasilitas internet, sumber daya manusia, birokrasi.

REFERENSI

- Ardinata, M. (2020). Tanggung Jawab Negara terhadap Jaminan Kesehatan dalam Perspektif Hak Asasi Manusia (HAM). *Jurnal HAM*, 11(2), 319. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.319-332>
- Betri Anita, SKM., M.KM, dkk. (2019). *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Grub Penertiban CV BUDI UTAMA.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 9 Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia 1 (2011).
- DPRI. (2014). Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. In *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia* (pp. 1–78).
- Dr. Muhammad Ramdhan, S.Pd., M. . (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kc Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(3), 145–153. <https://doi.org/10.23960/jep.v9i3.128>
- Hasan, N. (2019). Implementasi Pelayanan Kesehatan Kepada Penerima Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 352–358.
- Hasrillah, Y. C. & H. (2021). *Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan*. 1(12), 2869–2882.
- M. Khalid Fredy Saputra, S.Kep., Ns., M.Kep, dkk. (2023). *Keperawatan Keluarga*. CV. Pradina Pustaka Grup.
- Mutiara, Izza Afkarina, Titis Eka Gusti, E. Y. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 40–49.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Reny Nugraheni. (2022). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Insan Cendikia Mandiri.
- Retno Anisa Larasati, MM SE, H. F. N. (2021). *Pendidikan Percakapan*. Media Sains Indonesia.