

EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) PADA POLI KESEHATAN IBU DAN ANAK DI PUSKESMAS MABUUN KABUPATEN TABALONG

Riska Apriliani Saputri *; Heni Suparti
auliapuput337@gmail.com ; heni.access89@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas ditetapkan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan (Faskes), yang merupakan tempat penyelenggaraan upaya kesehatan meliputi pengobatan (*kuratif*), pencegahan (*preventif*), peningkatan kesehatan (*promotif*), dan pemulihan (*rehabilitatif*) oleh pemerintah pusat, daerah, atau masyarakat. Puskesmas bertugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, dan setiap warga berhak mendapatkan pelayanan kesehatan BPJS di seluruh Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan Kesehatan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada Poli Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi dan wawancara kepada informan yang berjumlah 7 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif untuk menganalisis data hasil penelitian yaitu menggunakan *data condensation*, *data display*, *Conclusion Drawing*. Dari hasil temuan penelitian dan hasil pengamatan, peneliti serta hasil pembahasan yang didukung dengan teori yang meliputi ketepatan waktu, kesopanan pelayanan, kenyamanan pelayanan, ketersediaan sarana obat-obatan, ketersediaan tenaga medis, dan tanggung jawab pelayanan dalam meningkatkan efektivitas program pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabuun poli Kesehatan Ibu & Anak dikategorikan efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, dan Program BPJS

EFFECTIVENESS OF BPJS PROGRAM SERVICES AT THE MATERNAL AND CHILD HEALTH CLINIC IN MABUUN HEALTH CENTER, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

According to the Ministry of Health Regulation No. 43 of 2019, Health Centers (Puskesmas) are designated as healthcare facilities that provide a range of health services, including curative, preventive, promotive, and rehabilitative efforts, managed by the central, regional government, or the community. Puskesmas are responsible for implementing health policies to achieve health development goals within their service areas, and every citizen is entitled to receive BPJS healthcare services at all Puskesmas. The purpose of this study is to evaluate and analyze the effectiveness of the BPJS Program's healthcare services at the Maternal and Child Health Clinic in Mabuun Health Center; Murung Pudak District. The research method used in this study is descriptive with a qualitative approach. The data sources consist of primary and secondary

data. Data collection was conducted through observation, documentation, and interviews with seven informants. The data analysis technique employed is an interactive model, which includes data condensation, data display, and conclusion drawing. Based on the findings from the research, observations, and discussion supported by relevant theories—including timeliness, courtesy of service, comfort of service, availability of medication, availability of medical personnel, and service responsibility—the effectiveness of the BPJS healthcare service program at the Maternal and Child Health Clinic in Mabuun Health Center is categorized as effective.

Keywords: Effectiveness, Public Service, BPJS Program

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat dengan tujuan menyediakan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relative terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah. Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar kepada peserta BPJS Kesehatan. Apabila pelayanan Puskesmas yang diberikan baik maka semakin banyak peserta yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun terjadi sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan kurang memadai. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan Kesehatan (Faskes). Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan Upaya pelayanan baik kuratif, preventif, *promotive*, dan rehabilitas yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat itu sendiri. Oleh sebab itu pelayanan Kesehatan merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pasien.

Penerapan BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan. Akan tetapi, kenyataannya sekarang pandangan pasien terhadap layanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya isu yang berkembang di media elektronik tentang keluhan dari masyarakat bahwa adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS dimana pihak puskesmas lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan informasi dan observasi yang dilakukan peneliti. Pelayanan BPJS di Puskesmas Mabuun selalu berusaha melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan pengobatan, Upaya pencegahan, peningkatan Kesehatan dan pemulihan Kesehatan dengan harapan pasien memperoleh pelayanan Kesehatan merasa terpuaskan. Namun dalam aktivitas pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Mabuun masih perlu ditingkatkan dengan masih adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi. Dengan adanya program BPJS Kesehatan ini sangat membantu Masyarakat untuk meringankan biaya pengomatan pada saat menggunakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas.

Untuk mengidentifikasi efektivitas program BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabuun dapat dilihat dari beberapa temuan permasalahan dalam pelaksanaannya yaitu pada indikator pertama yaitu ketepatan waktu, Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mabuun masih belum bisa dikatakan efektif karena masih banyak pasien yang mengeluh mengenai antrian yang lama dan kursi diruang tunggu masih belum banyak sehingga membuat pasien banyak yang berdiri dan menunggu diluar dan hanya memiliki satu ruangan untuk ibu menyusui. Pada indikator kedua yaitu kesopanan pelayanan, adanya pelayanan administrasi yang membuat masyarakat merasa kurang puas mengenai pelayanan kesehatan seperti diskriminasi yang masyarakat terima antara pengguna BPJS dengan umum. Indikator ketiga yaitu kenyamanan pelayanan, pada indikator ini masyarakat masih belum puas terhadap kenyamanan sebab kurangnya ruang tunggu yang tersedia sehingga masih adanya masyarakat yang masih menunggu antrian dengan

berdiri serta pelayanan kesehatan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bukan pengguna BPJS Kesehatan (umum). Kemudian pada indikator keempat yaitu ketersediaan tenaga medis, pada indikator ini terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terutama pada poli Kesehatan Ibu & Anak yaitu masih kurangnya tenaga medis yang tersedia sehingga membuat pelayanan tidak bisa optimal. Indikator kelima yaitu ketersediaan sarana obat-obatan, pada indikator ini petugas kesehatan sudah memberikan obat yang diresepkan sama kepada masyarakat BPJS maupun umum, sehingga tidak ada perbedaan antara masyarakat pengguna BPJS maupun umum. Pada indikator keenam yaitu tanggung jawab pelayanan, pada pasien Kesehatan Ibu & Anak yang belum mengetahui dan mendapatkan sosialisasi mengenai program BPJS Kesehatan sehingga masih kurangnya pemahaman mengenai BPJS Kesehatan ini salah satunya mengenai aspek rujukan. Kebanyakan masyarakat masih belum memahami mengenai sistem rujukan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Beberapa pasien Kesehatan Ibu & Anak yang berkunjung ke Puskesmas Mabuun belum memiliki BPJS Kesehatan.

Adapun juga keluhan oleh beberapa pasien Kesehatan Ibu & Anak dalam pemberian jaminan Kesehatan masih mengutamakan pasien umum dan tidak semua pengobatan ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Selain terdapat permasalahan dari program BPJS tersebut terdapat juga permasalahan dari faktor internal yaitu masih terdapat pelayanan yang belum baik, yaitu pelayanan dokter yang masih kurang komunikatif dengan pasien dan keluarganya. Melihat masalah yang terjadi dalam pelayanan Kesehatan di Poli Kesehatan Ibu & Anak, maka penting untuk melihat bagaimana efektivitas pelayanan Kesehatan program BPJS di Puskesmas Mabuun di poli Kesehatan Ibu & Anak agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sebagai pasien sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih baik lagi. Hal ini yang melatarbelakangi penelitian tertarik mengkaji penelitian dengan judul

“Efektivitas Pelayanan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak”.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh (Fatmala, 2019) berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Libureng Kabupaten Bone” bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Libureng. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa program tersebut efektif berdasarkan ketepatan sasaran, sosialisasi yang baik, pencapaian tujuan program, dan pemantauan yang baik.
2. Penelitian oleh (Pertiwi, 2017) berjudul “Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan Di Puskesmas Srandol)” bertujuan untuk menilai efektivitas program BPJS di Kota Semarang dan faktor-faktor penghambatnya. Penelitian deskriptif kuantitatif ini melibatkan 98 sampel pasien di Puskesmas Srandol dan menggunakan lima indikator: sosialisasi program, pemahaman, ketepatan sasaran, tujuan program, dan perubahan nyata. Hasilnya menunjukkan program BPJS di Semarang efektif, meskipun sosialisasi program dinilai kurang efektif dengan skor 1,83. Hambatan utama adalah sosialisasi, pelayanan, dan iuran BPJS.
3. Penelitian oleh (Sari, 2019) berjudul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Puskesmas (Studi Kasus di Puskesmas Dinoyo Kota Malang)” bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di Puskesmas

- Dinoyo sudah cukup efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Efektivitas ini terlihat dari proses pemberian pelayanan, kenyamanan, dan ketersediaan layanan yang memadai.
4. Penelitian oleh (Agustriani, 2022) berjudul “Efektivitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Peserta BPJS Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Labuhan Haji Kabupaten Lombok Timur)” bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan sosiologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Labuhan Haji memiliki kapasitas sarana kesehatan, administrasi kesehatan, dan standar keamanan yang efektif sesuai regulasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan BPJS di Puskesmas Labuhan Haji mencakup aspek geografis, ketersediaan fasilitas, dan kapasitas SDM kesehatan.
 5. Penelitian oleh (Sutoro, 2023) berjudul “Efektivitas Pelayanan Puskesmas Sebagai Fasilitas Kesehatan Pertama Dalam Program BPJS di Puskesmas Karawaci Baru” bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang sebagai fasilitas kesehatan pertama dalam program BPJS. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan purposive sampling sebanyak lima informan, serta data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Karawaci Baru masih kurang baik, dan fasilitas yang ada perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

KERANGKA TEORI

Efektivitas

Efektivitas adalah konsep mengenai efektif yang Dimana sebuah instansi pemerintah memiliki tujuan untuk menghasilkan suatu pencapaian baik

jangka pendek maupun jangka Panjang dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi Masyarakat di luar organisasi. Menurut KBBI efektivitas yaitu keramahan, kegiatan dan ada kesesuaian dalam sebuah kegiatan antara seseorang yang melakukan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai.

Efektivitas menurut (Mahmudi, 2015) merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Menurut (Pasolong, 2017) bahwa efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini dalam sebuah hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tercapainya suatu hasil dan tujuan yang sudah direncanakan dan tolak ukur sejauh mana sebuah program tersebut dapat melaksanakan kegiatan atau fungsinya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengukuran Efektivitas

Menurut (Moenir, 2000) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan yaitu suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada Masyarakat yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Berikut beberapa indikator pengukuran efektivitas menurut (Moenir, 2000) yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu

Pegawai harus mampu mentaati peraturan dan ketentuan yang berlaku agar tugas dan tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat benar-benar berkualitas dan produktif dimata publik dan instansi, yang disebabkan karena hasil kerja pegawai dapat dikatakan professional.

2) Kesopanan Pelayanan

Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat secara sopan dan ramah serta menghargai dan menghormati. Pegawai Kesehatan diwajibkan untuk melakukan 3S (senyum, sapa, dan salam) dalam melayani pasien dan memahami apa saja keluhan pasien yang disampaikan.

3) Kenyamanan Pelayanan

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan dipersepsikan efektif, memuaskan dan berkualitas. Begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka efektivitas pelayanannya tergantung pada kemampuan yang memberikan pelayanan tersebut dalam memenuhi harapan Masyarakat.

4) Ketersediaan Tenaga Medis

Peran tenaga Kesehatan di tempat pelayanan Kesehatan sangat penting. Sehingga peran tersebut diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien hingga tugas pokok dan fungsi tenaga Kesehatan dapat dilaksanakan sesuai dengan latar belakang Pendidikan dan keterampilan yang dimiliki. Ketersediaan tenaga Kesehatan baik jumlah, waktu, dan kualitasnya yang sesuai dapat mendorong kepuasan terhadap penerima jasa.

5) Ketersediaan Sarana Obat-Obatan

Ketersediaan obat di Puskesmas harus disesuaikan dengan kebutuhan untuk pelayanan pengobatan pada Masyarakat di wilayah kerjanya. Subsistem sediaan farmasi, alat

Kesehatan dan makanan tercantum pada Sistem Kesehatan Nasional.

6) Tanggung Jawab Pelayanan

Pegawai yang memiliki tanggung jawab dan integritas yang tinggi dapat ditunjukkan dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya tanpa membedakan antara pasien umum maupun pasien BPJS.

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pengelolaan jasa yang diberikan oleh pemerintah. Tergantung pada penyedia layanan publik. Padahal maksud "barang" bukan berarti barang yang dapat diperdagangkan oleh masyarakat sehari-hari melainkan barang publik (*public goods*) yang disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik berdasarkan KEMENPAN Nomor. 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan penegakan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah pemerintah/pegawai negeri yang melakukan kewajiban dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan.

Berdasarkan pengertian diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan kepada publik baik dalam bentuk jasa maupun barang untuk memenuhi kebutuhan publik.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan perorangan atau kelompok Masyarakat dalam rangka mebgoreksi, menetralisasi atau menormalkan semua masalah atau penyimpangan Kesehatan yang ada

dimasyarakat. Dengan meningkatnya tingkat Pendidikan dan kondisi sosial ekonomi Masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan Kesehatan Masyarakat akan semakin meningkat, sehingga tidak mungkin dilakukan Upaya lebih untuk meningkatkan efisiensi operasional tenaga Kesehatan dan penyelenggara pelayanan Kesehatan dengan sebaik mungkin (Riyadi, 2018).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum politik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan Kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional maka BPJS merupakan sebuah Lembaga hukum nirlaba untuk perlindungan sosial dalam menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak sekaligus dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. BPJS terdiri dari dua bentuk yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) ditetapkan bahwa operasional BPJS Kesehatan dimulai sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT. Asuransi Kesehatan, dana tabungan dan asuransi pegawai negeri PT. Tabungan Asuransi Pensiun, Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia PT. Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan PT. Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Transformasi PT. ASKES serta PT. JAMSOSTEK menjadi BPJS yang akan dilakukan secara bertahap. Pada tanggal 10 Januari 2014, PT. ASKES akan menjadi BPJS Kesehatan selanjutnya pada tahun 2015 giliran PT. JAMSOSTEK menjadi

BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan di berlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.

Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yaitu unit kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima, dan terjangkau oleh Masyarakat dengan peran aktif Masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan juga Masyarakat luas guna mencapai derajat Kesehatan optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas itu sendiri merupakan unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan Pembangunan Kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu.

Poli Kesehatan Ibu dan Anak

Upaya Kesehatan Ibu dan Anak yaitu Upaya di bidang Kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu hamil, ibu bersalin, ibu menyusui, bayi dan anak balita serta anak pra sekolah. Tujuan program Kesehatan Ibu dan Anak yaitu agar tercapainya kemampuan hidup sehat melalui peningkatan derajat Kesehatan yang optimal bagi ibu dan keluarganya atau mempercepat pencapaian target Pembangunan Kesehatan Indonesia, serta meningkatnya derajat Kesehatan anak untuk menjamin proses tumbuh kembang optimal yang meruokan landasan bagi peningkatan kualitas manusia seutuhnya.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber: diolah peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara pendekatan deskriptif yang dituangkan dalam bentuk kata-kata dan Bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah yang berbeda. Pada umumnya alasan penggunaan metode kualitatif karena permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis, dan penuh.

Menurut (Sugoyono, 2020) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan dan

menafsirkan keadaan yang ada terkait efektivitas program pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada poli Kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Mabuun.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian mengenai Efektivitas Program Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pada Poli Kesehatan Ibu Dan Anak ini dilakukan di Puskesmas Mabuun, Desa Mabuun, Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan.

Sumber Data

Data yang digunakan oleh peneliti bersifat deskriptif yaitu data-data yang terdiri atas kata-kata, foto-foto, sumber-sumber data yang tertulis yang berhubungan dengan sumber informasi yang menjadi focus penelitian. Sumber data terdiri dari:

1. Data Primer

Menurut (Hasan, 2005) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan pengamatan atau yang bersangkutan yang memerlukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian baik melalui wawancara maupun observasi. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber-sumber dan akan diberikan kepada peneliti. Data primer diperoleh peneliti secara langsung di lapangan melalui wawancara yang berkenaan dengan Efektivitas Pelayanan Program BPJS pada Poli Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Mabuun.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh seseorang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber pendukung. Data ini diperoleh oleh perpustakaan, Lembaga pemerintahan, pihak swasta yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi yaitu Teknik pengumpulan data yang bersumber

dari peristiwa yang sudah lalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, seperti catatan harian, Sejarah instansi, koran, dan makalah. Berbentuk gambar seperti foto, struktur organisasi, dll. Data yang digunakan dari penelitian ini terdapat dari catatan di instansi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah Teknik atau metode yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data terkait permasalahan yang diteliti, dalam penelitian ini terdapat Teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut (Arikunto, 2017) observasi yaitu tindakan pengamatan langsung terhadap lingkungan fisiknya maupun pengamatan langsung terhadap suatu aktifitas yang sedang berlangsung yang meliputi seluruh aktifitas perhatian pada suatu kajian objek dengan menggunakan alat pengindraannya. Pada penelitian ini peneliti turun langsung untuk mengamati lingkungan dan aktifitas di Puskesmas Mabuun

2. Wawancara

Wawancara dapat diartikan sebagai cara yang dapat dipergunakan untuk mendapatkan suatu informasi (data) dari responden dengan cara bertanya langsung secara bertatap mata. Namun Teknik wawancara dapat juga dilakukan dengan memanfaatkan sarana komunikasi lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara mendalam, yaitu wawancara yang mengandung unsur terstruktur dan tidak terstruktur.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen, catatan serta foto-foto yang terkait dengan lokasi penelitian.

Informan

Key informan dalam penelitian ini terdapat 5 responden yaitu:

- a. Dokter Poli Kesehatan Ibu dan Anak terdapat 1 informan sebagai responden. (sebagai informan 1)
- b. Bidan pada poli Kesehatan Ibu dan Anak terdapat 1 informan sebagai responden (sebagai informan 2)
- c. Tenaga Kesehatan pada bagian pelayanan (administrasi) terdapat 1 informan sebagai responden. (sebagai informan 3)
- d. Pasien pengguna BPJS pada Poli Kesehatan Ibu dan Anak terdapat 4 informan sebagai responden. (sebagai informan 4,5, 6 dan 7)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai mengumpulkan data dalam periode tertentu. Teknik ini digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini yaitu Teknik deskriptif atau lebih spesifik menggunakan metode interaktif. Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif (Miles, 2004). Komponen dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumentasi, dan materi empiris. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan, yang nantinya transkrip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan focus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

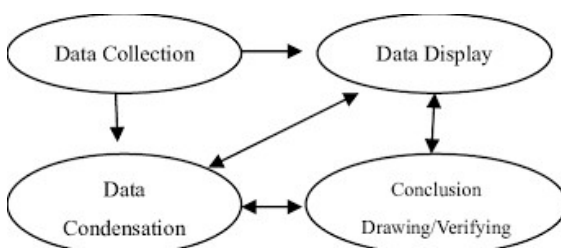
Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang baru, dalam pengertian lain lain temuan tersebut masih bersifat samar-samar atau kurang jelas. Disini peneliti berusaha memperjelas dengan menggunakan teori yang sudah teruji keberhasilannya, lalu peneliti menganalisis temuan baru tersebut sehingga menjadi jelas dengan menggunakan komponen dari analisis data yaitu Kondensasi data (*data condensation*), Penyajian Data (*data display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*). Berikut gambar analisis data sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Miles, 2004) yaitu sebagai berikut:

Gambar 2 Komponen Analisis Data: Model Interaktif



Sumber: (Miles, 2004)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Dengan hasil wawancara mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mabuun pada pelayanan di Puskesmas Mabuun Poli Kesehatan Ibu & Anak dikategorikan sudah efektif, hal ini dibuktikan dengan pernyataan bahwa pemeriksaan yang dilakukan terhadap pasien dilakukan dengan cepat dan tidak berbelit-belit. Ketepatan waktu yaitu bertindak dengan cepat dalam pelayanan kesehatan dengan tenaga medis yang selalu mengutamakan kesembuhan pasien dengan melakukan tindakan penanganan medis dan prosedur yang tidak berbelit-belit. Menurut (Moenir, 2000) bahwa pelayanan yang efektif tidak akan terwujud apabila tidak ada dukungan dari pegawai yang profesional yang selalu menjaga kedisiplinan terhadap waktu kerja sesuai peraturan yang berlaku. Dengan adanya ketepatan waktu ini maka petugas Kesehatan mampu menaati peraturan dan ketentuan yang berlaku agar bertanggung jawab sebagai pelayan Masyarakat memiliki nilai yang berkualitas dan produktif, ketepatan waktu juga suatu bentuk keprofesionalitasan yang diberikan petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

2. Kesopanan Pelayanan

Dari hasil wawancara di Puskesmas Mabuun poli Kesehatan Ibu & Anak kesopanan dalam memberikan pelayanan dikategorikan sudah efektif karena dapat dibuktikan bahwa petugas kesehatan sudah memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan terhadap pasien, dan didukung juga dengan pernyataan pasien bahwa pelayanan di Puskesmas Mabuun Poli Kesehatan Ibu & Anak memiliki petugas kesehatan yang ramah dan sopan. Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pasien BPJS dan Umum tidak lepas dari faktor pendorong dan juga penghambat. Memberikan pelayanan yang berkualitas didukung dari sikap petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah berbicara sopan santun sesuai dengan slogan yang sudah menjadi slogan sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan

yang diberikan. Kesopanan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah tergolong ramah dan sopan. Menurut (Moenir, 2000) kesopanan dan keramahan pegawai adalah suatu sikap dan perilaku pegawai Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah. Petugas Kesehatan selalu memberikan senyum dan salam dalam melayani pasien dan mengerti serta mengetahui keluhan pasien, petugas administrasi juga sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien.

3. Kenyamanan Pelayanan

Dari hasil wawancara di Puskesmas Mabuun Poli Kesehatan Ibu & Anak dalam hal kenyamanan pelayanan sudah dikategorikan cukup efektif. Hal ini dibuktikan yang mana ketersediaan ruang tunggu memiliki kapasitas yang kurang sehingga membuat pasien kurang nyaman jika banyak pasien yang berkunjung. Kenyamanan berperan penting dalam pemberian pelayanan kepada pasien yang mengakses layanan Puskesmas, hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sehingga mendorong Masyarakat untuk Kembali datang ke Puskesmas Mabuun. Kenyamanan ini sangat berkaitan dengan penampilan fisik layanan Kesehatan, kebersihan dalam ruangan. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mabuun Poli Kesehatan Ibu & Anak sudah sesuai dengan standar SOP yang berlaku, namun ketersediaan tempat duduk yang digunakan oleh pasien Ketika menunggu antrian masih memiliki keterbatasan ketika banyak pasien yang berobat sehingga membuat pasien kurang nyaman. Menurut (Moenir, 2000) pelayanan yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat secara memuaskan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat maka pelayanan yang diberikan sudah efektif, namun jika pelayanan yang diterima melampaui harapan masyarakat maka pelayanan yang diberikan sangat efektif dan berkualitas.

4. Ketersediaan Tenaga Meis

Dari hasil wawancara di Puskesmas Mabuun Poli Kesehatan Ibu & Anak dalam hal ketersediaan tenaga medis dikategorikan efektif hal ini dibuktikan dengan pernyataan semua informan bahwa ketersediaan tenaga medis pelayanan sudah memberikan kontribusi maksimal dan pelayanan selalu tersedia setiap waktu. Menurut (Moenir, 2000) ketersediaan tenaga Kesehatan di Puskesmas berperan penting dalam proses pelayanan Kesehatan peran tersebut sangat diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga tugas dan fungsi petugas Kesehatan dapat terlaksanan sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keterampilan. Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa ketersediaan tenaga medis terhadap pelayanan pada poli Kesehatan Ibu & Anak di Puskesmas Mabuun sudah bisa dikatakan efektif.

5. Ketersediaan Sarana Obat-obatan

Dari hasil wawancara di Puskesmas Mabuun poli Kesehatan Ibu & Anak mengenai ketersediaan sarana obat-obatan dikategorikan efektif. Hal ini dibuktikan bahwa ketersediaan sarana obat-obatan dapat dikatakan sudah tersedia namun untuk obat-obatan yang diberikan kepada pasien BPJS dan umum memiliki perbedaan. Untuk pasien BPJS tidak adanya biaya yang diberikan oleh Puskesmas namun untuk pasien Umum terdapat adanya biaya dalam penebusan obat. Menurut (Moenir, 2000) ketersediaan obat yaitu obat yang dipergunakan untuk pelayanan Kesehatan di Puskesmas sesuai dengan jumlah kebutuhan obat yang seharusnya tersedia di Puskesmas ketersediaan obat di Puskesmas Mabuun harus sesuai dengan kebutuhan untuk memberikan pelayanan pengobatan pada masyarakat terutama pada poli Kesehatan Ibu & Anak di wilayah kerjanya.

6. Tanggung Jawab Pelayanan

Dari hasil wawancara Anak di Puskesmas Mabuun poli Kesehatan Ibu & mengenai tanggung jawab pelayanan dikategorikan sudah efektif. Hal ini dibuktikan bahwa setiap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan bidang dan kemampuannya masing-masing. Serta tidak adanya perbedaan antara pasien BPJS dan Umum dalam proses pelayanan pada poli Kesehatan Ibu & Anak di Puskesmas Mabuun.. Menurut (Moenir, 2000) Pegawai yang memiliki tanggung jawab dan integritas yang tinggi dapat ditunjukkan dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya tanpa membedakan antara pasien atau pelanggan yang satu dengan lainnya.

Penelitian ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh (Moenir, 2000) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan itu merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pihak Puskesmas (Instansi) untuk memberikan kemudahan kepada Masyarakat terutama pada pasien pengguna layanan BPJS untuk memberikan dampak Kesehatan yang baik bagi Masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fatmala, 2019), (Pertiwi, 2017), (Sari, 2019), (Agustriani, 2022), dan (Sutoro, 2023) bahwa hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa efektivitas pelayanan program BPJS Puskesmas sudah berjalan dengan efektif.

KESIMPULAN

Dari hasil temuan penelitian dan hasil pengamatan, peneliti serta hasil pembahasan yang didukung dengan teori yang meliputi ketepatan waktu, kesopanan pelayanan, kenyamanan pelayanan, ketersediaan sarana obat-obatan, ketersediaan tenaga medis, dan tanggung jawab pelayanan dalam meningkatkan efektivitas program pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabuun poli Kesehatan Ibu & Anak dikategorikan efektif.

SARAN

Peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan untuk kedepannya adapun saran yaitu sebagai berikut:

1. Melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan efektif maka Puskesmas harus tetap melakukan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang sudah tersedia dengan selalu memperhatikan kritik dan saran dari pasien untuk meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas serta sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku saat ini.
2. Meningkatkan kenyamanan pelayanan dari segi ruang tunggu untuk pasien yaitu dengan menambahkan kursi tunggu untuk pasien agar pasien yang berobat di Puskesmas Mabuun merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustriani. (2022). Efektivitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap peserta bpjs kesehatan (studi pada puskesmas labuhan haji kabupaten lombok timur). *Jurnal private law fakultas hukum universitas mataraman*, 02(03).
- Arikunto. (2017). *Pengembangan instrumen penelitian dan penilaian program*. Yogyakarta: pusaka pelajar.
- Fatmala, r. (2019). Efektivitas program pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial (bpjs) kesehatan di puskesmas libureng kabupaten bone. *Jurnal ilmu administrasi publik*, 08.
- Hasan, i. (2005). *Analisis data penelitian dengan statistik*. Jakarta: pt bumi aksara.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: upp amp ykpn.
- Miles, m. H. (2004). *Qualitative data analysis, a methods sourcebook, edition 3*. Usa: sage publicatiions. Terjemahan tjetjep rohindi rohindi ui-press.
- Moenir, a. (2000). *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: bumi aksara.

- Pasolong, h. (2017). *Teori administrasi publik*. Bandung: alfabeta.
- Pertiwi, m. (2017). Efektivitas program bpjs kesehatan di kota semarang (studi kasus pada pasien pengguna jasa bpjs kesehatan di puskesmas spondol). *Journal fakultas ilmu sosial dan ilmu politik*.
- Riyadi, m. (2018). *Teori iknemook dalam mediasi mala praktik medik*. Jakarta: prenadamedia group.
- Sari, f. (2019). Efektivitas pelayanan kesehatan pasien bpjs (badan penyelenggara jaminan sosial) di puskesmas (studi kasus di puskesmas dinoyo kota malang. *Respon publik*.
- Sugoyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: alfabeta.
- Sutoro. (2023). Efektifitas pelayanan puskesmas sebagai fasilitas kesehatan pertama dalam program bpjs di puskesmas karawaci baru. *Bussman journal: indonesian journal of business and management*.