

Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Penerima BPJS Di Puskesmas Citalem

Dede Siti Nuraidah¹, Fransiska Agustina²
^{1,2}Universitas Teknologi Digital

E-mail : dede10120574@digitechuniversity.ac.id¹,
fransiskaagustina@digitechuniversity.ac.id²

ABSTRACT

The problem that occurs at the citalem community health center is that people who receive BPJS do not understand the use/ benefits of the BPJS card it self, and do not know whether the BPJS card is still active or not for people who receive BPI BPJS. This research aims to find out how effective health services are in the BPJS recipient community at the citalem health center cipongkor district and to find out what factors are obstacles to the effectiveness of the BPJS service program at the citalem community health center cipongkor district. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques of observation, interviews and documentation. The theory used in this research is the effectiveness theory by Agustina with the results of the research showing that the BPJS health services at the citalem community health center have been successful in achieving the stated goals. Inhibiting factors are people who do not understand the use for BPJS card recommended by community health center employees via the JKN Mobile application and the unavailability of inpatient treatment.

Keywords: Effectiveness, Health Services, People Who Receive BPJS Health

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi di puskesmas citalem adalah masyarakat penerima BPJS yang kurang memahami kegunaan/ manfaat dari kartu BPJS itu sendiri, dan tidak mengetahui apakah kartu BPJS tersebut masih aktif atau tidak bagi masyarakat penerima BPJS BPI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan pada masyarakat penerima BPJS di puskesmas citalem kecamatan cipongkor dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam efektivitas program pelayanan BPJS di puskesmas citalem kecamatan cipongkor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori oleh Agustina dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan BPJS di puskesmas citalem memiliki keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Faktor penghambat adalah masyarakat yang kurang paham mengenai penggunaan kartu BPJS yang disarankan pegawai puskesmas melalui aplikasi Mobile JKN dan tidak tersedianya rawat inap.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, Masyarakat Penerima BPJS Kesehatan.

PENDAHULUAN

Di dalam Undang-undang No.24 Tahun 2011 tentang BPJS kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi pasien BPJS kesehatan.

Puskesmas mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pembangunan berwawasan kesehatan dengan konsep wilayah. Puskesmas berkoordinasi dengan lintas sektor untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat antara lain dengan sekolah-sekolah untuk meningkatkan kesehatan siswa melalui kegiatan upaya kesehatan sekolah (UKS). penyuluh pertanian sehingga petani dapat menggunakan pestisida atau pupuk organik dengan baik sehingga tidak menyebabkan penyakit. Pembina kesejahteraan keluarga (PKK) kecamatan dan desa untuk pembina keluarga sehat dengan menggerakkan posyandu, pos bindu PTM.

Penerapan jaminan kesehatan Nasional di bawah BPJS kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan. Akan tetapi, kenyataan sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan 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 di mana pihak rumah sakit atau puskesmas lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien BPJS kesehatan.

Dalam konteks Puskesmas, efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan sangat penting untuk mencapai beberapa tujuan

utama. Pertama, pelayanan yang efektif dan efisien akan meningkatkan kepuasan pasien dan masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan dan hubungan yang baik antara masyarakat dan puskesmas, serta mendorong pemanfaatan pelayanan kesehatan yang lebih luas.

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan pada masyarakat penerima BPJS di puskesmas Citaleman dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam efektivitas program pelayanan BPJS di puskesmas Citaleman.

Berdasarkan observasi awal peneliti didapatkan hasil bahwa masyarakat puskesmas Citaleman masih ada yang kurang memahami manfaatnya BPJS kesehatan dan apakah kartu BPJS tersebut masih aktif atau tidaknya bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan dari pemerintah (BP).

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Kartika Febri Yuliani 2017.

“Efektivitas Program Pelayanan Kesehatan Gratis (PKM) di Kota Bandar Lampung”

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa program pelayanan kesehatan gratis di Kota Bandar Lampung sudah efektif. Hal tersebut ditunjukkan dengan ketepatan sasaran program yang sudah tepat sasaran, sosialisasi program yang sudah dilaksanakan, pencapaian tujuan yang sudah tercapai dan pemantauan program sudah dilakukan oleh pihak penyelenggara.

Wulandari 2019.

“Efektivitas pelayanan kesehatan pada masyarakat penerima BPJS di desa paya pasir kecamatan tebing syahbandar kabupaten serdang berdagai”.

Penelitian menggunakan kualitatif. Dengan mendapatkan informasi dengan melakukan wawancara dengan masyarakat.

Hasil penelitian ini Menemukan bahwa efektivitas dan efisien pelayanan kesehatan di puskesmas tebing syahbandar baik dari segi biaya,waktu,pendaftaran administrasi maupun pengurusan rujukan sudah mengikuti prosedur yang ada.faktor yang menghambat pelaksanaan program sendiri yaitu pasien itu sendiri, yakni kurangnya pengetahuan pasien terkait peraturan BPJS kesehatan .

Kania Panggabean 2022.

“Efektivitas pelayanan kesehatan pada masyarakat penerima BPJS Di puskesmas martubung kecamatan medan labuhan”.

Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan pada masyarakat di puskesmas martubung kecamatan medan labuhan masih belum efektif dikarenakan adanya faktor penghambat terjadinya pelayanan bpjs. Masyarakat dan pegawai harus aktif dalam memanfaatkan bpjs kesehatan dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik..

Definisi Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif, di mana kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu effective yang artinya berhasil.

Efektivitas memiliki arti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan, berarti makin tinggi efektivitas nya, begitu pula sebaliknya (**Agustina, 2020**)

Definisi Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah gerakan yang dilakukan secara sendiri maupun bersama dalam suatu badan atau organisasi bertujuan mencegah dan mengobati penyakit,serta memulihkan dan meningkatkan kesehatan perorangan ,kelompokan atau pun masyarakat. (**zaini,2019**).

Definisi BPJS

Menurut UU No.24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di indonesia.

Jenis-Jenis Ke pesertaan BPJS Kesehatan

Peserta BPJS Kesehatan terbagi menjadi 2 kelompok, yaitu :

1. Peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) jaminan kesehatan adalah peserta Jaminan Kesehatan untuk fakir miskin dan orang tidak mampu yang iuran nya di bayarkan oleh pemerintah sebagai peserta program Jaminan Kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah. Yang berhak menjadi peserta PBI Jaminan Kesehatan lainnya adalah

- yang mengalami cacat total tetap dan tidak mampu.
2. Bukan PBI (Penerima Bantuan Iuran) jaminan kesehatan terdiri dari, Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, Pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya. BPJS Kesehatan hanya dapat menanggung paling banyak 5 (lima) anggota keluarga dan apabila peserta yang memiliki anggota keluarga 5 (lima) orang termasuk peserta, dapat mengikut sertakan anggota keluarga yang lain dengan membayar iuran tambahan.

Definisi Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) menurut peraturan menteri kesehatan No.43 Tahun 2019 menyatakan puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Puskesmas merupakan organisasi pemerintah yang berfokus pada pelayanan kesehatan, merupakan garda terdepan dan paling dekat dengan masyarakat, serta segi biaya lebih terjangkau jika dibandingkan dengan lembaga pelayanan kesehatan lainnya. (Rosyadi dan Yusuf, 2021)

Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Faktor internal mencakup :

1. **Manajemen Dan Organisasi Puskesmas**

Manajemen dan organisasi Puskesmas yang efektif memiliki peranan kunci dalam menentukan kualitas pelayanan (Sulaiman, 2021).

Ketersediaan kebijakan yang jelas, prosedur yang terstandarisasi, serta sistem pemantauan dan evaluasi yang baik, akan membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang berkualitas dan cukup jumlahnya menjadi faktor penting dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Tenaga medis yang terlatih dan berpengalaman, termasuk dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya, akan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Selain itu, adanya sistem pengembangan dan peningkatan kompetensi bagi tenaga medis di Puskesmas juga menjadi hal yang krusial.

3. Infrastruktur

Infrastruktur yang memadai juga merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas (Ulumiyah, 2018).

Ketersediaan fasilitas dan peralatan medis yang memadai, termasuk sarana laboratorium, ruang pemeriksaan, dan obat-obatan yang cukup, akan membantu dalam penanganan pasien secara efektif dan efisien.

4. Sistem informasi kesehatan

Sistem Informasi Kesehatan yang baik juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sistem informasi

yang terintegrasi dan dapat di akses dengan mudah akan mempermudah pengolahan data pasien, pencatatan medis, dan pelaporan kegiatan yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Faktor eksternal Melibatkan :

1. Aspek Sosial

Seperti tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan dan upaya pencegahan penyakit, akan mempengaruhi tingkat kunjungan pasien dan partisipasi dalam program-program kesehatan.

2. Faktor Ekonomi

Faktor ekonomi juga dapat memengaruhi aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi masyarakat dengan keterbatasan finansial.

3. Faktor Politik

Faktor politik dan kebijakan publik dapat memengaruhi alokasi sumber daya. Penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas menjadi sangat penting. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor ini, diharapkan dapat dikembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara *keseluruhan* (Maghiroh and Rochmah, 2017).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Peneliti kualitatif akan mengumpulkan dan menganalisis bukti empiris (data) secara

sistematis agar dapat memahami dan menjelaskan kehidupan sosial yang dikaji dengan baik dan mendalam. Permasalahan yang terjadi di puskesmas citalem adalah pelayanan masyarakat yang menerima Bpjs dari pemerintah (gratis) dan pra bayar (mandiri). Jenis penelitian ini berfokus untuk mengetahui efektivitas apa saja yang mempengaruhi pelayanan kesehatan masyarakat penerima BPJS di puskesmas citalem. Teknik Pengumpulan data peneliti meliputi observasi dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di puskesmas citalem, Wawancara untuk mengetahui tentang informasi berapa jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan Bpjs secara biaya dari pemerintah dan membayar secara mandiri, dan Dokumentasi berbentuk surat izin dari kepala puskesmas citalem dan surat izin dari dinas kesehatan Kabupaten Bandung Barat. Analisis data dianalisis dengan menggunakan analisis isi. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis model interaktif dari Miles dan Huberman yang menjelaskan analisis terdiri dari tiga arus aktivitas yang bersamaan: Reduksi data, Penyajian Data, Dan Kesimpulan(verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Puskesmas citalem yang berlokasi di Jl.PLTA Saguling No.63 Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat Kode Pos 40564. Puskesmas Citalem pada awalnya berupa PB (Balai Pengobatan) atau pustu (Puskesmas pembantu) yang berdiri pada tahun 1974 dan puskesmas

induknya berada di puskesmas cipongkor yang terdiri dari 14 desa. Seiring berjalan nya waktu dan semakin banyak nya masyarakat yang berobat di puskesmas cipongkor terbagi menjadi 2 puskesmas yaitu puskesmas cipongkor dan puskesmas citalem yang terdiri dari masing-masing 7 desa pada Tahun 1998 menjadi puskesmas induk. Kemudian pada tahun 2006 puskesmas citalem meresmikan bangunan puskesmas citalem berlantai satu. Puskesmas citalem menempati sebuah gedung permanen berlantai dua pada bulan oktober Tahun 2020 dan disahkannya pada bulan januari 2021 di pimpin oleh Dr.Hj.Elis Carmanah sebagai kepala puskesmas citalem pada bulan oktober akhir 2019.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan,peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pegawai puskesmas citalem dan masyarakat penerima Bpjs, peneliti mendapatkan data tentang pelayanan Bpjs di puskesmas citalem yang sudah efektif atau belum, perbedaan antara pasien Bpjs pemerintah dan mandiri.

Jenis Pelayanan

Pelayanan di puskesmas citalem terbagi menjadi 2 yaitu Ispa dan Non Ispa, tapi secara keseluruhan puskesmas citalem bukan rawat inap tanpa tempat perawatan (TTP). Ispa merupakan adanya penyakit infeksi yang dipisahkan ruangan dan pelayanannya di ruangan tertentu dengan pelayanan poli Tb (DOTS). Selain itu pelayan puskesmas citalem ada beberapa bagian pelayanan diantaranya:

1. Pelayanan KIA/KB
2. Pelayanan Umum
3. Pelayanan Lansia

4. Pelayanan MTBS/Anak
5. Pelayanan Imunisasi
6. Pelayanan Konseling, dan
7. Laboratorium

Pelayanan masyarakat penerima Bpjs di puskesmas citalem belum semuanya masuk penerima bpjs yang mandiri dan dari pemerintah. Dari total jumlah 46.000 an jiwa warga citalem hanya setengah masyarakat yang mendapat pelayanan pasien Bpjs di puskesmas citalem. Adapun warga citalem yang mendapat Paskes nya tidak di puskesmas citalem.

POSTU & POLINDES berjumlah 4 desa antara lain :

- | | |
|--------------------------|----|
| 1. Desa Cicangkang Hilir | 3. |
| Desa Neglasari | |
| 2. Desa Cijenuk | 4. |
| Desa Girimukti | |

Posyandu berjumlah 62 posyandu dan memiliki pelayanan Posbindu berjumlah 7.

Pembahasan

1. Mengetahui Efektivitas pelayanan kesehatan pada masyarakat penerima BPJS di Puskesmas citalem Kecamatan Cipongkor

Efektivitas pelayanan kesehatan pada masyarakat penerima Bpjs di puskesmas citalem kecamatan cipongkor dapat dikatakan sudah efektif sesuai SOP yang telah tertera tidak ada perbedaan pelayanan antara penerima BPJS maupun umum, baik dari segi medis maupun fasilitas. Di puskesmas citalem memberikan arahan kepada masyarakat yang ingin mendaftar secara online.

Adapun salah satu upaya dan usaha pemerintah Indonesia untuk memperbaiki kesehatan di Indonesia adalah dengan menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional (JKN) melalui BPJS kesehatan. Pendaftaran terbagi menjadi dua yaitu bagi pekerja penerima upah (PPU) yang didaftarkan langsung oleh pemerintah, dan bagi peserta Mandiri yang pendaftarannya dilakukan sendiri di kantor cabang BPJS Kesehatan terdekat. Cara mendaftarkan BPJS kesehatan ini ada 2 pilihan, yaitu secara offline dan online, juga dengan mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan.

2. Mengetahui Faktor yang menjadi penghambat dalam efektivitas pelayanan BPJS di puskesmas Citalem Kecamatan Cipongkor.

1. Masyarakat yang kurang memahami manfaat Bpjs itu sendiri baik yang bantuan pemerintah (BP) maupun yang mandiri.
2. Masyarakat BPJS penerima bantuan pemerintah yang tidak mengetahui Bpjsnya aktif atau tidak aktif.
3. Masyarakat yang menginginkan pelayanan BPJS kesehatan nya diutamakan
4. Masyarakat yang melakukan rujukan pelayanan Bpjs secara mandiri
5. Masyarakat yang kurang memahami Penggunaan alat elektronik / handphone saat melakukan pendaftaran BPJS kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Efektivitas pelayanan kesehatan yang dilakukan di puskesmas citalem sudah sangat efektif, juga lebih teratur dalam penggunaan BPJS kesehatan.
2. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan Bpjs cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas citalem, meskipun mereka harus menunggu antrian karena banyaknya masyarakat lain yang sama mendapatkan pelayanan Bpjs.
3. Puskesmas citalem menyediakan pelayanan medis dan non medis tanpa rawat inap.
4. Puskesmas citalem menyediakan beberapa pelayanan antara lain :
 - a. Pelayanan KIA/KB
 - b. Pelayanan Umum
 - c. Pelayanan Lansia
 - d. Pelayanan MTBS/Anak
 - e. Pelayanan Imunisasi
 - f. Pelayanan Konseling, dan
 - a. Laboratorium
5. Faktor penghambat yang menjadi kendala berjalannya efektivitas pelayanan kesehatan pada masyarakat penerima program bpjs di puskesmas citalem kecamatan cipongkor antara lain :
 - a. Masyarakat yang kurang memahami manfaat Bpjs itu sendiri baik yang bantuan pemerintah (BP) maupun yang mandiri.
 - b. Masyarakat BPJS penerima bantuan pemerintah yang tidak mengetahui Bpjsnya aktif atau tidak aktif.

- c. Masyarakat yang menginginkan pelayanan BPJS kesehatan nya diutamakan
- d. Masyarakat yang melakukan rujukan pelayanan Bpjs secara mandiri
- e. Masyarakat yang kurang memahami Penggunaan alat elektronik / handphone saat melakukan pendaftaran BPJS kesehatan.

Saran

1. Puskesmas citalem harus lebih meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat agar semakin maksimal.
2. Peningkatan kinerja petugas melalui kerjasama lintas program dan pengembangan fungsi bina wilayah serta peningkatan skill/kemampuan petugas melalui kegiatan refreshing program atau pelatihan.

Peningkatan pembinaan dan pengawasan oleh dinas kesehatan dalam memantau kinerja puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- ANITA, Betri, et al. *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Deepublish, 2019.
- MUSTOFA, Amirul, et al. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing, 2019.
- AGUSTINA, Dewi, et al. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *ARRAZI: Scientific Journal of Health*, 2023, 1.1: 18-26.
- DEWI, Rahmawati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi RSUD Jenderal A. Yani Metro)*. 2017. PhD Thesis. IAIN Metro.
- PANGGABEAN, KANIA. ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA MASYARAKAT PENERIMA BPJS DI PUSKESMAS MARTUBUNG KECAMATAN MEDAN LABUHAN. 2022.
- SARI, Nur Habiba Febriantika; MUCHSIN, Slamet; SUNARIYANTO, Sunariyanto. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang). *Respon Publik*, 2019, 13.3: 113-121.
- SIRINGORINGO, Mellynita, et al. *Efektivitas pelayanan kesehatan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Tigaurung Kecamatan Pamatang Sidamanik*. 2022. PhD Thesis. Universitas Medan Area.
- SOMBOLINGGI, NOVIYANTI. *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUSKESMAS MAKALE TERADAP PASIEN DI KABUPATEN TANA TORAJA*. 2017. PhD Thesis. Universitas Bosowa.
- YULIANI, Kartika Febri, et al. Efektivitas Program Pelayanan Kesehatan Gratis (P2KM) di Kota Bandar Lampung. 2017. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.1 Tahun 2014 Tentang

peraturan penyelenggara jaminan
kesehatan
Undang-Undang No.24 Tahun 2011 Tentang
BPJS kesehatan
Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 3
Tentang Bertanggung Jawab atas

penyediaan fasilitas pelayanan
kesehatan dan fasilitas pelayanan
umum yang layak
Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H
Ayat 1 Tentang Kesejahteraan
masyarakat