

Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut

Azka Hardianti Aniq¹, Sharifah Shahira²

Lilis Fitriana³, Rosyidatuzzahro Anisykurlillah⁴

^{1,2,3,4}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

21041010049@student.upnjatim.ac.id¹, 21041010119@student.upnjatim.ac.id²,

21041010122@student.upnjatim.ac.id³, rosyida.adne@upnjatim.ac.id⁴

ABSTRACT

This research aims to describe and analyze in depth the effectiveness of health services provided to BPJS participants at the Kalirungkut Community Health Center. The research method used was descriptive qualitative with an interview and observation approach to BPJS participants. The research results show that health services at the Kalirungkut Community Health Center have met the effectiveness indicators developed by Sutrisno (2007), namely program understanding, right on target, on time, achievement of goals, and real change. BPJS participants generally have a good understanding of the BPJS program, membership requirements and referral system, although understanding of the program's objectives still needs to be improved. The services at the Kalirungkut Community Health Center were assessed as being on target by participants, with high satisfaction with the facilities and services provided. Timely service processes and achievement of program objectives are reflected in the satisfaction of BPJS participants who experience direct benefits from this program. Apart from that, there have been positive changes in the attitudes and behavior of health workers who are now friendlier and more responsive to patient complaints. Several challenges such as officer delays are still encountered, but overall, the BPJS program at the Kalirungkut Community Health Center has succeeded in having a positive impact and fulfilling its main objective of providing adequate health insurance for the community. To increase the effectiveness of services, it is recommended that the Kalirungkut Community Health Center maximize socialization activities for the BPJS Program through Family Posyandu activities, increasing the function of monitoring and evaluating the performance of employees, especially front office employees.

Keywords : *BPJS Health; Effectiveness; Health Services.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam terkait efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan wawancara dan observasi terhadap peserta BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalirungkut telah memenuhi indikator efektivitas yang dikembangkan oleh Sutrisno (2007), yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Peserta BPJS umumnya memiliki pemahaman yang baik tentang program BPJS, syarat keanggotaan, dan sistem rujukan, meskipun pemahaman terhadap tujuan program masih perlu ditingkatkan. Pelayanan di Puskesmas Kalirungkut dinilai tepat sasaran oleh peserta, dengan kepuasan tinggi terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Proses pelayanan yang tepat waktu dan pencapaian tujuan program tercermin dari kepuasan peserta BPJS yang merasakan manfaat langsung dari program ini. Selain itu, terdapat perubahan positif dalam sikap dan perilaku petugas kesehatan yang kini lebih ramah dan responsif terhadap keluhan pasien. Beberapa tantangan seperti keterlambatan petugas masih ditemukan, namun secara keseluruhan, program BPJS di Puskesmas Kalirungkut berhasil memberikan dampak positif dan memenuhi tujuan utamanya untuk menyediakan jaminan kesehatan yang layak bagi masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, disarankan Puskesmas Kalirungkut memaksimalkan kegiatan sosialisasi Program BPJS

melalui kegiatan Posyandu Keluarga, meningkatkan fungsi pengawasan dan evaluasi kinerja terhadap pegawai khususnya pegawai front office.

Kata kunci : BPJS Kesehatan; Efektivitas; Pelayanan Kesehatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan mampu diartikan sebagai suatu upaya pemberian layanan terkait kebutuhan seseorang maupun masyarakat berkepentingan pada suatu organisasi berdasarkan tata cara yang telah diatur (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Suandi (2019), mengungkapkan jika pelayanan tidak dapat dilepaskan dari kehidupan bermasyarakat karena pelayanan mampu memenuhi hajat hidup orang banyak, serta pemberi layanan yakni pemerintah dituntut agar mampu memberikan pelayanan yang memiliki kualitas baik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yakni pelayanan bidang kesehatan. Wulur et al., (2023), dalam penelitiannya menjelaskan jika pelayanan kesehatan ialah seluruh usaha maupun kegiatan berupa pencegahan, pengobatan, serta pemulihan kesehatan oleh tenaga kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat. Ridwan (2022), menjelaskan jika kesehatan ialah hak asasi dan kebutuhan dasar warga negara yang dijamin dan dilindungi negara melalui Undang-Undang Dasar 1945. Pemerintah dalam upayanya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata bagi seluruh warga negara, yakni dengan memberikan berbagai kemudahan akses fasilitas kesehatan sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan kesehatan dalam kategori pasien umum maupun memanfaatkan kepesertaannya dalam asuransi kesehatan, salah satunya sebagai peserta BPJS.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang biasa disingkat dengan BPJS merupakan lembaga hukum yang menyelenggarakan program jaminan sosial bagi masyarakat Indonesia maupun Warga Negara Asing (dengan durasi minimum sudah bekerja di Indonesia selama enam bulan) (Sigit, 2022). Dalam Undang Undang Nomor 24 Tahun 2004 Jaminan Sosial diartikan sebagai bentuk perlindungan sosial guna menanggung segala kebutuhan dasar hidup masyarakat secara layak. Penelitian Arofah et al, (2022) menyatakan bahwa salah satu tujuan dari BPJS adalah memberi pelayanan kesehatan yang bermutu dan unggul kepada para pesertanya. Tonggak awal terjadinya perubahan layanan kesehatan bermula pada saat penerapan layanan BPJS. Tetapi pada kenyataannya, terdapat perubahan pandangan terhadap pelayanan BPJS menjadi bernilai kurang baik di mata masyarakat. Perubahan pandangan tersebut terjadi karena adanya isu-isu yang ada di media massa tentang adanya kecenderungan pemberian pelayanan kesehatan yang dilakukan dan diberikan oleh penyedia layanan terhadap pasien umum dengan pasien BPJS. Dalam hal tersebut penyedia layanan cenderung mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien BPJS (Sutoro et.al, 2023).

Hadirnya jaminan kesehatan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Dengan adanya jaminan tersebut, diharapkan masyarakat dapat memperoleh fasilitas kesehatan yang setara antara pasien umum dengan pasien BPJS. Namun, pada pelaksanaannya timbul berbagai permasalahan seperti ditemukannya perbedaan dalam segi pelayanan bagi pasien peserta BPJS dengan pasien umum, adanya

batas waktu rawat inap, serta terbatasnya ruang rawat inap bagi pasien peserta BPJS (Utami & Ginting, 2022). Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Aisyah Ayu (2016) dalam Ridwan (2022), mengungkapkan bahwa terdapat perbedaan yang cukup signifikan pada keselamatan pasien pengguna layanan BPJS dengan pasien umum. Lebih khusus lagi pada penelitian yang telah dilakukan oleh Anggi Dwi Pangestu (2016) dalam Ridwan (2022), yang menemukan adanya diskriminasi dalam bentuk pemberian obat yang dibatasi serta stok obat yang sering kosong, sehingga mengharuskan pasien mencari sendiri di luar. Permasalahan terkait adanya perbedaan pelayanan yang diperoleh pasien peserta BPJS dengan pasien umum menunjukkan bahwa terjadi kesenjangan atau pelayanan yang tidak merata pada seluruh pasien.

Pemerintah dalam upayanya mewujudkan pelayanan kesehatan yang merata, menyediakan fasilitas kesehatan berupa rumah sakit dan puskesmas di seluruh wilayah Indonesia (Kemenkes RI, 2019). Puskesmas Kalirungkut merupakan wujud nyata upaya pemerintah dalam memenuhi hak masyarakat di wilayah Kecamatan Rungkut Kota Surabaya dalam memperoleh layanan kesehatan (Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2022). Puskesmas Kalirungkut melayani berbagai jenis pelayanan kesehatan dasar diantaranya pemeriksaan kesehatan, imunisasi, pelayanan poli, rujukan, dan konsultasi kesehatan. Dalam Fatkhurohman (2022), diterangkan bahwa dengan adanya Puskesmas Kalirungkut, masyarakat Kecamatan Rungkut bisa lebih mudah mengakses maupun menerima pelayanan kesehatan tanpa harus menempuh jarak jauh ke rumah sakit.

Puskesmas Kalirungkut merupakan salah satu puskesmas induk yang berada di Kecamatan Rungkut dengan tiga wilayah kerja, meliputi Kelurahan Kalirungkut, Kelurahan Rungkut Kidul, dan Kelurahan Kedung Baruk (Ukhuwah, 2018). Puskesmas ini terletak di wilayah yang strategis karena berada di kawasan industri Rungkut yang banyak pekerja musiman, sehingga berpotensi menambah jumlah beban kerja puskesmas (Heni, 2018). Kondisi ini menuntut Puskesmas Kalirungkut untuk selalu siap dalam memberikan pelayanan kesehatan yang efektif mengingat banyak pekerja musiman yang membutuhkan kemudahan akses menuju fasilitas kesehatan.

Pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalirungkut konsisten mengikuti perkembangan berdasarkan standar pelayanan nasional. Puskesmas Kalirungkut secara aktif senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya dari masa ke masa hingga berhasil memperoleh predikat ISO atau telah memenuhi standar internasional manajemen kesehatan (Firdaus & Santoso, 2017). Pengukuran kualitas pelayanan kesehatan bisa dilakukan dengan beragam indikator, salah satunya dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Kemenkes, 2018). IKM merupakan informasi dan data mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang didapatkan dari hasil pengukuran atas pendapat dari masyarakat yang menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik baik secara kualitatif maupun kuantitatif (PermenPAN No. 14 Tahun 2017).

Pada April 2024, Puskesmas Kalirungkut memperoleh IKM sebesar 94,58 % yang termasuk kategori sangat baik. Tingginya angka IKM Puskesmas Kalirungkut mengindikasikan bahwa masyarakat di wilayah Kecamatan Rungkut merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungkut (Putri, 2021). Berdasarkan form survei kepuasan masyarakat yang termuat dalam *skm.surabaya.go.id*, tingkat kepuasan

masyarakat diukur oleh beberapa indikator diantaranya kesesuaian persyaratan dan jenis pelayanan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, biaya pelayanan, kewajaran tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan dengan SOP, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana prasarana, penanganan pengaduan, diskriminasi pelayanan, pungutan liar, serta percaloan.

Tingginya IKM yang diperoleh Puskesmas Kalirungkut didukung letak puskesmas yang strategis dengan banyaknya pekerja musiman, dan ditemukannya berbagai permasalahan terkait pelayanan bagi pasien BPJS, melatarbelakangi kami meneliti pelayanan bagi peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut. Maka penting untuk mengetahui apakah pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien peserta BPJS sama dengan pasien umum agar dapat memberikan pelayanan yang setara. Berdasarkan hal tersebut, kami tertarik untuk mengangkat judul "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut". Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut.

TINJAUAN LITERATUR

Efektivitas Program

Efektivitas merujuk pada keberhasilan pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya, yang berarti sasaran yang ditetapkan dapat dicapai melalui pelaksanaan proses kegiatan yang dirancang dengan baik (Mita & Suparti, 2023). Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta mencerminkan keterkaitan antara beberapa nilai (Prakoso, 2015). Efektivitas sebuah program bisa dinilai dari seberapa optimal program tersebut menjalankan aktivitas atau fungsinya untuk mencapai target yang telah ditentukan (Sari et al., 2024). Efektivitas merujuk pada keberhasilan pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya, yang berarti sasaran yang ditetapkan dapat dicapai melalui pelaksanaan proses kegiatan yang dirancang dengan baik. Keefektifan suatu program diukur berdasarkan pendapat atau persepsi tingkat kepuasan masyarakat yang telah menerima layanan kesehatan (Prakoso, 2015).

Salah satu teori yang digunakan untuk mengukur efektivitas program menurut Sutrisno (2007) dalam Naufal et al., (2023), beberapa ukuran efektivitas program dalam organisasi berdasarkan hasil studi para ahli, yaitu:

1. Pemahaman program: menilai sejauh mana masyarakat benar-benar memahami tujuan dan program tersebut.
2. Tepat sasaran: mengevaluasi apakah hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan direncanakan.
3. Tepat waktu: mengukur apakah pelaksanaan program sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan apakah waktu yang digunakan efektif.
4. Tercapainya tujuan: mengukur keberhasilan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Perubahan nyata: menilai dampak dan perubahan konkret yang ditimbulkan oleh program terhadap masyarakat, serta efektivitas program dalam menghasilkan manfaat nyata.

Pelayanan

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap individu. Menurut Rangkuti (2006) dalam Akakip et al., (2023), pelayanan sendiri diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan juga ditujukan kepada pelanggan agar pelanggan memperoleh kepuasan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dimana pelayanan ini bersifat tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah di suatu negara. Masyarakat sebagai publik mendirikan suatu negara dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Abdilah 2019). Kurniawan (2000) dalam Sellang et.al (2022), menjelaskan bahwa pelayanan adalah tindakan pemberian layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, yang dilaksanakan sesuai dengan aturan-aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Layanan ini mencakup berbagai aspek interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan, dimana organisasi berusaha untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mereka yang dilayani. Selanjutnya, Sinambela (2006) dalam Putra & Tukiman (2019), menambahkan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh birokrasi pemerintah. Menurutnya, pelayanan publik adalah upaya sistematis dari pemerintah untuk memastikan bahwa semua kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi dengan cara yang efisien, transparan, dan akuntabel. Pelayanan ini mencakup berbagai bidang, mulai dari kesehatan, pendidikan, hingga administrasi publik, dengan tujuan akhir meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan publik bukan hanya sekedar interaksi formal antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga merupakan upaya untuk memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem kesehatan nasional (Afrioza & Baidillah, 2021). Pelayanan kesehatan kegiatan atau usaha yang dilakukan secara individu maupun bersama-sama untuk meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, atau memulihkan kondisi kesehatan, baik secara perorangan maupun kelompok (Telaumbanua, 2020). Pelayanan kesehatan yang bermutu dinilai dari sejauh mana layanan tersebut sesuai dengan harapan pasien, memenuhi kebutuhan mereka secara efektif, mematuhi standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan, dan berkontribusi pada peningkatan kinerja tenaga medis (Kemenkes RI, 2017).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berdasarkan yang termuat dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 1 ayat (1) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Sosial. Jaminan Sosial dapat diartikan sebagai wujud perlindungan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia agar pemenuhan kebutuhan dasar hidup dapat terjamin dengan layak. BPJS Kesehatan berdasarkan yang dijelaskan Presiden Republik Indonesia (2020) yang termuat pada penelitian Pritami (2023), ialah suatu organisasi yang dibentuk dan dananya bersumber dari pemerintah, bertujuan agar jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat terselenggara, dengan mengutamakan pensiunan maupun pegawai negeri sipil, veteran, politisi/militer, dan bagi perseorangan, keluarga, anggota masyarakat, instansi pemerintah, serta entitas lainnya dapat terselenggaranya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan memanfaatkan sumber data primer dan sekunder. Pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk memahami fenomena yang dihadapi subyek penelitian dengan holistik melalui penyajian data deskriptif berupa uraian kata dan bahasa dalam konteks alamiah (Barlian, 2018 dalam Roosinda, 2021). Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dipilih secara subyektif dengan harapan informan mampu memberikan informasi yang diinginkan terkait permasalahan yang tengah diteliti. Data primer kami peroleh secara langsung melalui kegiatan observasi dan wawancara guna memperoleh informasi mendalam terkait efektivitas pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Kalirungkut pada informan kunci yakni peserta BPJS Puskesmas Kalirungkut. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui kegiatan studi kepustakaan, pengumpulan dokumen, maupun catatan dari instansi terkait yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dalam (Anisykurlillah, 2022) yang mencakup tiga tahapan utama, meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengambilan data berfokus pada variabel Teori Efektivitas Program oleh Sutrisno (2007) dalam Naufal et al., (2023), yakni terdiri atas pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Kalirungkut yang beralamat di Jalan Rungkut Puskesmas No.1, Kali Rungkut, Kec. Rungkut, Surabaya, Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu elemen krusial dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berfungsi sebagai lembaga yang memastikan setiap warga negara mendapatkan akses layanan kesehatan yang layak. Puskesmas, sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, memegang peranan penting dalam menyampaikan layanan tersebut kepada masyarakat luas, termasuk para peserta BPJS. Puskesmas Kalirungkut

adalah salah satu dari sekian banyak puskesmas yang menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan di tengah masyarakat.

Penelitian ini menggunakan variabel tunggal, yaitu efektivitas program. Dimana dalam mengukur tingkat efektivitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS, penelitian ini menggunakan 5 indikator efektivitas program oleh Sutrisno (2007) yaitu: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut mengungkapkan bahwa :

1. Pemahaman Program

Pemahaman program menurut Sutrisno (2007) dalam Putri & Frinaldi (2019), dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat memahami mengenai kegiatan program. Pada indikator ini tingkat kepehaman peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut dapat dilihat melalui sub indikator yakni pemahaman narasumber terkait program BPJS, pengetahuan serta pemahaman akan syarat mengikuti program BPJS, sistem rujukan program BPJS, dan yang terakhir pemahaman terkait tujuan program BPJS. Hal tersebut didukung oleh penelitian Pertiwi & Nurcahyanto (2017), yang juga mengukur tingkat pemahaman program BPJS menggunakan sub indikator yang sama. Untuk mengetahui sejauh mana peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut memahami terkait program BPJS dapat dilihat melalui beberapa ungkapan narasumber sebagai berikut:

Pasien Poli KIA mengungkapkan bahwa:

“Sebenarnya manfaat menjadi peserta BPJS banyak sekali, yang paling dirasakan jika ada di keadaan darurat, sakit dan harus ke Rumah Sakit, maka adanya kartu BPJS dapat memudahkan administrasi dan meringankan biaya, menghemat, tanpa perlu mengeluarkan uang dulu, hanya saja jika BPJS harus sabar tidak dapat dalam sehari melakukan lab lebih dari sekali, BPJS seminggu hanya bisa sekali, tapi ya dimaklumi saja BPJS memang begitu prosedurnya”

Kemudian pasien BPJS Poli Umum mengungkapkan:

“Bermanfaat sekali, kalau kita tiba-tiba sakit kan istilahnya dilancarkan semua nggak ada hambatan, tidak dipersulit karena BPJS ada jalurnya sendiri. Sewaktu-waktu sakit jika membutuhkan rujukan, ya dirujuk di tempat yang tersedia, terjamin tidak dipersulit apapun, minta surat rujukan juga gampang. Kalau pake BPJS lebih cepat tinggal nunjukin tidak perlu ngurus ke loket”

Selanjutnya, pasien Poli Umum mengungkapkan bahwa:

“Terbantu, terbantu sekali, kita nggak mbayar, kebetulan saya RW apalagi di Kota Surabaya semua warga di Surabaya sudah ditanggung pemkot namun hanya saja rata terdaftar kelas tiga, petugas Puskesmas Kalirungkut setiap bulan mendatangi warga di Balai RW untuk kegiatan Posyandu Keluarga memeriksa secara gratis, jika ada keluhan dilarikan di puskesmas, sudah didaftarkan petugas di balai RW, warga tinggal datang saja. Jadi warga Surabaya asalkan ke rumah sakit bawa KTP sudah langsung terdaftar sebagai peserta BPJS.”

Narasumber secara keseluruhan yakni peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut mengungkapkan jika mereka sangat terbantu dengan adanya Program BPJS, merasa

dimudahkan, dan diringankan. Mereka mengerti dan paham apa yang dimaksud dengan BPJS maupun syarat ikut serta program, paham akan sistem rujukan dan merasa jika rujukan yang ada di Puskesmas Kalirungkut terjamin tanpa dipersulit. Namun, keseluruhan narasumber hanya mengungkapkan jika tujuan program BPJS adalah memberikan kemudahan berobat secara gratis dan mudah. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh ketika wawancara bersama peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut, maka dapat disimpulkan dan dipahami jika indikator yang telah dikembangkan oleh Sutrisno yakni pemahaman program, para peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut menunjukkan kephahaman terkait adanya program BPJS, syarat tergabung menjadi peserta BPJS, sistem rujukan pasien peserta BPJS, namun kurang paham akan tujuan dari program BPJS. Dalam hal ini indikator pemahaman program BPJS di Puskesmas Kalirungkut dapat dikatakan efektif.

2. Tepat Sasaran

Indikator tepat sasaran dapat diukur dari sejauh mana pelaksanaan pelayanan program BPJS dapat tercapai sesuai yang dikehendaki, atau justru sebaliknya (Irma et al., 2022). Indikator ini menentukan berhasil tidaknya suatu program. Indah (2023) menjelaskan jika indikator tepat sasaran ialah konsepsi serius terkait evaluasi efektivitas bagi program bantuan sosial, merujuk sudah mampukah program tersebut menyediakan layanan sesuai kelompok sasaran butuhkan. Tepat sasaran pada penelitian ini akan dilihat melalui dua sub indikator yakni kepuasan para peserta BPJS Puskesmas Kalirungkut terkait pelayanan yang diberikan, serta keikutsertaan anggota keluarga sebagai peserta BPJS. Sub indikator tepat sasaran ini juga didukung oleh penelitian Pertiwi & Nurcahyanto (2017), yang menggunakan sub indikator yang sama untuk menganalisis indikator tepat sasaran. Untuk memahami lebih jauh terkait pelaksanaan program BPJS di Puskesmas Kalirungkut apakah sudah sesuai atau tepat sasaran, berikut beberapa tanggapan pasien terkait indikator ini :

Pasien Poli KIA terkait indikator tepat sasaran mengungkapkan bahwa:

"Saya awalnya ikut BPJS mandiri bareng suami, karena suami nggak kerja dan saya juga kebetulan KSH, jadi sekeluarga disarankan ikut BPJS kelas 3 itu sampai sekarang. Garis besarnya ikut BPJS menguntungkan buat saya, gitu, saya keseluruhan puas, ikut BPJS bisa meringankan biaya tidak mengeluarkan uang lagi. Fasilitasnya semakin bagus, semakin tahun ya semakin bagus lah, pelayanannya makin cepat langsung ditangani, obatnya semua gratis, petugasnya ya ramah-ramah, dokternya juga, setiap tahun ada perubahan baik karena kan ada kontak pos saran, jadi semakin tahun diperbaiki."

Selanjutnya, pasien Poli KIA lain dalam wawancaranya terkait indikator tepat sasaran mengungkapkan:

"Semua tersedia, obatnya gratis, fasilitasnya memadai, dokternya juga ramah istilahnya nggak canggung langsung ditanggapi kalau kita ada keluhan, kalau kita nggak ngerti diperjelas, saya keseluruhan puas, sudah tepat. Alhamdulillah, pelayanannya untuk sekarang sudah lebih tanggap cepet sat-set kalau dulu agak lambat, ngantrinya lama."

Kemudian peserta BPJS Poli KIA lainnya menuturkan bahwa:

“Menurutku ini udah bagus ya fasilitasnya, ada fasilitas panggil antrian, banyak blower jadi nyaman untuk menunggu, petugasnya cukup ramah karena biasanya temen pelayanan di pemerintahan relatif galak, kemarin sempet kesini karena lama gapake BPJS gatau kalau harus pake e-health, sedangkan sudah daftar di SSW harus pemeriksaan catin tanggal 6, saya dateng jam 15.45 dan disuruh pulang tanpa dijelaskan apakah karena data saya di sistem tidak ada, karena setahu saya masih jam kerja, di front officenya sedikit perlu diperbaiki kalau di Puskesmas Kalirungkut. Kecepatan pelayanan oke, saya disuruh nunggu 30 menit dan bener selesai 30 menit. Pelayanan medis yang saya butuhkan terpenuhi, hanya saja karena saya tes Catin ya, tidak dijelaskan hasilnya, hanya dijelaskan jika negatif semua, tidak dijelaskan lebih artinya negatif itu apa, entah bisa dijelaskan sama dokter atau orang labnya, kalau front mungkin kurang paham ya, overall puas sama pelayanannya 7,5/10 lah yaa dari aku.”

Indikator tepat sasaran berdasarkan pendapat seluruh narasumber dapat dilihat jika pada sub indikator kepuasan peserta BPJS Kesehatan, keseluruhan mengungkapkan jika fasilitas yang diberikan bagus, memadai, sebagian besar narasumber mengungkapkan jika petugas dan dokter ramah serta tanggap dalam melayani, namun narasumber yang lain mengungkapkan jika masih mengalami pelayanan yang kurang ramah dan komunikatif oleh petugas *front office* sehingga diperlukan adanya pengawasan dan evaluasi kembali terkait kinerja pegawai agar senantiasa dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pada sub indikator berikutnya, yakni keikutsertaan anggota keluarga seluruhnya dalam program BPJS, seluruh narasumber yang kami wawancara mengungkapkan jika seluruh anggota keluarganya juga terdaftar program BPJS. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama narasumber, dapat dinilai jika program BPJS di Puskesmas Kalirungkut telah efektif dalam mencapai sasarannya yakni memberikan kepuasan, kemudahan, pemerataan dengan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik meskipun dengan catatan dan diperlukan evaluasi ulang. Para peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut juga mengaku telah memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medisnya. Keikutsertaan program BPJS di Puskesmas Kalirungkut sudah baik dan menyeluruh, yakni telah menjangkau seluruh anggota keluarga dalam satu KK sehingga keseluruhan terdaftar program BPJS. Berdasarkan keseluruhan temuan yang kami dapat, maka dapat dikatakan jika pada indikator tepat sasaran terkait pelayanan BPJS di Puskesmas Kalirungkut telah efektif.

3. Tepat Waktu

Hasil analisis indikator tepat waktu diukur berdasarkan estimasi pelayanan peserta program BPJS yang diberikan oleh penyelenggara layanan kesehatan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zubaidah, S., & Tua, H., 2021, ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan mengacu pada tindakan cepat dalam memberikan pelayanan, dimana pegawai maupun tenaga medis selalu memprioritaskan kesembuhan pasien dengan menjalankan prosedur penanganan medis secara efisien dan tanpa hambatan. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan kesehatan yang dijanjikan menjadi acuan bagi pengguna layanan sebagai jaminan penyelesaian. Masyarakat sebagai pengguna layanan, mengharapkan

pelayanan yang tepat dan cepat, sehingga dapat mempersingkat tenaga dan tidak mengganggu aktivitas lainnya (Aina K, I, S., Slamet M & Suyeno., 2020). Indikator tepat waktu dalam pelayanan kesehatan khususnya pada pasien BPJS di Puskesmas Kalirungkut dapat dilihat pada respon para narasumber yang merasakan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungkut.

Pasien BPJS di Poli Lansia dalam wawancara mengenai indikator tepat waktu dalam pelayanan mengatakan bahwa :

"Pelayanannya tepat waktu, ya semakin tahun semakin bagus lah menurut saya, petugasnya ramah-ramah dokternya juga sigap. Dulu memang lama pelayanannya Mbak, apalagi kalau ambil obat. Kan setiap tahunnya ada perubahan kan ya, ada kotak saran dan kritik, jadi semakin tahun semakin diperbaiki. Ya sekarang menurut saya jadi lebih bagus."

Lalu Pasien BPJS di Poli KIA mengatakan jika :

"Untuk tingkat antrinya pun juga sudah memadai, kalau dulu kan bisa 1 sampai 2 jam-an baru dipanggil. sekarang alhamdulillah jauh lebih baik. saat ini kecepatan pelayanannya Saya rasa sudah cepat karena kan semuanya sudah lewat online sudah terkait dengan komputer puskesmas sini."

Begitu pun dengan pasien BPJS di Poli KIA lainnya, yang mengungkapkan bahwa :

"Mungkin di antriannya yang kadang lemot itu aja sih. kalau pelayanan dokter atau segala macam Saya rasa aman-aman aja. ketepatan waktu mungkin tergantung saat antrian loketnya Mbak, kadang kan kalau saya ambil antrian online kan nggak sesuai sama di sininya misalkan di online 854, ternyata di situ karena mesinnya gak cocok jadinya nggak tentu kadang mundur kadang bisa cepat juga. kan jadinya tergantung dokternya juga ya mbak, jadi gak mesti."

Dalam wawancara yang melibatkan sejumlah narasumber, khususnya pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS, ditemukan bahwa secara keseluruhan pelayanan BPJS di Puskesmas Kalirungkut dinilai tertib, lancar, dan sesuai dengan antrian yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya ketepatan waktu dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Namun demikian, terdapat salah satu narasumber yang mengungkapkan dalam wawancara bahwa terdapat kendala pada mesin loket pendaftaran, yang menyebabkan antrian menjadi panjang dan mengular. Kendala ini menciptakan ketidaknyamanan bagi sebagian pasien yang harus menunggu lebih lama dari biasanya. Selain masalah yang diungkapkan tersebut, hasil observasi dan wawancara secara umum menunjukkan bahwa para pasien merasa puas dengan ketepatan waktu pelayanan yang mereka terima. Indikator ketepatan waktu ini menegaskan bahwa manajemen waktu dan sistem antrian di Puskesmas Kalirungkut telah berfungsi dengan baik. Keberhasilan dalam menjaga ketepatan waktu pelayanan ini tidak hanya membantu mengurangi waktu tunggu bagi pasien, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap efisiensi operasional puskesmas secara keseluruhan. Dengan demikian, meskipun terdapat kendala, secara keseluruhan pelayanan BPJS di Puskesmas Kalirungkut menunjukkan kemajuan yang positif dan mengarah pada peningkatan efisiensi serta kepuasan pasien.

4. Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan adalah faktor kunci dalam menilai keberhasilan suatu program. Program BPJS Kesehatan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap peserta mendapatkan jaminan kesehatan yang memadai, guna memenuhi kebutuhan dasar hidup seluruh warga Indonesia (Pertwi & Nurcahyanto, 2017). Keberhasilan program ini dapat dilihat melalui sejauh mana tujuan tersebut telah tercapai. Hasil analisis terhadap indikator pencapaian tujuan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan program BPJS di Puskesmas Kalirungkut diukur berdasarkan seberapa baik program tersebut dapat direalisasikan sesuai dengan kesepakatan awal. Apabila tujuan yang ditetapkan tidak tercapai dengan memadai, maka program ini dianggap tidak efektif. Sebaliknya, jika tujuan tersebut tercapai dengan baik, maka program ini dapat dikategorikan sebagai efektif (Anis et al., 2021).

Wawancara dengan Pasien BPJS di Poli Lansia mengenai indikator tercapainya tujuan program BPJS mengatakan bahwa:

"Iya tujuan saya ikut program BPJS sudah terpenuhi. Memang begitu kan, tidak bisa dipungkiri. Kita seperti menabung BPJS itu. Awalnya memang sakit atau tidak sakit kan memang harus membayar iuran, terus jika sakit baru terasa manfaatnya punya BPJS."

Kemudian pendapat dari pasien BPJS di Poli KIA mengenai indikator tercapainya tujuan program BPJS mengungkapkan bahwa:

"Sudah, sudah terpenuhi tujuan saya ikut program BPJS. Cuma mungkin kalau buat tes catin, dia (petugas kesehatan) tidak ada menjelaskan hasil dari tes kesehatannya. Cuma HIV negative, ini negative, ini negative, gitu doang. Tapi kita tidak dikasih tau ini artinya ini. Kayak kurang dijelasin, entah mungkin sama tim lab nya yang lebih ngerti, karena mungkin mbak yang di front office kan nggak ngerti atau sama dokter KIA yang di dalem juga bisa. Tapi tadi sama sekali tidak ada, cuma masuk, bikin surat, udah selesai, keluar, gitu aja."

Pendapat dari beberapa pasien BPJS lainnya mengatakan bahwa mereka telah merasa terbantu dengan mengikuti program BPJS ini. Beberapa dari mereka juga memuji keramahan petugas, yang menunjukkan aspek positif dalam interaksi layanan di Puskesmas Kalirungkut. Secara keseluruhan, sebagian besar pasien merasa tujuan program BPJS Kesehatan telah terpenuhi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien di Puskesmas Kalirungkut, dapat disimpulkan bahwa tujuan program BPJS Kesehatan sebagian besar telah tercapai. Mayoritas pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima dan mengakui manfaat BPJS dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Namun, ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kualitas komunikasi dan informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan. Perbaikan dalam bidang komunikasi akan membantu meningkatkan kepuasan dan efektivitas program BPJS Kesehatan di masa mendatang, sehingga lebih optimal dalam melayani kebutuhan kesehatan seluruh peserta. Hal ini sejalan dengan indikator tercapainya tujuan yang dikembangkan oleh Sutrisno, yang menyatakan bahwa keberhasilan program dapat diukur berdasarkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata dapat diukur melalui dampak dan efek yang ditimbulkan oleh program BPJS Kesehatan terhadap para pesertanya (Pertiwi & Nurcahyanto, 2017). Hasil analisis terhadap indikator perubahan nyata diukur berdasarkan sejauh mana pelayanan program BPJS memberikan dampak dan membawa perubahan signifikan pada pihak yang terlibat (Anis et al., 2021). Perubahan nyata yang dihasilkan oleh program BPJS Kesehatan di Puskesmas Kalirungkut dapat dilihat dari berbagai tanggapan pasien mengenai kualitas layanan yang mereka terima.

Wawancara dengan Pasien BPJS di Poli Lansia mengenai indikator perubahan nyata program BPJS menyatakan bahwa:

"Puas. Selama saya berobat aman-aman saja, tidak terlalu lama, ramah-ramah perawatnya. Apalagi sekarang banyak yang baru karena banyak yang dipindah. Karena saya kebetulan juga kader posyandu jadi kenal perawat yang kunjungan ke posyandu kita, baik baik mereka."

Kemudian wawancara dengan Pasien BPJS di Poli KIA mengenai indikator perubahan nyata program BPJS mengungkapkan bahwa:

"Iya sangat puas. petugasnya baik-baik sekarang, ramah, kalo dulu, 2 tahun yang lalu itu pernah agak itu (kurang ramah). Terus adanya bpjs itu sekarang jadi lebih mudah. Dokternya baik, ramah, konselingnya juga enak."

Begitu pula dengan pendapat pasien BPJS di Poli KIA lainnya mengenai indikator perubahan nyata program BPJS mengatakan bahwa:

"Alhamdulillah petugasnya ramah. Karena sebelumnya ada yang nggak ramah, makanya, sebenarnya saya cek kehamilan kan bulan lalu. Cuma saya nggak kesini karena inget-inget ada dokter yang terlalu marah-marah waktu jelasinnya, jadi wegah saya. Akhirnya saya ke rumah sakit ambil umum cek nya. Berhubung saya perlu buku pink yang dari puskesmas akhirnya saya kesini hari ini. Tapi Alhamdulillah sih hari ini udah baik semua, nggak ada yang marah. Waktunya itu, saya habis lahiran di tahun 2023."

Secara umum, pendapat dari beberapa pasien BPJS lainnya mengatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan kesehatan sebagai pasien BPJS di Puskesmas Kalirungkut. Kepuasan mereka tercermin dari berbagai komentar yang menyebutkan keramahan petugas, kecepatan layanan, dan kualitas komunikasi antara pasien dan petugas kesehatan. Terdapat peningkatan sikap petugas kesehatan yang kurang memuaskan di masa lalu dan kini telah menunjukkan perubahan positif. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien BPJS di Puskesmas Kalirungkut, terlihat bahwa program BPJS Kesehatan telah memberikan dampak positif yang nyata bagi para pesertanya. Mayoritas pasien BPJS merasa puas dengan layanan yang diterima, mencatat adanya perbaikan dalam sikap dan keramahan petugas, serta efisiensi dalam proses pelayanan. Perubahan positif secara keseluruhan menunjukkan bahwa program BPJS Kesehatan di Puskesmas Kalirungkut berhasil memenuhi tujuan utamanya, yaitu memberikan jaminan kesehatan yang layak dan memadai bagi masyarakat. Ini menunjukkan bahwa program BPJS tidak hanya berhasil mencapai tujuan awalnya, tetapi juga berhasil menciptakan dampak positif yang dirasakan oleh berbagai pihak. Hal tersebut sesuai dengan indikator perubahan nyata yang dikembangkan oleh Sutrisno,

bahwa perubahan nyata ini dapat diukur berdasarkan sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek, dampak, dan perubahan konkret bagi masyarakat setempat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari wawancara dan observasi dengan peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut, dapat disimpulkan bahwa indikator efektivitas pelayanan kesehatan yang dikembangkan oleh Sutrisno (2007) telah tercapai dengan baik. Peserta BPJS menunjukkan pemahaman yang baik terkait program BPJS, syarat keanggotaan, dan sistem rujukan, meskipun pemahaman terhadap tujuan program masih perlu ditingkatkan. Pelayanan di Puskesmas Kalirungkut dinilai tepat sasaran oleh peserta, dengan kepuasan yang tinggi terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Proses pelayanan yang tepat waktu dan pencapaian tujuan program tercermin dari kepuasan peserta BPJS yang merasakan manfaat langsung dari program ini. Selain itu, terdapat perubahan nyata dalam sikap dan perilaku petugas kesehatan yang kini lebih ramah dan responsif terhadap keluhan pasien. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, indikator yang bisa dianggap efektif adalah indikator tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Sedangkan Indikator pemahaman program dan tepat sasaran masih perlu perubahan dan peningkatan. Secara keseluruhan, program BPJS di Puskesmas Kalirungkut telah berhasil memberikan dampak positif dan memenuhi tujuan utamanya untuk menyediakan jaminan kesehatan yang layak bagi masyarakat.

SARAN

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Puskesmas Kalirungkut, beberapa saran yang dapat diberikan yakni dengan memaksimalkan kegiatan sosialisasi terkait tujuan Program BPJS ke masyarakat melalui kegiatan Posyandu Keluarga, meningkatkan kegiatan pengawasan dan evaluasi terkait kinerja pegawai khususnya pegawai *front office* agar pelayanan yang diberikan senantiasa berkualitas, melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan untuk memastikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalirungkut terus meningkat dan memenuhi kebutuhan peserta BPJS dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Pustaka yang berupa jurnal ilmiah:

- Abdilah, W. S., Miharja, S., & Lestari, Y. D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan, Penempatan, Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Wilayah Bandung. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 20-27.
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169-180.
- Aina K, I, S., Slamet M & Suyeno. (2020). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)*. *Respon Publik*, Volume 14, No. 2.

- Akakip, F. E. D., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(1), 485-500.
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas program pelayanan kolaborasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1104-1116.
- Anisykurlillah, R. (2022). Perencanaan Strategi Dalam Adaptasi Kebencanaan Tanah Longsor: Studi Kasus Di Desa Gunungsari, Kota Batu. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(10). <https://www.jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/9854>
- Arofah, A. N., Noor, V. M. M., Setyawan, F. E. B., & Shihab, D. A. S. (2022). *Dampak Akibat Implementasi Program JKN Terhadap Biaya Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan*, 3. <https://doi.org/10.37148/comphijournal.v3i2.104>
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya. (2022). Profil Puskesmas Kalirungkut. Surabaya: Dinkes Kota Surabaya.
- Fatkhurohman, A. (2020). Analisis Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 112-120.
- Firdaus, S. K., & Santoso, T. (2017). Kualitas Pelayanan Puskesmas Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1).
- Heni, H. (2018). *Hubungan antara Status Gizi dengan Kejadian Pneumonia pada Balita di Puskesmas Kalirungkut* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surabaya).
- Indah, P. S. (2023). *Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) Bundo Kandung dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Irma, N., Madani, M., & Nasrulhaq, N. (2022). Efektivitas Program Smart Auditing di Kantor Inspektorat Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 330-345.
- Kemenkes RI. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). Profil Kesehatan Indonesia 2018. Jakarta: Kemenkes RI.
- Mita & Suparti, H. (2023). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Pada Poli Kesehatan Ibu & Anak Di Puskesmas Bintang Ara. *JAPB*, 6(2), 574-584.
- Naufal, I., Kurniasih, D., & Tobirin, T. (2023). *Efektivitas Implementasi Program Anak Ceria Jipat Dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Good Public Policy Governance*. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(6), 13052-13059.
- Pemerintah Indonesia. 2011. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial* [JDIH Kemenkeu RI]. Diakses 24 Mei 2024, dari <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2011/24TAHUN2011UU.htm>

- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). *Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Sronдол)*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 416-430.
- Prakoso, S. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics development analysis journal*, 4(1), 73-81.
- Pritami, R. F., Al Rajab, M., Andilah, S., Harun, M. F., Kurniawan, F., Kurniawati, F., ... & Lisnawati, L. (2023). Edukasi Penggunaan Layanan BPJS Kesehatan bagi Masyarakat Di Kecamatan Lakara Palangga Selatan Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. *BARAKTI: Journal of Community Service*, 1(2), 44-52.
- Putra, E. P., & Tukiman, T. (2019). Implementasi Kebijakan Layanan Tanggap Darurat Bencana pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat di Surabaya. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1).
- Putri, F. Z., & Frinaldi, A. (2019). Efektivitas rujukan online bagi pasien rawat jalan dalam program jaminan kesehatan nasional (JKN) di kota solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 28-38.
- Putri, R. A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 120-130.
- Ridwan, A. (2022). Analisis Mutu Layanan Kesehatan dalam Perspektif Implementasi JKN di Rumah Sakit Chasan Boesoirie Ternate. *SCIENTIA: Journal of Multi Disciplinary Science*, 1(1), 1-16.
- Sari, I. P., Lubis, F. A., & Tambunan, K. (2024). Analisis Efektivitas Program BPJS Kesehatan Dalam Meningkatkan Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 512-521.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Sutoro, S., Subagia, D., & Mulyono, D. (2023). Efektifitas Pelayanan Puskesmas Sebagai Fasilitas Kesehatan Pertama Dalam Program BPJS di Puskesmas Karawaci Baru. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(3), 1017-1028.
- Telaumbanua, R. F. (2020). Peran Tenaga Kesehatan dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan WBP Rutan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9(1), 205-212.
- Ukhuwah, I. (2018). *Hubungan Tingkat Pendidikan, Sumber Informasi, Transportasi, Status Ekonomi dengan Tingkat Kepatuhan Berobat Pasien TBC di Puskesmas Kalirungkut Surabaya Tahun 2018* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surabaya).
- Undang Undang Nomor 40 Tahun 2004 Pasal 1 ayat 1 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan.
- Utami, L. F., & Ginting, L. (2022). Kurangnya Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Sebagai Konsumen Kesehatan. *KOLONI*, 1(4), 333-339.

VISA: Journal of Visions and Ideas

Vol 4 No 3 (2024) 1633 - 1648 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643

DOI: 47467/visa.v4i3.3224

Wulur, F. G., Fitriyani, I., & Paramarta, V. (2023). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 3(2), 187-202.

Zubaidah, S., & Tua, H. (2021). Efektivitas pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 10(3), 202-208.

Pustaka berbentuk buku :

Miles, M. B., Huberman, A. M., and Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.

Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., ... & Fasa, M. I. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Zahir Publishing.

Sellang, K., Sos, S., AP, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.