

Pelayanan BPJS Peserta pada Jaminan Kesehatan di BPJS Kesehatan Kantor Padang Lawas Utara

Jumriani Siregar¹, Aqwa Naser Daulay²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

jumrianisiregar8078@gmail.com¹, aqwanaserdaulay@uinsu.ac.id²

ABSTRACT

Quality health services are a right for every individual, including participants of the Health Social Security Administering Agency (BPJS). This study aims to analyze the services provided to BPJS Health participants in the North Padang Lawas area, with a focus on North Padang Lawas Health BPJS. The research method used is a descriptive approach with qualitative methods, direct observation, interviews with participants and officers, as well as analysis of secondary data related to service performance. The research results show that although BPJS Health has provided wider access to health services for the community, there are several challenges faced by participants in the North Padang Lawas area. Some of these are limited health facilities, especially in rural areas, long waiting times to receive services, and sometimes inadequate availability of medicines. The quality of service is also a major concern, where there are complaints regarding the attitude and responsiveness of officers and the availability of adequate medical personnel. In this context, increasing training for officers and improving health infrastructure in this region are very necessary to improve services to BPJS Health participants. This research contributes to the understanding of the quality of health services in the North Padang Lawas area, as well as providing a basis for BPJS Health and local governments to make necessary improvements to increase the quality and accessibility of health services for the community.

Keywords: *BPJS services for health insurance participants, North Padang Lawas Utara*

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak bagi setiap individu, termasuk peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Studi ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan di wilayah Padang Lawas Utara, dengan fokus pada BPJS Kesehatan Padang Lawas Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, observasi langsung, wawancara dengan peserta dan petugas, serta analisis data sekunder terkait kinerja pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun BPJS Kesehatan telah memberikan akses yang lebih luas terhadap layanan kesehatan bagi masyarakat, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh peserta di wilayah Padang Lawas Utara. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan fasilitas kesehatan, terutama di daerah pedesaan, waktu tunggu yang panjang untuk mendapatkan layanan, serta ketersediaan obat-obatan yang terkadang tidak memadai. Kualitas pelayanan juga menjadi perhatian utama, dimana ada keluhan terkait dengan sikap dan responsifitas petugas serta ketersediaan tenaga medis yang memadai. Dalam konteks ini, peningkatan pelatihan bagi

petugas dan peningkatan infrastruktur kesehatan di wilayah ini sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang kualitas pelayanan kesehatan di wilayah Padang Lawas Utara, serta memberikan dasar bagi BPJS Kesehatan dan pemerintah daerah untuk melakukan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan BPJS peserta pada jaminan kesehatan, Padang Lawas Utara

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah menjadi salah satu instrumen penting dalam upaya mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Dalam implementasinya, BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan yang terjangkau dan mudah diakses bagi peserta, termasuk di wilayah pedesaan dan terpencil.

Wilayah Padang Lawas Utara merupakan salah satu daerah di Indonesia yang memiliki karakteristik geografis dan demografis yang beragam, dengan sebagian besar penduduknya tersebar di daerah pedesaan. Dalam konteks inilah pelayanan kesehatan menjadi semakin krusial, mengingat aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan menjadi perhatian utama bagi masyarakat, terutama bagi peserta BPJS Kesehatan.

Meskipun BPJS Kesehatan telah diterapkan secara nasional, terdapat permasalahan yang masih perlu dipecahkan terkait pelayanan kesehatan di wilayah Padang Lawas Utara. Beberapa tantangan yang mungkin dihadapi antara lain adalah ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai, keterbatasan tenaga medis, serta tingginya angka tunggu dalam mendapatkan layanan kesehatan.

Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian mendalam terkait pelayanan BPJS Kesehatan kepada peserta di wilayah Padang Lawas Utara guna mengidentifikasi permasalahan yang ada serta mencari solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan dan peluang dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di wilayah tersebut, serta memberikan masukan konstruktif bagi BPJS Kesehatan dan pemerintah daerah dalam upaya perbaikan sistem pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam pelayanan BPJS Kesehatan kepada peserta di wilayah Padang Lawas Utara. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang akurat tentang situasi yang ada, sedangkan metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial dan perilaku manusia dalam pelayanan kesehatan. Pengumpulan data dengan melakukan observasi langsung,

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan BPJS Kesehatan di beberapa fasilitas kesehatan yang ada di wilayah Padang Lawas Utara. Observasi ini bertujuan untuk memahami secara langsung bagaimana sistem pelayanan berlangsung, interaksi antara peserta dan petugas, serta kondisi fasilitas kesehatan. Wawancara mendalam, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, termasuk peserta BPJS Kesehatan, petugas kesehatan, manajemen BPJS Kesehatan, dan pihak terkait lainnya. Wawancara ini akan difokuskan pada pengalaman, persepsi, dan harapan peserta terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, serta pandangan petugas terkait proses pelayanan dan kendala yang dihadapi. Analisis Data sekunder seperti laporan kinerja BPJS Kesehatan, regulasi terkait pelayanan kesehatan, dan dokumentasi lainnya akan dianalisis untuk mendukung pemahaman tentang konteks dan kerangka kerja pelayanan BPJS Kesehatan di wilayah Padang Lawas Utara.

Dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan metode kualitatif ini, diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman yang holistik dan mendalam tentang pelayanan BPJS Kesehatan kepada peserta di wilayah Padang Lawas Utara serta memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya perbaikan sistem pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

BPJS Kesehatan merupakan program jaminan kesehatan sosial terbesar di Indonesia yang bertujuan memberikan akses layanan kesehatan yang terjangkau dan merata bagi seluruh rakyat. Untuk memastikan bahwa setiap anggota masyarakat memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka, badan hukum yang bertanggung jawab atas program jaminan sosial dikenal sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Pemerintah Republik Indonesia, 2011). Berdasarkan prinsip kegunaan, martabat manusia, dan kesetaraan sosial bagi setiap warga negara Indonesia, BPJS bertujuan untuk mendukung pemenuhan kebutuhan dasar manusia bagi semua orang Indonesia.

Sebagaimana tercantum dalam Pedoman BPJS, BPJS Kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk mengawasi program kesehatan nasional yang dilaksanakan sesuai dengan pedoman nasional SJSN berdasarkan prinsip asuransi sosial dan persamaan hak. Tujuannya adalah untuk memastikan peserta memahami manfaat pelayanan dan perlindungan kesehatan guna memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya.

Berdasarkan perjanjian program SJSN, ketenagakerjaan ditangani secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial, dengan tujuan untuk memastikan bahwa pekerja dapat memperoleh manfaat dari upaya kesehatan dan keselamatan di tempat kerja jika ada pekerja yang mengalami stres atau sakit di tempat kerja akibat

pekerjaannya. Berikutnya, program nasional hari pertama sekolah dilaksanakan berdasarkan prinsip asuransi nasional atau tabungan wajib, dengan tujuan menjamin peserta akan menerima uangnya jika mencapai usia pensiun, mengalami cacat total, atau meninggal dunia.

Urgensi Peningkatan Mutu Pelayanan di BPJS Kesehatan

Layanan Peserta JKN dalam mengakses Fasilitas Kesehatan adalah salah satu indikator kepuasan peserta. Kepuasan ini dapat diukur melalui dimensi tangible (bukti fisik), seperti kelengkapan sarana prasarana, modal kerja, dan pengembangan. Infrastruktur Faskes seperti ruang tunggu dan kursi tunggu, kelengkapan alat kesehatan, ruang parkir yang luas, ketersediaan tenaga medis, dan ketersediaan kamar inap. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya (Antina, 2016), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkorelasi kuat dengan kepuasan pasien.

Dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Supply Infrastructure Financing adalah program pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada Fasilitas Kesehatan sebagai Faskes kerja sama BPJS Kesehatan yang ingin mengembangkan usahanya tetapi memiliki dana yang terbatas. SIF bank ini ditujukan untuk belanja modal dan investasi, terutama untuk perbaikan sarana dan prasarana pelayanan serta perluasan titik layanan. Ini akan membantu Faskes meningkatkan komitmennya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada peserta JKN-KIS.

Kerja sama SIF antara bank dan BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut: Bank yang ingin memberikan fasilitas pembiayaan infrastruktur untuk Faskes harus telah bekerja sama dengan Bisnis SIF Resiprokal dengan BPJS Kesehatan. Tujuan dari program kesehatan ini adalah untuk mendapatkan kemampuan untuk mengonfirmasi data dan informasi Faskes kepada BPJS Kesehatan untuk memungkinkan pelaksanaan fasilitas SIF. Kualitas, menurut Heizer & Render (2006), didefinisikan sebagai kesetiaan bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang tampak maupun yang tidak tampak. Kualitas layanan di fasilitas kesehatan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan peserta. JKN, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya. Kualitas layanan kesehatan sangat penting bagi peserta JKN (Idris et al., 2017).

Pembahasan

Kepuasan peserta hanya dapat diukur berdasarkan pengalaman peserta selama proses pelayanan, sehingga kepuasan peserta merupakan evaluasi khusus dari keseluruhan pelayanan pemberi jasa. Kepuasan peserta adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan ekspektasi (Kotler, 2003). Untuk alasan ini, perusahaan pemberi jasa harus memberikan layanan terbaik untuk pelanggannya. Agar dapat

memberikan layanan terbaik, perusahaan harus memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan peserta. Sebuah peta perjalanan pelanggan—juga disebut "peta perjalanan pelanggan"—dibuat berdasarkan pemahaman tentang perilaku pelanggan tersebut. Selanjutnya, hal-hal yang perlu ditingkatkan.

Sebagai pemberi layanan publik, BPJS Kesehatan terus berinovasi untuk membuat masyarakat (pesertanya) lebih puas dengan layanan yang lebih mudah dan nyaman. Salah satunya dan Faskes berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada peserta BPJS Kesehatan. Faskes yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan harus memiliki akreditasi sebagai syarat utama untuk memberikan standar layanan kepada peserta JKN. Untuk menjaga mutu dan layanan kesehatan yang terbaik kepada peserta, BPJS Kesehatan melakukan Credentialing dan Rekredentialing Faskes setiap tahun. Ini memastikan bahwa peserta JKN puas dengan layanan yang mereka terima.

Untuk memenuhi kebutuhan pasien yang membutuhkan layanan kesehatan (peserta JKN), fasilitas kesehatan harus menangani beberapa masalah yang masih terjadi, seperti antrian yang panjang, proses pemeriksaan yang belum optimal, dan fasilitas yang belum memadai dalam beberapa dimensi. Menurut Rochmah et al. (2020), pemenuhan kebutuhan pasien untuk mengakses layanan Faskes terdiri dari enam (enam) dimensi: performa, fitur, kepercayaan, kesesuaian dengan spesifikasi, kemampuan layanan, dan estetika.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mustika & Sari (2019), ada lima dimensi tangible: ketangkasan, kepercayaan, tanggung jawab, dan keamanan. Dimensi tangible memengaruhi persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. signifikan untuk kepuasan peserta

Dimensi Kepercayaan

Pemberitahuan petugas harus akurat dan dapat diandalkan. Di mana harapan pasien sesuai dan terpenuhi dengan cepat keandalan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan kesehatan sangat penting. Selain itu, keterampilan dan kompetensi petugas kesehatan harus selalu diperbarui dan diperbarui untuk mengikuti perkembangan zaman. Ini karena perkembangan pesat sistem informasi dan teknologi kesehatan menuntut pengelola rumah sakit untuk memiliki standar yang terukur, dapat dilaksanakan, dan terjadwal. Studi serupa (Nurgahawan et al., 2022) menemukan bahwa reliabilitas berdampak tidak langsung pada kesetiaan pasien melalui keputusan berobat; pasien yang merasa puas dengan layanan rumah sakit akan memilih untuk berobat lagi, yang pada gilirannya menghasilkan loyalitas pasien.

Dimensi Empati

Empati, seseorang memberikan dukungan kepada orang lain seolah-olah mereka berada dalam situasi yang sama. Pasien merasa dihormati dan diperhatikan ketika orang

yang merawatnya bersikap empati. Petugas kesehatan harus menanamkan perasaan ini pada setiap pasien.

Dimensi Responsivitas

Responsivitas, pelayanan yang cepat diberikan ketika pasien mengadakan atau meminta bantuan adalah indikator pelayanan yang baik.

Dimensi Tampilan

Faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien adalah tampilan tangible sarana prasarana atau kondisi fisiknya. Pasien akan merasa nyaman di ruang tunggu yang bersih, sejuk, dan toilet yang wangi. kenyamanan dan kepuasan. Selain kondisi gedung, peralatan pendukung yang membantu proses administrasi dan pembayaran jasa juga penting. Penampilan petugas yang bersih dan rapi juga membuat pasien puas. Studi lain yang menunjukkan bahwa kondisi fisik atau tampilan memengaruhi kepuasan pasien adalah studi yang dilakukan oleh (Supartiningsih, 2017), yang menemukan bahwa aspek tangible sangat memengaruhi kepuasan pasien.

Dimensi Keyakinan

Dalam penelitian ini, dimensi keyakinan tidak berdampak pada kepuasan pasien; Ini mungkin karena pasien percaya bahwa petugas dapat membantu mereka dengan kondisi kesehatan mereka dan membantu mereka pulih secepat mungkin. Namun, aspek ini masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *assurance* memengaruhi kepuasan pasien (Supartiningsih, 2017).

KESIMPULAN

Pelayanan BPJS Kesehatan di wilayah Padang Lawas Utara menghadapi beberapa tantangan yang memengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh peserta. Meskipun BPJS Kesehatan telah memberikan akses yang lebih luas terhadap layanan kesehatan, terdapat keterbatasan fasilitas kesehatan, terutama di daerah pedesaan, waktu tunggu yang panjang, serta ketersediaan obat-obatan yang terkadang tidak memadai. Kualitas pelayanan, terutama dalam hal sikap dan responsivitas petugas, juga menjadi perhatian utama. Ada keluhan dari peserta terkait sikap petugas serta kurangnya tenaga medis yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan pelatihan bagi petugas dan perbaikan infrastruktur kesehatan guna meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di wilayah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, Veni., Suwandi Sumartias., Lukiati Komala Erdinaya. (2017). *Transformasi PT Sakes (Persero) Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*. 5(2).
- BPJS. (2019). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*. Indonesia.
- Irgi, Catur Rahman., Anil Khusnah Jaza. (2021). *Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang*.
- Julianda, Zirna., Ecep Mochammad. (2023). *Supply Infrastructure Financing & Kualitas Mutu Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta JKN*. 3(1).
- Solechan. (2019). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai Pelayanan Publik*, 2(4), 5-6.
- Widada, Trisna., Agus Pramusinto., Lutfan Lazuardi. (2017). *Peran Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu)*. 23(23).