

**EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA BPJS
KESEHATAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG,
KECAMATAN SIBORONGBORONG, KABUPATEN
TAPANULI UTARA TAHUN 2019-2021**

SKRIPSI

OLEH:

**SRI OKTAVIANA JELITA LESTARI SIMAMORA
NPM. 198520171**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/9/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)29/9/23

**EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA BPJS
KESEHATAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG,
KECAMATAN SIBORONGBORONG, KABUPATEN
TAPANULI UTARA TAHUN 2019-2021**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

Oleh:

**SRI OKTAVIANA JELITA LESTARI SIMAMORA
NPM. 198520171**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 29/9/23

Access From (repository.uma.ac.id)29/9/23

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : SRI OKTAVIANA JELITA LESTARI SIMAMORA
NPM : 198520171
JUDUL : **Evaluasi Pelayanan Administrasi Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2019-2021**

Disetujui oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Novita Wulandari, S.ST., M.Si

Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Tanggal _____

Tanggal _____

Mengetahui

Dekan Fakultas ISIPOL

Ka. Program Studi Administrasi Publik



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Tanggal _____

Tanggal _____

Tanggal Lulus : 14 Agustus 2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil karya tulis saya sendiri. Namun beberapa bagian dari skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang ditemukan sesuai dengan standar aturan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku jika dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini



Medan, 21 Mei 2023



METERAI
TEMPEL

Sri Oktaviana J L S
Npm. 198520171

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, Saya yang Bertanda Tangan di Bawah ini:

Nama : Sri Oktaviana Jelita Lestari Simamora

NPM : 198520171

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Evaluasi Pelayanan Administrasi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2019-2021" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, Mengalihmedia/Format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 21 Mei 2023

Sri Oktaviana J.L.S.
198520171



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai dan mengidentifikasi mengenai Evaluasi Pelayanan Administrasi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2019-2021. Teori yang digunakan menurut William N. Dunn (2003) yang mengembangkan 6 kriteria dalam mengevaluasi suatu kebijakan yaitu; efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Jenis penelitian ini kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan. Informan penelitian ini sebanyak 8 orang yang terdiri dari informan utama, kunci dan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong kurang optimal. Kriteria yang berjalan dengan baik adalah kriteria kecukupan karena kelengkapan sarana prasarana dan SDM puskesmas Siborongborong. Namun kriteria responsivitas dinilai kurang, karena beberapa masyarakat belum sepenuhnya mengetahui hak dan kewajibannya sebagai peserta BPJS Kesehatan serta kurang mengetahui pengaplikasian JKN Mobile yang membuat proses pelayanan administrasi tidak berjalan lancar. Kemudian responsivitas puskesmas Siborongborong juga dinilai kurang karena masih adanya tenaga kesehatan yang dinilai tidak ramah dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Administrasi, Kesehatan, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

This study aims to assess the Evaluation of Administrative Services of BPJS Health Participants at the Siborongborong Health Center, Siborongborong District, North Tapanuli Regency in 2019-2021. This type of qualitative research is descriptive, with data collection techniques through observation, interviews, literature studies and documentation. Data analysis techniques are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion making. The results of research based on the theory of William N. Dunn (2003) showed that the administrative services of BPJS Kesehatan participants at the Siborongborong health center were less than optimal. The adequacy criterion goes well, but not with the responsiveness criterion.

Keywords : Evaluation, Service, Administration, Health, Health BPJS



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Sri Oktaviana Jelita Lestari Simamora
Tempat, Tanggal Lahir : Siborongborong, 01 Oktober 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl Tuasan Gg Rukun, Medan Tembung
Status : Belum Menikah
Email : sriojl2000@gmail.com
No. *Handphone* : 0822-8687-8323

PENDIDIKAN FORMAL

2006 – 2012 : SD 173271 Siborongborong
2012 – 2015 : SMP Negeri 4 Siborongborong
2015 – 2018 : SMA Negeri 1 Siborongborong
2019 – 2023 : S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area.

PENGALAMAN DAN ORGANISASI

GMKI : Gerakan Mahasiswa Kristen Indonesia
UKMK : Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang penulis selesaikan yaitu “Evaluasi Pelayanan Administrasi Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2019-2021”.

Skripsi ini disusun dan diselesaikan sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi strata 1 (S1) administrasi publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area. Tidak dapat disangka bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, skripsi ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta disekeliling saya yang mendukung dan membantu. Saya berterimakasih kepada :

1. Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim beserta Jajaran;
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area;
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area;
4. Ibu Khairunnisah Lubis S.Sos, M.I.Pol selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik;
5. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST., M.Si dan ibu Khairunnisah Lubis S.Sos, M.I.Pol selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah

meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini;

6. Bapak Hikmawan Syahputra, S.IP., MA selaku sekretaris skripsi saya yang sudah berkenan meluangkan waktunya dalam seminar proposal, seminar hasil dan sidang skripsi;
7. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan;
8. Seluruh bapak dan ibu staf kepegawaian administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik khususnya Prodi Administrasi Publik yang telah membantu saya dalam pengurusan administrasi penyelesaian skripsi;
9. Kepada para informan saya dalam penyelesaian skripsi ini, Ibu Lambok R Pasaribu S.Keb selaku Kepala Sub bagian Tata Usaha, ibu Lenawaty S.keb selaku Penanggungjawab Pcare JKN, ibu Dewi Cathryn Siagian S.Keb selaku Penanggungjawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas, ibu Roida Prima Lumbantoruan S.Pd, ibu Linda Sihombing, ibu Herlina Simamora S.Pd, saudari Christine Karen Setty Nababan S.T dan bapak Rade Juliaster Marbun S.T selaku masyarakat karena telah bersedia membantu saya dalam mengumpulkan data dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong;

10. Seluruh staff dan pegawai Puskesmas Siborongborong yang sudah memberikan waktu dan izin dalam melakukan penelitian untuk kepentingan skripsi;
11. Kepada diri saya sendiri yang sudah bertahan dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik, meskipun diiringi oleh tangisan, keluhan dan bahkan hampir menyerah.
12. Kepada ibunda tercinta Ruslini Marbun yang paling berpengaruh dalam perjalanan penulis selama kuliah yang selalu memberikan dukungan baik material dan moral;
13. Kepada keluarga penulis yang juga turut memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi;
14. Kepada Bangtan Soyeondan yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi;
15. Seluruh teman dekat penulis terkhusus Nutriany, Rebekka, Trya, Enzel, Tamara dan Elma yang senantiasa memberikan dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
16. Kepada Lusida Dame Mariana Sihombing selaku teman dekat penulis yang selalu memberikan dukungan dan bersedia mendengarkan keluh kesah selama proses penyusunan skripsi;
17. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Publik atas motivasi dan semangatnya saling mengingatkan untuk menyelesaikan studi;
18. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memotivasi mengingatkan untuk menyelesaikan studi;

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkat dari Tuhan Yang Maha Esa.

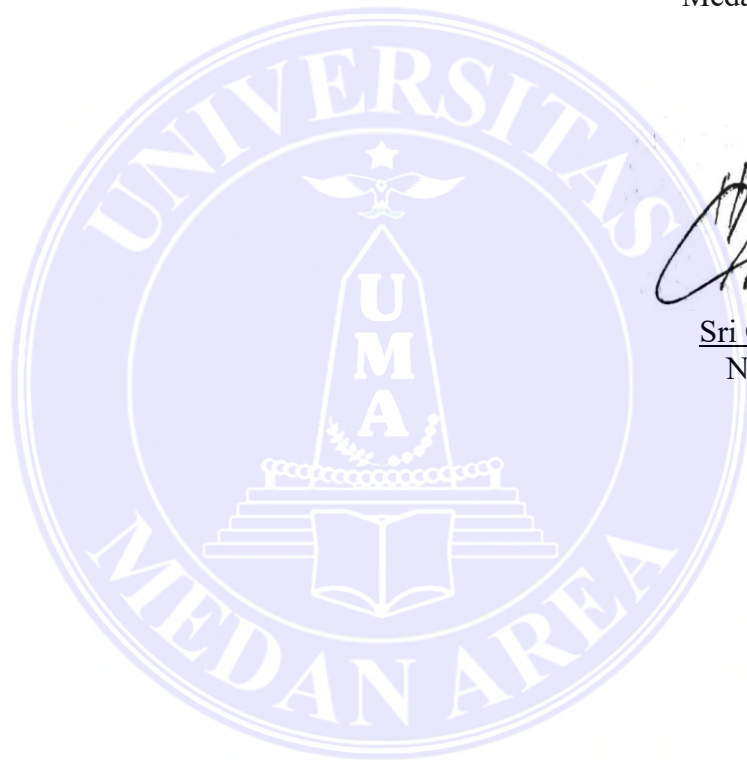
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, jika ada kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini lebih baik maka akan penulis terima. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 21 Mei 2023

Hormat Saya,



Sri Oktaviana J L S
Npm. 198520171



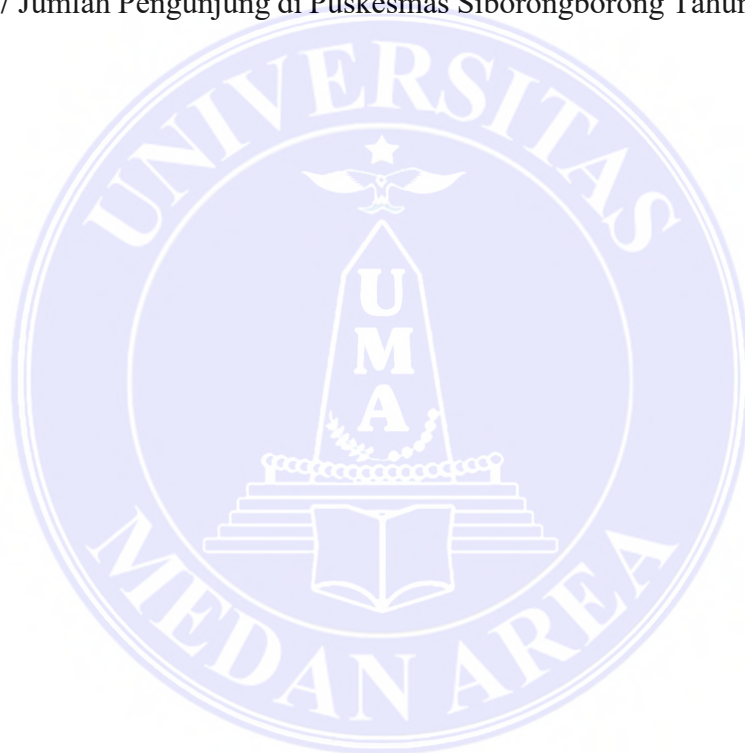
DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Definisi Evaluasi Kebijakan.....	9
2.1.1 Teori Evaluasi Kebijakan	10
2.1.2 Tujuan Evaluasi Kebijakan	12
2.2 Pelayanan Publik	13
2.3 BPJS Kesehatan.....	15
2.3.1 Definisi BPJS Kesehatan	15
2.3.2 Fasilitas Pengguna BPJS Kesehatan	16
2.4 Definisi Puskesmas.....	20
2.5 Kerangka Berpikir	20
2.6 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Informan Penelitian	30
3.3 Teknik Pengumpulan data	31
3.4 Teknik Analisis data	33
3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian	34
3.5.1 Waktu Penelitian	34
3.5.2 Lokasi Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1 Visi dan Misi UPT Puskesmas Siborongborong	36

4.1.2	Struktur Organisasi UPT Puskesmas Siborongborong.....	37
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi UPT Puskesmas Siborongborong	39
4.2	Hasil Penelitian.....	42
4.2.1	Alur Pelayanan di Puskesmas Siborongborong	46
4.3	Pembahasan Penelitian	48
4.3.1	Evaluasi Pelayanan Administrasi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2019-2021	48
4.3.1.1	Efektivitas	48
4.3.1.2	Efisiensi.....	53
4.3.1.3	Kecukupan.....	56
4.3.1.4	Perataan	60
4.3.1.5	Responsivitas	63
4.3.1.6	Ketepatan.....	67
4.3.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2019-2021	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....		78
LAMPIRAN		82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat per Desa/Kelurahan Di Kecamatan Siborongborong Tahun 2019	3
Tabel 2.2 Peneliti Terdahulu	23
Tabel 3.3 Daftar Informan	31
Tabel 3.4 Waktu Penelitian	34
Tabel 4.5 Jumlah Pengunjung Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong Tahun 2019-2021	43
Tabel 4.6 Jumlah Pengunjung Umum dan Jaminan Kesehatan Lain di Puskesmas Siborongborong Tahun 2019-2021	44
Tabel 4.7 Jumlah Pengunjung di Puskesmas Siborongborong Tahun 2022	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir	22
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPT Puskesmas Siborongborong	37
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Puskesmas Siborongborong	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara	81
Lampiran II Pedoman Observasi	86
Lampiran III Surat Pengantar Izin Penelitian	87
Lampiran IV Deskripsi Wawancara	89
Lampiran V Hasil Observasi	112
Lampiran VI Dokumentasi Penelitian	113



DAFTAR SINGKATAN

BKKBN	: Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional
BPS	: Badan Pusat Statistik
ICCU	: <i>Intensive Cardiology Care Unit</i>
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
KIA/KB	: Kesehatan Ibu dan Anak/ Keluarga Berencana
NICU	: <i>Neonatal Intensive Care Unit</i>
Pcare JKN	: <i>Primary Care Jaminan Kesehatan Nasional</i>
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
PICU	: <i>Pediatric Intensive Care Unit</i>
POSKEDES	: Pos Kesehatan Desa
UKG/UKGS	: Usaha Kesehatan Gigi/Usaha Kesehatan Gigi Sekolah
WHO	: <i>World Health Organization</i>



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah suatu keadaan sejahtera baik secara fisik, mental, maupun sosial, dan bukan hanya tidak ada penyakit atau kelemahan. Jika keadaan manusia sehat baik secara fisik maupun spikis maka segala aktivitas dan kegiatan dapat dilakukan dengan baik begitu juga sebaliknya. Masalah kesehatan merupakan tanggung jawab diri sendiri dan tanggung jawab bersama dengan keluarga, masyarakat dan pemerintah. Gangguan kesehatan pada masyarakat dapat mempengaruhi pembangunan suatu negara dan bisa saja hal itu menimbulkan kerugian baik di bidang ekonomi maupun sosial. Untuk itu pemerintah dituntut dalam menciptakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas dan juga bermutu. Pemerintah pun melakukan upaya dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dengan menciptakan jaminan sosial (WHO, 1946).

Jaminan sosial merupakan bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah yang berguna menjamin masyarakatnya untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak. Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN), Sistem Jaminan Sosial Nasional merupakan program dari pemerintah dengan tujuan memberikan kejelasan atas perlindungan dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Program jaminan sosial yang diatur yaitu jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian bagi seluruh penduduk hal ini tertulis dalam Undang-Undang. Dan jaminan sosial itu akan dilakukan oleh beberapa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Prinsip asuransi yaitu pertama, kegotong-royongan antara yang kaya dan miskin, yang sehat dan sakit, yang tua dan muda, dan yang beresiko tinggi maupun rendah; kedua, kepesertaan yang bersifat wajib dan tidak selektif; ketiga, iuran berdasarkan persentase upah/penghasilan; dan keempat, bersifat nirlaba. Prinsip ekuitas yaitu kesamaan dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan keperluan medisnya yang tidak berkaitan dengan besaran iuran yang telah di bayarkannya (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2021).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara jaminan Sosial yang disebut dengan UU BPJS menyebutkan bahwa “ BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan”. Jaminan kesehatan menurut undang-undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. (UU Nomor 24 Tahun 2011).

Siborongborong salah satu kecamatan di kabupaten Tapanuli Utara, provinsi Sumatera Utara, Indonesia yang juga wilayah atau daerah yang masyarakatnya juga ada yang menggunakan BPJS Kesehatan. Kecamatan ini memiliki 21 desa/kelurahan yaitu Bahal Batu I, Bahal Batu II, Bahal Batu III, Hutabulu, Lobu Siregar I, Lobu Siregar II, Lumban Tonga-tonga, Paniaran, Parik

Sabungan, Pasar Siborongborong, Pohan Jae, Pohan Julu, Pohan Tonga, Siaro, Siborongborong I, Siborongborong II, Sigumbang, Silait-lait, Sitabo-tabo, Sitabo-tabo Toruan, dan Sitampurung. Pada tabel di bawah menjelaskan data jumlah penduduk di setiap kecamatan di kabupaten Tapanuli Utara yaitu :

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat per Desa/Kelurahan di kecamatan Siborongborong Tahun 2019

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk(org)	Jumlah Rumah Tangga
1	Lumban Tonga-tonga	2.074	463
2	Paniaran	3.026	667
3	Bahal Batu III	1.885	449
4	Bahal Batu II	1.297	301
5	Bahal Batu I	1.746	413
6	Sitabo-tabo	3.297	705
7	Siborongborong I	2.453	528
8	Siaro	2.488	523
9	Sitampurung	2.278	499
10	Pasar Siborongborong	6.758	1.411
11	Pohan Tonga	3.264	713
12	Lobu Siregar II	2.078	493
13	Hutabulu	1.417	325
14	Lobu Siregar I	2.126	480
15	Pohan Jae	1.466	368
16	Pohan Julu	1.790	458
17	Parik Sabungan	2.188	487
18	Siborongborong II	1.797	388
19	Sigumbang	1.977	442
20	Sitabo-tabo Toruan	1.097	238
21	Silait-lait	1.227	265
Jumlah		47.729	10.616

Sumber: BPS Kabupaten Tapanuli Utara, 2020

Jumlah penduduk Kecamatan Siborongborong terlihat pada tabel 1.1 di atas, pada tahun 2019 berjumlah 47.729 orang dan terdapat 10.616 jumlah rumah tangga. Jumlah penduduk terbanyak tahun 2019 ini terdapat di Kelurahan Siborongborong dengan jumlah 6.758 orang dan 1.411 rumah tangga, sedangkan yang terendah berada di Sitabo-tabo Toruan dengan jumlah penduduk penduduknya sebanyak 1097 orang dan terdapat 238 rumah tangga.

Kecamatan Siborongborong memiliki 2 pusat kesehatan masyarakat, yaitu yaitu UPTD (Unit Pelaksana Teknik Daerah) Puskesmas Siborongborong dan UPTD (Unit Pelaksana Teknik Daerah) Puskesmas Silangit. Pusat Kesehatan Masyarakat (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 (PERMENKES NO 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas). Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama BPJS Kesehatan, Sebelum mendapatkan pelayanan tingkat lanjutan biasanya harus melalui rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (Taputkab, 2023)

Masyarakat pengguna BPJS Kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama akan menerima pelayanan kesehatan secara perorangan yang bersifat non-primer meliputi pelayanan rawat jalan tingkat pertama dan rawat inap tingkat pertama yang diberikan Puskesmas Siborongborong. Namun apabila peserta membutuhkan perawatan kesehatan ke tingkat lanjutan maka akan mendapatkan surat rujukan dari puskesmas Siborongborong itu sendiri. BPJS Kesehatan merupakan program jaminan kesehatan yang bisa didapatkan masyarakat baik di puskesmas, klinik maupun rumah sakit negeri dan bahkan swasta yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Puskesmas Siborongborong salah satu pusat kesehatan masyarakat yang menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama di kecamatan Siborongborong. Dalam pelayanannya puskesmas ini menerima pengguna BPJS Kesehatan dalam melakukan pemeriksaan kesehatan maupun pengobatan.

Puskesmas Siborongborong sejak Tahun 2018 sudah memiliki Akreditasi Madya, yang dimana akreditasi ini sudah di atas strata dasar. Namun meskipun demikian masih terdapat permasalahan yang ditemukan seperti masih adanya masyarakat yang menilai kurangnya kepedulian dan kesigapan dalam pelayanan kesehatan pengetahuan masyarakat mengenai hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Kesehatan. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya sosialisasi pihak puskesmas Siborongborong mengenai pelayanan dan kurangnya keterbukaan bagi masyarakat. Permasalahan ini dikeluhkan masyarakat Siborongborong yang melakukan pengobatan ataupun perawatan di puskesmas Siborongborong. Terlebih lagi pada masa covid-19 yang melonjak pada tahun 2020 hingga 2021. Pada masa itu, tidak sedikit masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan kurang sigap dan seperti tidak memiliki kepedulian. (Wahana News Sumut, 2022).

Peneliti melakukan pra observasi dan pra wawancara dengan salah satu masyarakat Siborongborong Sri Donda Rehulina Pasaribu, mengatakan:

“pelayanan puskesmas Siborongborong menurut saya masih kurang baik, alasan saya mengatakan hal tersebut karena pada tahun 2019 yang lalu saya mengalami kecelakaan lalu lintas, pada saat itu saya di bawa ke Puskesmas Siborongborong untuk melakukan pengobatan pada luka-luka saya yang tidak terlalu serius, namun proses pengobatannya sangat lambat dan tidak sigap, di posisi saya yang dalam kesakitan mereka tidak langsung bertindak. Hal itu sempat membuat saya jengkel, dan itu merupakan pertama kalinya dan terakhir kalinya hingga saat ini melakukan pengobatan di sana. Saya rasa semoga kedepannya, pelayanan puskesmas Siborongborong lebih di tingkatkan. (Hasil wawancara pada hari Senin, 31 Oktober 2022).

Permasalahan di atas membuat penulis tertarik untuk membahas apa saja yang menjadi penyebab terjadinya masalah tersebut. Dengan demikian, penulis akan melakukan pengevaluasian untuk meningkatkan pelayanan tersebut agar lebih baik lagi. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “ Evaluasi Pelayanan

Administrasi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2019-2021 ”.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Rendahnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi
2. Kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi mobile JKN kepada masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang datang berkunjung ke unit pelayanan.
3. Masih kurangnya kepedulian dan kesigapan dalam pelayanan di puskesmas Siborongborong
4. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Kesehatan

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan masalah yang ada pada latar belakang, penulis merumuskan masalah, yaitu :

1. Bagaimana evaluasi pelayanan Administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara tahun 2019-2021 ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara ?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat diambil tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengevaluasian pelayanan Administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara tahun 2019-2021.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat pelayanan Administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari Penelitian yang akan dilakukan penulis ini akan memberikan manfaat yaitu :

1. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan tentang Pelayanan pengguna BPJS Kesehatan bagi penulis dan pembaca. Penelitian ini juga dapat memberikan manfaat hasil dari bagaimana penilaian ataupun pengevaluasian dari pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara tahun 2019-2021 sesuai dengan teori yang digunakan penulis.

2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dalam memecahkan masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Penelitian ini juga memberikan wawasan dan pengalaman yang baik bagi penulis mengenai pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan. Selain itu, penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dalam memperoleh gelar sarjana strata satu di program studi administrasi publik.

2) Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi masyarakat umum seperti apa pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara. Selain itu juga, dengan adanya penelitian ini masyarakat umum dapat mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Evaluasi Kebijakan

Peter H Rossi dan Howard E freeman (1985) mengungkapkan bahwa penelitian evaluasi adalah sebuah aplikasi prosedur penelitian sosial yang sistematis dalam menilai konseptualisasi dan perancangan, implementasi, dan kesatuan program intervensi sosial. Menurut Wand dan Brown, evaluasi adalah suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai dari sesuatu (dalam Nurkencana dan Sunartama,1992). Evaluasi memainkan sejumlah fungsi utama dalam analisis kebijakan. Menurut William N. Dunn (2003), yaitu :

“Pertama, dan yang paling penting, evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan. Kedua, evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Ketiga, evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi” (Dunn, 2003)

William Dunn (2003) mengungkapkan dalam pernyataan di atas bahwa evaluasi merupakan suatu proses kebijakan yang penting karena evaluasi dapat menilai sejauh mana yang diperlukan, nilai dan kesempatan dengan tindakan publik, dimana tujuan-tujuan tertentu dapat di capai.

Evaluasi kebijakan merupakan dua kata yang terdiri dari evaluasi dan kebijakan. Evaluasi biasanya mengacu pada penilaian dalam sejauh mana keefektifan kebijakan publik agar dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Secara umum, evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penelitian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak pelaksanaan kebijakan tersebut (Anderson dalam Winarno, 2008).

Evaluasi kebijakan publik merupakan proses menilai sejauh mana kebijakan publik itu berjalan, apakah berjalan dengan baik atau sebaliknya. Dengan adanya evaluasi maka kita dapat mengetahui keberhasilan dan kegagalan dari suatu kebijakan, sehingga secara normatif akan diperoleh rekomendasi apakah kebijakan dapat dilanjutkan; atau perlu perbaikan sebelum dilanjutkan, atau bahkan harus dihentikan. Fungsi dari evaluasi sangat diperlukan dalam proses kebijakan dan implementasinya sebagai wujud pertanggungjawaban, terlebih di masa masyarakat yang semakin kritis dalam menilai kinerja pemerintah.

2.1.1 Teori Evaluasi Kebijakan

William N. Dunn (2003), mengembangkan 6 kriteria atau aspek dalam mengevaluasi suatu kebijakan, sebagai berikut:

1. Efektivitas berasal dari kata efektif yang artinya keberhasilan yang didapat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. William N. Dunn menyatakan bahwa efektivitas berkenaan dengan apakah suatu kebijakan mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya suatu tindakan.
2. Efisiensi, yang dimana kriteria ini akan terjadi jika penggunaan sumber daya secara optimal digunakan untuk mencapai suatu tujuan. William N. Dunn berpendapat bahwa efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisiensi.
3. Kecukupan, dalam hal kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencakupi berbagai hal. William N. Dunn mengatakan bahwa kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu

tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kecukupan masih berhubungan dengan efektifitas dengan mengukur seberapa jauh alternative pilihan dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan permasalahan.

4. Perataan, dalam kebijakan publik dapat di artikan keadilan yang diperoleh dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kebijakan yang berdasar pada perataan adalah kebijakan yang usahanya secara adil dapat dirasakan Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya manfaat merata. Kunci dari perataan yaitu keadilan atau kewajaran.
5. Responsivitas dalam kebijakan publik berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Menurut William N. Dunn responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Keberhasilan suatu kebijakan dapat dilihat dari tanggapan masyarakat atas pelaksanaannya. Tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk yang positif berupa dukungan ataupun wujud yang kurang baik berupa penolakan. Dunn pun mengemukakan bahwa, responsivitas adalah hal penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya (efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan) masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.

6. Ketepatan mengaju pada nilai-nilai dari tujuan suatu program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut, William N. Dunn mengatakan bahwa kelayakan adalah kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak.

Kriteria di atas yang menjadi teori penilaian atau pengevaluasian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini.

2.1.2 Tujuan Evaluasi Kebijakan

Situmorang (2016) mengatakan, evaluasi kebijakan dilakukan guna menemukan penyebab dari kegagalan kebijakan dan apakah kebijakan tersebut berakhir pada dampak yang di inginkan. Sehingga tidak heran jika evaluasi dikatakan kegiatan fungsional yang tidak hanya dilakukan diakhir saja, tetapi juga pada setiap tahap kebijakan.

Tipe-tipe evaluasi kebijakan menurut James Anderson seperti dikutip oleh Situmorang (2016), terdiri dari tiga tipe yaitu:

1. Evaluasi merupakan kegiatan fungsional sehingga dipandang sebagai kegiatan yang sama pentingnya dengan kebijakan.
2. Evaluasi berfokus pada kinerja sebuah kebijakan, sehingga memiliki kejujuran dan efisiensi dalam pelaksanaannya.
3. Evaluasi kebijakan sistematis yang mencoba memberikan jawaban atas pertanyaan seputar kesesuaian kebijakan dengan tujuan awal, biaya-biaya yang digunakan dan keuntungan yang diraih, dan penerima keuntungan.

Tujuan pelaksanaan evaluasi adalah untuk memberikan pemahaman tentang tujuan dari sebuah kebijakan, bagaimana pelaksanaannya dan dampak seperti apa yang didapatkan.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kata dasar “Pelayanan” menurut Pasolong (2010), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi “ Pelayanan Publik” menurut Mahmudi (2010), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sinambela (2014) mendefenisikan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata “barang, jasa, dan pelayanan administratif” dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud “barang” bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh masyarakat sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediaannya dilakukan oleh pemerintah.

Administrasi adalah suatu kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan/atau organisasi untuk mengelola sumber daya termasuk untuk mengatur tata ruang dan tata dokumen di dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Administrasi merupakan tindakan yang kooperatif dalam bentuk kegiatan usaha kerja sama antar manusia yang dilakukan secara rasional serta efisien dalam mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Pelayanan administrasi di puskesmas merupakan pelayanan yang diberikan pihak puskesmas untuk mengetahui dan mengelola data terkait identitas pasien dan keluhan/penyakit yang dialami pasien. Sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan, tentunya terlebih dahulu akan melakukan administrasi dengan tujuan untuk mengisi identitas diri, untuk mengisi data terkait penyakit yang diderita dan untuk kepentingan pembiayaan pengobatan. Dengan demikian, pihak puskesmas akan mengetahui apa langkah selanjutnya yang akan diberikan setelah melakukan pelayanan administrasi.

2.3 BPJS Kesehatan

2.3.1 Definisi BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No 24 Tahun 2011). BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran ataupun iurannya dibayar oleh pemerintah.

BPJS Kesehatan juga memiliki beberapa tingkatan atau kelas dan setiap kelas memiliki jumlah iuran dan fasilitas yang di dapat berbeda-beda. Untuk pengobatan umumnya fasilitas yang didapatkan memang sama, hanya saja untuk fasilitas rawat inap memiliki perbedaan.

1. Kelas Pertama

Iuran yang harus di bayar peserta dalam kelas ini yaitu sebesar 150.000/orang setiap bulannya. Manfaat yang didapatkan sama dengan kelas-kelas lainnya, hanya saja peserta akan mendapatkan kamar rawat inap dengan kapasitas lebih sedikit, yaitu 2-4 orang. Tempat pertama yang didatangi untuk berobat berupa klinik, puskesmas, atau dokter umum.

2. Kelas Kedua

Iuran yang harus dibayar peserta dalam kelas ini yaitu sebesar Rp 100.000/orang setiap bulannya. Manfaat yang diberikan sama dengan BPJS

kelas 3, hanya saat peserta akan mendapatkan kamar rawat inap dengan kapasitas lebih sedikit, yaitu 3-5 orang. Tempat yang didatangi berdasarkan rujukan faskes tingkat 1, berupa dokter spesialis.

3. Kelas Ketiga

Iuran yang harus dibayar peserta dalam kelas ini yaitu sebesar Rp 35.000/orang setiap bulannya. Mengenai fasilitas rawat inap yang disediakan untuk BPJS Kesehatan kelas 3, pasien mendapatkan kamar perawatan berkapasitas 4-6 pasien. Tempat yang didatangi berdasarkan rujukan faskes tingkat 2, berupa dokter sub-spesialis.

BPJS Kesehatan memiliki 2 program yaitu BPJS Kesehatan PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan BPJS Kesehatan Non-PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran). Bagi pengguna BPJS Kesehatan PBI ini diperuntukkan bagi masyarakat kurang mampu, dan BPJS Kesehatannya di tanggung oleh pemerintah. Kemudian untuk pengguna BPJS Kesehatan Non-PBI diperuntukkan bagi masyarakat Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) mandiri yang membayar iuran sendiri . BPJS Kesehatan Non-PBI ini juga diperuntukkan bagi masyarakat Pekerja Penerima Upah (PPU) yang bekerja di Perusahaan (Swasta, BUMN/BUMD) dan PNS. Bagi PPU iurannya 5% dari gaji per bulan , 4% dari pemberi upah dan 1% dari penerima upah.

2.3.2 Fasilitas Pengguna BPJS Kesehatan

Peserta-peserta yang memiliki BPJS Kesehatan akan mendapatkan pelayanan-pelayanan, meliputi:

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama

Pelayanan ini merupakan pelayanan kesehatan secara perorangan yang bersipat non-primer meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap yang diberikan oleh:

- 1) Puskesmas atau yang setara
 - 2) Praktik mandiri dokter
 - 3) Praktik mandiri dokter gigi
 - 4) Klinik pertama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri
 - 5) Rumah sakit kelas D pratama atau yang setara
 - 6) Faskes penunjang apotik dan laboratorium
2. Rawat Jalan tingkat Pertama (RJTP)
- 1) Pelayanan promosi kesehatan dan pencegahan (promotif preventif)
 1. Penyuluhan kesehatan perorangan
 2. Imunisasi rutin
 3. Keluarga Berencana meliputi konseling dan pelayanan kontrasepsi, termasuk vasektomi dan tubektomi bekerja sama dengan BKKBN
 4. Skrining riwayat kesehatan dan pelayanan penapisan atau skrining kesehatan tertentu, yang diberikan untuk mendeteksi risiko penyakit dengan metode tertentu atau untuk mendeteksi risiko penyakit dan mencegah dampak lanjutan risiko penyakit tertentu.
 5. Peningkatan kesehatan bagi peserta penderita penyakit kronis.
 - 2) Pelayanan kuratif dan rehabilitatif (pengobatan) mencakup:

1. Administrasi pelayanan
 2. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis
 3. Tindakan medis non spesialistik, baik operatif maupun non operatif
 4. Pelayanan obat, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai
 5. Pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pratama
- 3) Pemeriksaan, pengobatan dan tindakan pelayanan kesehatan gigi tingkat pertama.
3. Rawat inap tingkat pertama (RTP)
- Fasilitas yang di dapat:
- 1) Pendaftaran dan administrasi
 - 2) Akomodasi rawat inap
 - 3) Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis
 - 4) Tindakan medis non spesialistik, baik operatif maupun non operatif
 - 5) Pelayanan kebidanan, ibu, bayi dan balita meliputi:
 1. Persalinan pervaginam bukan risiko tinggi
 2. Persalinan dengan komplikasi dan/atau penulit pervaginam bagi puskesmas PONED (Pelayanan Obstetri Neonatus Essensial Dasar)
 3. Pertolongan neonatal dengan komplikasi
 - 6) Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, dan
 - 7) Pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pratama
4. Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan

Pelayanan ini adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus, yang diberikan oleh:

- 1) Klinik utama atau yang setara
- 2) Rumah sakit umum baik milik pemerintah maupun swasta
- 3) Rumah sakit khusus
- 4) Faskes penunjang, apotik, optik dan laboratorium
5. Rawat jalan tingkat lanjutan (RJTL)

Manfaat yang ditanggung:

- 1) Administrasi pelayanan
- 2) Pemeriksaan, Pengobatan, dan konsultasi medis dasar yang dilakukan di unit gawat darurat
- 3) Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi spesialisik
- 4) Tindakan medis spesialisik, baik bedah maupun non bedah sesuai dengan indikasi medis
- 5) Pelayanan obat, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai
- 6) Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis
- 7) Rehabilitasi medis
- 8) Pelayanan darah
6. Rawat inap tingkat lanjutan (RITL)

Manfaat yang ditanggung:

- 1) Perawatan inap non intensif, dan
- 2) Perawatan inap intensif (ICU, ICCU, NICU, PICU)

Semua fasilitas akan di dapat peserta BPJS Kesehatan sesuai dengan kelas masing-masing. Dengan adanya fasilitas yang didapat ini tentu mempermudah jaminan kesehatan masyarakat terkhusus menengah kebawah.

2.4 Definisi Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang ditanggung oleh masyarakat maupun pemerintah. Pengelolaan puskesmas biasanya berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota.

Puskesmas adalah unit pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan dan merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Upaya pelayanan yang diselenggarakan yaitu:

1. Pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu upaya promotif dan preventif pada masyarakat di wilayah kerja puskesmas.
2. Pelayanan medik dasar yaitu upaya kuratif dan rehabilitatif dengan pendekatan individu dan keluarga melalui upaya perawatan yang tujuannya untuk menyembuhkan penyakit untuk kondisi tertentu.

2.5 Kerangka Berpikir

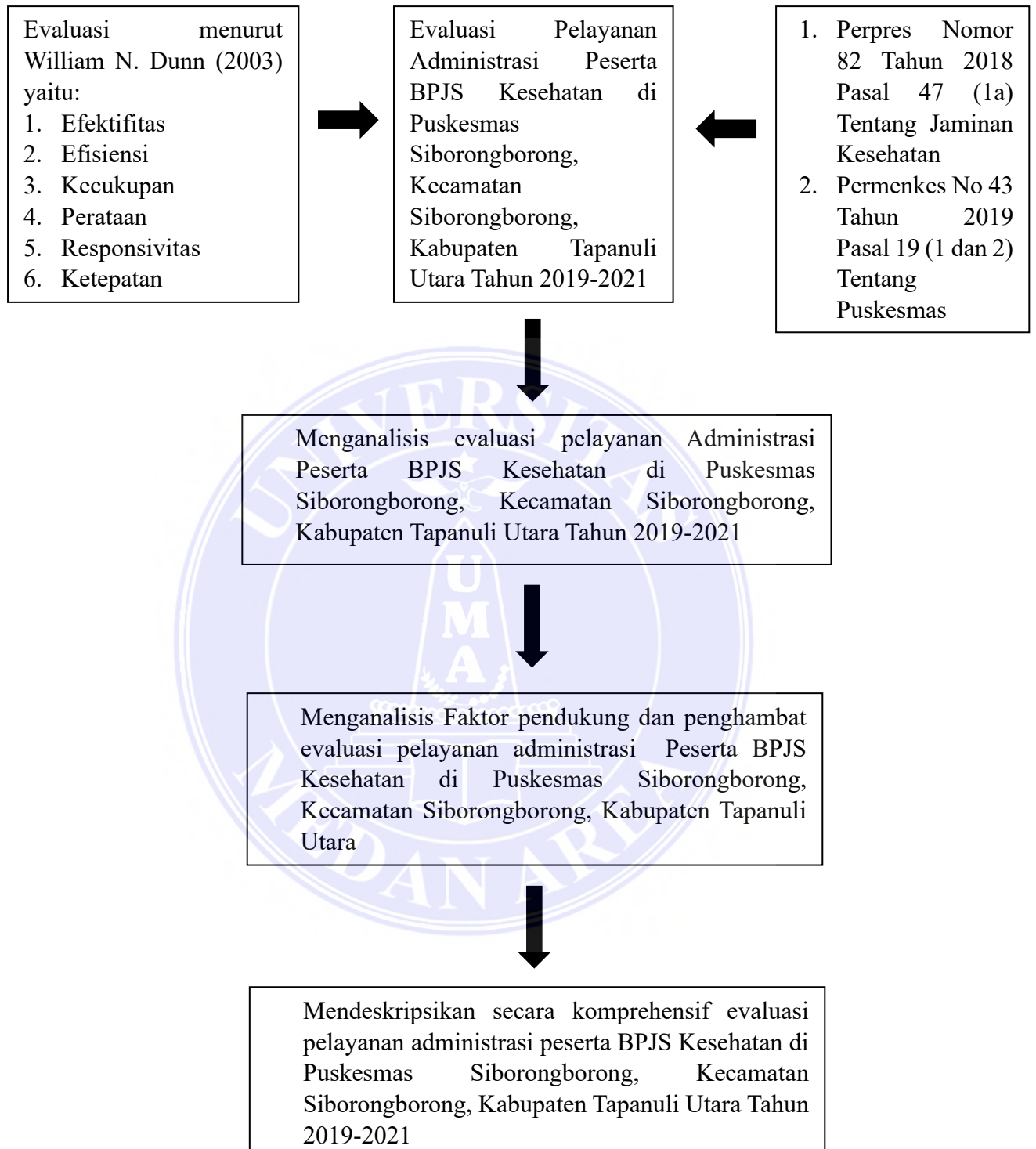
Pelayanan administrasi/administratif merupakan pelayanan publik yang perlu diperhatikan oleh pelayan publik. Jika pelayanan yang diberikan tidak baik dan tidak sesuai dengan kepentingan dari sasaran pelayanan maka akan

menimbulkan permasalahan dan ketidakpuasan masyarakat atau sasaran pelayanan. Dalam hal pelayanan administrasi puskesmas juga sama, perlu diperhatikan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam melakukan pengobatan dan perawatan di puskesmas. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan oleh pelaku pelayanan puskesmas juga perlu dilakukannya evaluasi. Hal ini untuk menilai sejauh mana pelayanan administrasi yang telah diberikan puskesmas terhadap sasaran pelayanan terkhusus bag pengguna BPJS Kesehatan. Selain itu juga dengan adanya evaluasi ini, puskesmas bisa mengetahui hal apa saja yang harus mereka perbaiki atau tingkatkan dalam memberikan pelayanan administrasi.

Berdasarkan teori William N. Dunn (2003) yang mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi suatu kebijakan dapat dilihat dari kriteria berikut, yaitu:

1. Efektifitas, dalam hal ini untuk mengetahui keberhasilan dari pelayanan puskesmas yang diberikan terkhusus bagi pengguna BPJS Kesehatan.
2. Efisiensi, dalam hal ini untuk mengetahui apakah pelayanan administrasi yang diberikan benar-benar gratis bagi pengguna BPJS Kesehatan.
3. Kecukupan, dalam hal ini mengetahui apakah fasilitas dan SDM yang dimiliki puskesmas memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.
4. Perataan, dalam hal ini mengetahui apakah pelayanan yang diberikan merata bagi setiap masyarakat yang melakukan perawatan dan pengobatan.
5. responsivitas, dalam hal ini melihat respon dari pelaku dan sasaran dari pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan.
6. Ketepatan, dalam hal ini mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan tujuan pelayanan dan peraturan yang berlaku yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

Gambar 2.1 Kerangka berpikir



Sumber: Peneliti, 2022

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu, yaitu:

Tabel 2.2 Peneliti Terdahulu

No	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil
1	Feby Audina/2022/Skripsi	Evaluasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis penelitian menggunakan jenis deskriptif kualitatif. 2. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi. 3. Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang. 4. Teori Evaluasi yang digunakan menurut James Anderson. 	Hasil penelitian ini mengungkap bahwa Pelayanan pasien BPJS kesehatan yang PBI di Puskesmas Mattiro Deceng mulai dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan rawat khusus masih kurang efektif. Karena masih ada keluhan dari pasien terkait pelayanan yang ada di puskesmas Mattiro Deceng. Untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang terjadi puskesmas Mattiro Deceng menerapkan kebijakan substansif versus kebijakan procedural.
2	Hasrillah, Yaqub Cikusin, dan Hayat/ 2021/Jurnal	Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, 2. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi 3. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Malang, tepatnya di Puskesmas Kedungkandang, Dinas Kesehatan. 4. Teori Implementasi yang digunakan menurut Edward III 	Hasil peneliti menemukan bahwa proses implementasi di Puskesmas Kedungkandang sudah berjalan cukup baik, walau masih ada beberapa kendala yang dihadapi, namun pihak Puskesmas Kedungkandang dan Dinas kesehatan terus membenahi kekurangan-kekurangan yang ada dalam proses implementasi

				<p>program BPJS agar dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Program BPJS merupakan bentuk reformasi birokrasi di bidang kesehatan, sebab dengan adanya program BPJS masyarakat dapat lebih mudah berobat dan tidak sulit dalam pemberkasan dokumen seperti sistem Kesehatan sebelumnya. Dengan adanya program BPJS diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayan kesehatan terhadap masyarakat di Kota Malang.</p>
3	Sopia Weni Anggriani/2016/Jurnal	Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan memahami subjek penelitian 2. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara. 	<p>Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Dau sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dilihat dari Bukti langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Sedangkan faktor pendukung pelayanan adalah sikap pegawai yang ramah sopan santun, kesederhanaan alur dan biaya terjangkau namun masih ada yang</p>

				perlu diperbaiki yaitu kurangnya sarana dan prasarana penunjang, seperti pengeras suara, jaringan wifi lamban serta ketidaksesuaian jumlah pasien yang ramai dengan jumlah petugas yang ada.
4	Farah Fadhillah/2021/ Skripsi	Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Sei Baung Palembang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif analitik. 2. teknik Pengumpulan data dilakukan metode observasi dokumentasi dan wawancara. 3. Penelitian dilakukan di kantor BPJS Kesehatan cabang Palangka Raya 4. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sei Baung Palembang 	<p>Berdasarkan kriteria ketepatan, hasil implementasi program JKN belum secara tepat mencapai tujuan program JKN dalam menjamin kebutuhan kesehatan masyarakat, karena masih terdapat ketidaktepatan dalam hal pendelegasian wewenang, pencapaian indikator keberhasilan, kesesuaian alur prosedur pelayanan peserta JKN, ketersediaan obat yang kurang, hingga sasaran kepesertaan program JKN yang kurang tepat. Hambatan imlementasi program JKN yang masih ditemukan di Puskesmas Sei Baung dalam kriteria evaluasi ketepatan, mendorong pihak puskesmas, BPJS Kesehatan, pemerintah setempat dan masyarakat untuk saling bekerjasama dalam mencapai</p>

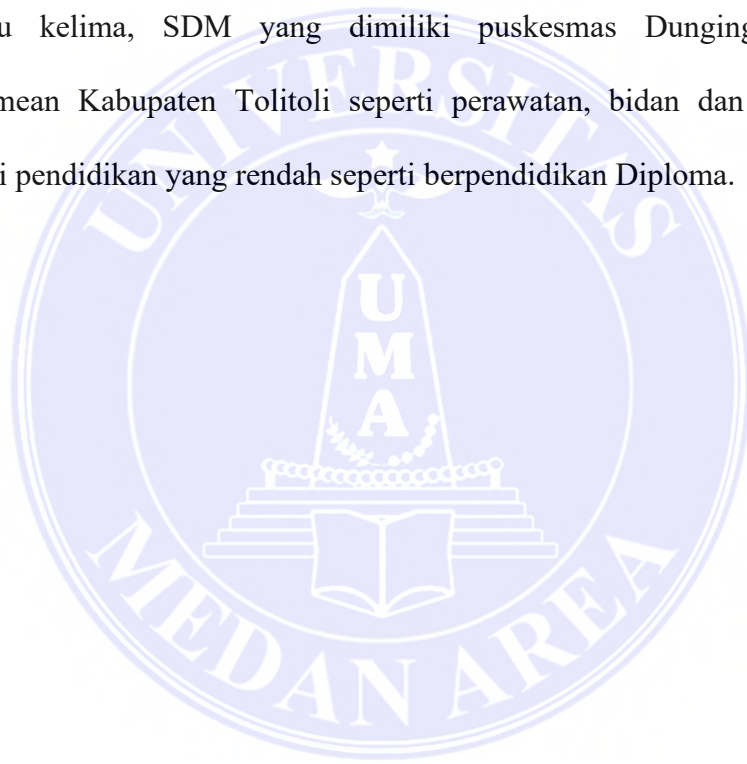
				kesuksesan program JKN. Pihak puskesmas dapat melakukan peralihan dan pemberian tugas untuk jumlah SDM yang berlebihan, penyediaan obat pengganti, SOP, edukasi kontak tidak langsung kepada pasien, penjadwalan sosialisasi, pengarahan pasien memberi respon pelayanan, memantau cakupan kepesertaan, dan melakukan uji validitas data kependudukan.
5	Yumiati, Jamaluddin Sakung, dan Nur Afni/2018/Jurnal	Evaluasi Manfaat Program Bpjs Di Puskesmas Duingingis Kecamatan Dakopamean Kabupaten Tolitoli	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode penelitian yang dilakukan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. 2. Penelitian dilakukan di Puskesmas Duingingis, Kecamatan Dakopamean, Kabupaten Tolitoli 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat program BPJS belum mencapai hasil yang diharapkan. Hal ini disebabkan banyaknya masyarakat yang belum mengerti cara mendaftar BPJS. Efisiensi waktu tunggu aktif kartu BPJS selama satu minggu. Sedangkan kecukupan sumber daya manusia yang dimiliki tenaga medis belum mencukupi. Hal ini disebabkan karna pendidikan yang dimiliki tenaga medis masih rendah, pendidikan perawat dan bidan masih banyak yang berpendidikan Diploma. Sedangkan untuk aspek fasilitas yang dimiliki Puskesmas Duingingis

				<p>Kecamatan Dakopamean Kabupaten Tolitoli sudah cukup memadai sehingga dapat dikatakan apa yang dirasakan oleh pasien telah mencukupi. Penelitian ini menyarankan kepada pihak puskesmas dan BPJS Kecamatan Dakopamean agar kiranya dapat mempermudah dan mempercepat kembali proses pendaftaran BPJS dan pihak puskesmas duningis Kecamatan Dakopamean agar lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui tingkat pendidikan yang lebih tinggi lagi khususnya tenaga medis perawat dan bidan</p>
--	--	--	--	--

Sumber: Peneliti, 2022

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dilihat secara garis besarnya pada tabel di atas. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, sama-sama membahas mengenai pelayanan puskesmas pada pengguna BPJS Kesehatan. Sedangkan Perbedaannya yaitu lokasi penelitian, tahun penelitian, teori yang digunakan, jumlah dan informan yang berbeda-beda dan yang paling utama yaitu memiliki hasil yang berbeda dengan penelitian ini. Pada hasil penelitian ini, Evaluasi Pelayanan Administrasi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong masih Kurang Optimal

karena kurangnya Responsivitas pada masyarakat dan pihak puskesmas Siborongborong, namun dalam hal kriteria lain sudah baik. Sedangkan pada penelitian terdahulu yang pertama dan kedua, kurangnya responsivitas pihak puskesmas dalam memberikan pelayanan. Penelitian terdahulu ketiga, masih kurangnya fasilitas sarana prasarana yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penelitian terdahulu keempat, masih ditemukannya ketidaksesuaian atau ketepatan dalam memberikan pelayanan. Kemudian penelitian terdahulu kelima, SDM yang dimiliki puskesmas Duinggis Kecamatan Dakopamean Kabupaten Tolitoli seperti perawat, bidan dan lainnya masih memiliki pendidikan yang rendah seperti berpendidikan Diploma.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Hal ini dilakukan untuk memfokuskan pada masalah yang dibahas dengan menggambarkan, meringkaskan kejadian dan menjelaskan keadaan melalui proses pengamatan berdasarkan fakta-fakta. Erickson (1968), menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka. Dengan demikian, untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif program tersebut maka penulis melakukan pendekatan ini untuk melakukan Evaluasi Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2019-2021. Dengan metode ini, penulis dapat berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif hasil dari evaluasi pelayanan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara. Serta memberikan pengetahuan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pengevaluasian pelayanan Administrasi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara.

Metode ini diharapkan mencapai tujuan tersebut dan memberikan manfaat seperti seperti apa pelayanan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara. Selain itu juga, memberikan manfaat seperti apa saja faktor pendukung dan penghambat

pengevaluasian pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara.

Sugiyono (2017) mengatakan bahwa, metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Metode ini dilakukan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan objektif. Penelitian ini dilakukan sesuai dengan metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif yang dimana merupakan bentuk kata-kata sesuai fakta dan bukan dengan angka-angka.

3.2 Informan Penelitian

Informan atau narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti terkait dengan masalah yang akan diangkat atau dibahas dalam interaksi tersebut. Biasanya informasi itu akan didapat melalui wawancara yang dilakukan. Informan yang diperlukan peneliti agar data yang diperoleh lebih tepat dan sesuai fakta yaitu :

- 1 Informan utama yaitu informan atau narasumber inti yang nanti akan memberikan sumber data terkait dengan masalah yang akan diteliti. Informan inti merupakan para ahli yang memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian, dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun akademisi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, yang menjadi informan utama yaitu Penanggungjawab Pcare JKN dan Penanggungjawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas.

- 2 Informan kunci yaitu informan atau narasumber yang mengetahui informasi secara menyeluruh dan secara garis besar tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang akan dipelajari (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, yang menjadi informan kunci yaitu Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Siborongborong.
- 3 Informan tambahan yaitu informan yang memiliki informasi mengenai masalah yang akan di teliti. Informan tambahan ini merupakan siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang akan diteliti (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, yang menjadi informan tambahan yaitu masyarakat Siborongborong yang melakukan pemeriksaan maupun pengobatan di Puskesmas Siborongborong menggunakan BPJS Kesehatan.

Tabel 3.3 Daftar Informan

No	Uraian	Jumlah informan (orang)	Keterangan
1	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1	Informan kunci
2	Penanggungjawab Pcare JKN	1	Informan utama
3	Penanggungjawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas	1	Informan utama
4	Masyarakat	5	Informan tambahan
Total		8	-

Sumber; Peneliti, 2022

3.3 Teknik Pengumpulan data

Sugiyono (2009) mengatakan bahwa, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk melakukan Evaluasi Pelayanan Administrasi Peserta

BPJS Kesehatan Di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2019-2021. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Penelitian dilakukan terhadap kegiatan dari seluruh objek penelitian yang meliputi :
 - 1) Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengadakan pengamatan secara langsung. Peneliti akan melakukan observasi di puskesmas Siborongborong untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan hal yang diteliti.
 - 2) Wawancara yaitu teknik pengumpulan data berupa kegiatan tanya jawab yang dilakukan secara langsung antar penulis dan pihak narasumber. Menurut Harbani Pasolong (2016) wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Peneliti akan melakukan wawancara pada informan yang berkaitan dan yang mengetahui hal yang berkaitan dengan yang akan diteliti di puskesmas Siborongborong.
 - 3) Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan dan pengumpulan data, yang diidentifikasi dari dokumentasi yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti penulis. Dokumen tersebut dapat menjadi sumber data pokok, dapat pula hanya menjadi data penunjang dalam mengeksplorasi masalah penelitian (Martono, 2014). Peneliti melakukan teknik ini untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan yang diteliti di Puskesmas Siborongborong.

2. Data Sekunder, yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan hasil dari data tersebut kepada peneliti, misalnya dari referensi buku, jurnal, skripsi, media massa, peraturan perundang-undangan dan penelitian terdahulu yang memiliki informasi yang berkaitan dengan yang diteliti. Data sekunder merupakan data tambahan untuk melengkapi informasi dari penelitian.

3.4 Teknik Analisis data

Teknik analisis data merupakan langkah yang berfungsi memberikan penyimpulan hasil penelitian. Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2018). Maka demikian, data yang dihasilkan harus seaktual mungkin dan harus sebanyak-banyaknya untuk mempertajam proses penganalisisan. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data kualitatif (Huberman dkk, 2014) menjelaskan bahwa proses analisis data kualitatif melibatkan empat proses penting yaitu pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan, yaitu :

1. Pengumpulan data, yaitu teknik dimana peneliti perlu melakukan pengumpulan data terkait yang akan diteliti sebanyak-banyaknya. Data yang diperlukan pun harus data yang sistematis agar dapat dengan mudah mengetahui permasalahan yang akan diteliti.
2. Reduksi Data, yaitu proses penyederhanaan dan pemilihan data yang diperoleh dari pengumpulan data. Pada proses ini data akan disesuaikan dengan kebutuhan dan lebih di fokuskan pada penelitian.

3. Penyajian Data, yaitu Sekumpulan informasi yang lebih efisien dan tersusun yang memungkinkan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
4. Pembuatan Kesimpulan, yaitu sekumpulan informasi yang dirangkum dan dijadikan kesimpulan dari semua data-data yang didapat dari proses penelitian yang dilakukan.

3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

3.5.1 Waktu Penelitian

Tabel 3.4 Waktu Penelitian

No	Uraian	2022				2023								
		09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	
1	Pengajuan Judul													
2	Penyusunan Proposal													
3	Bimbingan Proposal													
4	Seminar Proposal													
5	Penelitian													
6	Penyusunan Skripsi													
7	Seminar Hasil													
8	Perbaikan Skripsi													
9	Sidang Meja Hijau													

Sumber; Peneliti, 2022

3.5.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang dibahas dalam penelitian. Maka penulis akan melakukan penelitian di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara, Sumatera Utara.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara dengan menggunakan data observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Evaluasi Pelayanan Administrasi Peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2019-2021 pada pelaksanaannya belum optimal. Menurut 6 kriteria evaluasi yang dikemukakan William N. Dunn (2003), Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, dan Ketepatan sudah berjalan dengan baik. Hanya saja, Kriteria Responsivitas belum berjalan dengan baik hal ini karena responsivitas beberapa masyarakat dalam hal kelengkapan dokumen masih ada yang kurang untuk kepentingan administrasi. Selain itu, sebagian besar masyarakat Siborongborong kurang mengetahui pengaplikasian JKN *Mobile* yang membuat proses pelayanan administrasi tidak berjalan lancar. Selain responsivitas masyarakat, puskesmas siborongborong pun masih di nilai kurang dalam hal keramahan dalam memberikan pelayanan administrasi.
2. Faktor pendukung pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong yaitu: fasilitas infrastruktur dan SDM yang memadai di Puskesmas Siborongborong yang membuat meningkatnya fasilitas pelayanan; Pemerintah yang juga turut mendukung dan meningkatkan sarana-prasarana puskesmas; BPJS Kesehatan Kabupaten

yang setiap bulannya melakukan pengawasan dan penilaian rutin. Sedangkan faktor penghambat yaitu: adanya masyarakat yang tidak membawa berkas seperti KTP atau kartu BPJS Kesehatan yang aktif untuk kepentingan administrasi pendaftaran; masih adanya masyarakat yang kurang mengetahui pengaplikasian JKN *Mobile* yang saat ini digunakan sebagai aplikasi kartu BPJS Kesehatan online dan kurangnya sosialisasi penggunaan JKN *Mobile* terhadap masyarakat Siborongborong.

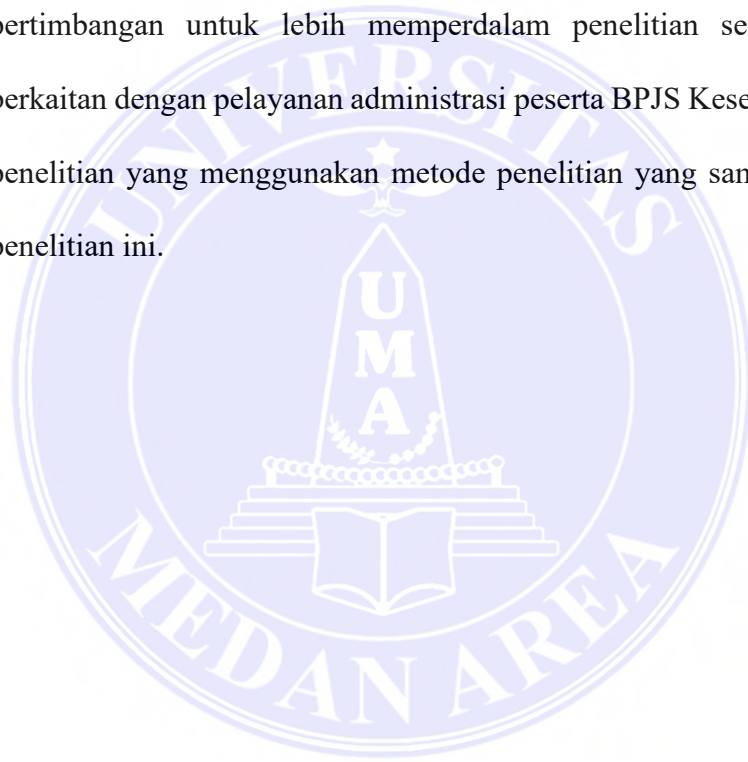
5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah diuraikan diatas, peneliti ingin memberikan saran, kepada :

1. Kepala UPT puskesmas dan jajarannya diharapkan untuk meningkatkan responsivitas, cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan di dukung dengan petugas pelayanan yang memberikan komunikasi yang baik dan ramah. Menjalankan budaya 5S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun. Hal ini untuk semakin mendukung perjalanan pelayanan yang baik, lancar dan positif di mata masyarakat. Selain itu, memberikan sosialisasi mengenai BPJS Kesehatan dari mulai hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Kesehatan dan cara pengaplikasian JKN *Mobile* kepada masyarakat di Kecamatan Siborongborong. Sosialisasi dapat dilakukan melalui perwakilan poskesdes dan puskesmas, sosialisasi ke sekolah dan organisasi yang ada di kecamatan.
2. Masyarakat kecamatan Siborongborong, sebagai peserta BPJS Kesehatan diharapkan untuk memperhatikan kelengkapan berkas seperti KTP atau

kartu BPJS Kesehatan untuk kepentingan administrasi pendaftaran. Selain itu, untuk meningkatkan kemampuan masyarakat terhadap penggunaan JKN *Mobile* diharapkan lebih aktif lagi untuk mengikuti sosialisasi yang dilakukan puskesmas Siborongborong terkait mengenai BPJS Kesehatan dan pengaplikasian JKN *Mobile*.

3. Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan terkhusus penelitian yang menggunakan metode penelitian yang sama dengan hasil penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adiputra, I Made Sudarma, dkk. 2021. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Akbar, M. Agung. 2019. *Buku ajar konsep-konsep dasar dalam keperawatan komunitas*. Deepublish.
- Akbar, Muh Firyal dan Widya Kurniati Mohi. 2018. *Studi evaluasi kebijakan (Evaluasi beberapa kebijakan di Indonesia)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Anjani, Arum Dwi, dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Thesis Commons.
- Budi Winarno. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Erikson, Erick, H. 1968. *Identity, youth, and Crisis*. New York: International University Press.
- Harbani, Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Harbani, Pasolong. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hayat, E. 2018. *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro Dan Mikro*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Huberman, dkk. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edition 3. USA: Sage Publications.
- Karso, A. Junaedi. 2021. *Implementasi, Analisis, Perumusan Kebijakan Publik Kunci Utama Terselenggaranya Kesejahteraan di Indonesia*. Penebit Insania.
- Kurniawidjadja, L. Meily, dkk. 2021. *Teori dan Aplikasi Promosi Kesehatan di Tempat Kerja Meningkatkan Produktivitas*. Universitas Indonesia Publishing.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Marniati. 2022. *Pemberdayaan Kesehatan Masyarakat*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Martono, B. 2014. *Arsip Korespondensi Penciptaan dan Penyimpanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Musfah, J. 2015. *Manajemen Pendidikan Teori, Kebijakan, dan Praktik*. Kencana.
- Mustofa, Amirul, dkk. 2019. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Nababan, Nikson. 2020. *Profil Dan Potensi Kabupaten Tapanuli Utara*. Pemerintahan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara.
- Rossi, Peter H, dkk. 1985. *Evaluation: a systematic approach*. Beverly Hills
- Sartini Risky, M. S. 2022. *Upaya Penataan Sistem Rujukan Kesehatan Yang Efektif dan Terstruktur di Sulawesi Tenggara*. Media Sains Indonesia.
- Sinambela, Litjan Poltak, Dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Situmorang, C. 2016. *Kebijakan Publik (Teori Analisis, Implementasi, dan Evaluasi Kerja)*. Social Security Development Institute (SSDI)
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunartana, Nurkecana, dan Wayan Nurkancana. 1992. *Evaluasi Hasil Belajar*. Surabaya: Usaha Nasional.
- William, N. D. 2003. *Pengantar analisis kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik*, Jakarta: PT. Buku Kita
- Yustisia, T.P. 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS*. Visi Media.

Artikel Ilmiah (Jurnal, Tesis, Skripsi, Disertasi)

- Anggriani, S. W. (2016). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 5(2).
- Audina, F. (2022). *Evaluasi Program Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang* (Doctoral Dissertation, Universitas Bosowa).
- Fadhillah, F., & Safriantini, D. (2021). *Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Sei Baung Palembang* (Disertasi Doktor, Universitas Sriwijaya).
- Hasrillah, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui *Program BPJS Kesehatan (Studi pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang)*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2869-2882.
- Huda, S. (2021). *Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (Psbb) Di Kota Banjarbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Permatasari, I. A. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *TheJournalish: Social and Government*, 1(1), 33-37.
- Mariyam, S. (2018). *Sistem Jaminan Sosial Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Perspektif Hukum Asuransi)*. *Serat Acitya*, 7(2), 36.
- Nur Khoirotush Shidqih. (2019). *Evaluasi Program BPJS Kesehatan (Studi Kasus Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan Di Puskesmas Ngesrep Kecamatan Banyumanik Kota Semarang)*. Under Graduates thesis, UNNES.
- Sayekti, N. W., & Sudarwati, Y. (2010). *Analisis Terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS): Transformasi Pada Bumn Penyelenggara Jaminan Sosial*. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 1(1), 1-24.
- Susanti, F. (2020). *pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional (BPJS Kesehatan) di kota Magelang*.

Utami, A. N. F., & Mutiarin, D. (2017). *Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat I Kabupaten Sleman Tahun 2016*. *Journal of Governance and Public Policy*, 4(1), 39-70.

Yumiati, Y., Sakung, J., & Afni, N. (2018). *Evaluasi Manfaat Program Bpjs Di Puskesmas Duingingis Kecamatan Dakopamean Kabupaten Tolitoli*. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1).

Dokumen dan Sumber Lainnya

BPJS Kesehatan. (2019). *Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan*. bpjs-kesehatan.go.id. Diakses pada 12 November 2022.

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12>

Belajar Data Science di Rumah. (2021). *Langkah-langkah Teknik Pengolahan Data Kualitatif*. dqlab.id. Diakses pada 17 November 2022.

<https://www.dqlab.id/langkah-langkah-teknik-pengolahan-data-kualitatif>

Fisipol UMA. (2022). *Macam-macam Klasifikasi Informan Dalam Penelitian Kualitatif*. ilmukomunikasi.uma.ac.id. Diakses pada 17 November 2022.

<https://ilmukomunikasi.uma.ac.id/2022/04/12/macam-macam-klasifikasi-informan-dalam-penelitian-kualitatif/>

Lifepal/BPJS Kesehatan. (2022). *Perbedaan Fasilitas BPJS Kelas 1, Kelas 2, dan Kelas 3*. Lifepal.co.id. Diakses pada 12 November 2022.

<https://lifepal.co.id/media/alasan-peserta-kelas-3-bpjs-kesehatan-gak-bisa-upgrade-kamar/>

Portal Kabupaten Tapanuli Utara. (2023). *Data Puskesmas*, taputkab.go.id. Diakses pada 20 Februari 2023.

<https://www.taputkab.go.id/page/v/data-puskesmas-taput>

Wahana News Sumut. (2022). *Masyarakat Taput Keluhkan Pelayanan Puskesmas Siborongborong*. Diakses pada 20 Februari 2023. sumut.wahananews.co.

https://sumut.wahananews.co/peristiwa/masyarakat-taput-keluhkan-pelayanan-puskesmas-siborongborong-Av1110zr02/2#post_wahana

Peraturan / Undang-Undang

Permenkes No 43 Tahun 2019 Pasal 19 ayat 1 dan 2 Tentang Puskesmas

Perpres Nomor 82 Tahun 2018 Pasal 47 (1a) Tentang Jaminan Kesehatan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Nasional

LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara

EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG, KECAMATAN SIBORONGBORONG, KABUPATEN TAPANULI UTARA TAHUN 2019-2021

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :
4. Tempat/tanggal wawancara :
5. Informan : Kunci

1 Efektivitas

- 1) Bagaimana efektivitas yang dicapai Puskesmas Siborongborong dalam pelayanan peserta BPJS Kesehatan?
- 2) Apakah dengan adanya JKN *Mobile* saat ini mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi Puskesmas Siborongborong terhadap peserta BPJS Kesehatan?
- 3) Apa saja pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas Siborongborong bagi pengguna BPJS Kesehatan?

2 Efisiensi

- 1) Apakah pelayanan kesehatan yang didapatkan peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong semuanya ditanggung BPJS Kesehatan?
- 2) Apa saja yang harus dipersiapkan atau dibawa peserta BPJS Kesehatan untuk kepentingan Administrasi jika ingin melakukan pengobatan di puskesmas Siborongborong?

3 Kecukupan

- 1) Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong memadai dan sesuai dengan ketentuan sebagaimana pelayanan kesehatan tingkat pertama seharusnya ?
- 2) Bagaimana dengan sarana prasarana dan SDM yang dimiliki Puskesmas Siborongborong?

4 Perataan

- 1) Apakah pelayanan administrasi yang diberikan Puskesmas Siborongborong pada pengguna BPJS Kesehatan sama dengan umum dan pengguna jaminan kesehatan lainnya?
- 2) Bagaimana dengan fasilitas pelayanan bagi pengguna BPJS Kesehatan kelas 1, 2 dan 3 sama atau tidak?

5 Responsivitas

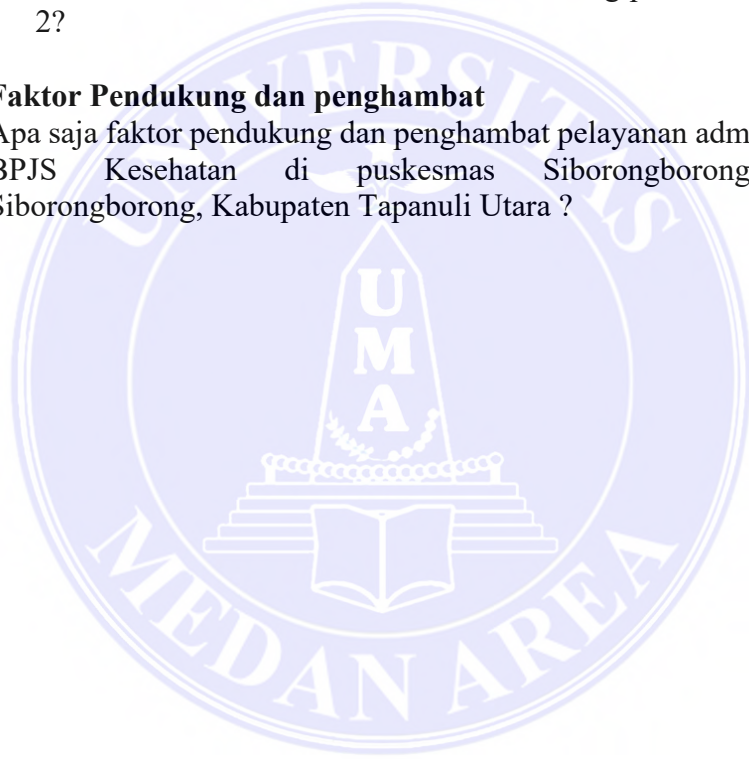
- 1) Bagaimana responsivitas peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari Puskesmas Siborongborong?
- 2) Bagaimana responsivitas peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi yang diterima dari Puskesmas Siborongborong?

6 Ketepatan

- 1) Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur yang harus di berikan?
- 2) Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas lebih mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien seperti yang tertera dalam Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang puskesmas Pasal 19 ayat 2?

Faktor Pendukung dan penghambat

Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara ?



Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :
4. Tempat/tanggal wawancara :
5. Informan : Utama

1 Efektivitas

- 1) Bagaimana efektivitas yang dicapai Puskesmas Siborongborong dalam pelayanan peserta BPJS Kesehatan?
- 2) Apakah dengan adanya JKN *Mobile* saat ini mempengaruhi efektivitas pelayanan Puskesmas Siborongborong terhadap peserta BPJS Kesehatan?
- 3) Apa saja pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Siborongborong bagi pengguna BPJS Kesehatan?

2 Efisiensi

- 1) Apakah pelayanan kesehatan yang didapatkan peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong semuanya ditanggung BPJS Kesehatan?
- 2) Apa saja yang harus dipersiapkan atau dibawa peserta BPJS Kesehatan untuk kepentingan Administrasi jika ingin melakukan pengobatan di puskesmas Siborongborong?

3 Kecukupan

- 1) Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong memadai dan sesuai dengan ketentuan sebagaimana pelayanan kesehatan tingkat pertama seharusnya?
- 2) Bagaimana dengan sarana prasarana dan SDM yang dimiliki Puskesmas Siborongborong?

4 Perataan

- 1) Apakah pelayanan administrasi yang diberikan Puskesmas Siborongborong pada pengguna BPJS Kesehatan sama dengan umum dan pengguna jaminan kesehatan lainnya?
- 2) Bagaimana dengan fasilitas pelayanan bagi pengguna BPJS Kesehatan kelas 1, 2 dan 3 sama atau tidak?

5 Responsivitas

- 1) Bagaimana responsivitas peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari Puskesmas Siborongborong?
- 2) Bagaimana responsivitas peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi yang diterima dari Puskesmas Siborongborong?

6 Ketepatan

- 1) Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur yang harus di berikan?

- 2) Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas lebih mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien seperti yang tertera dalam Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang puskesmas Pasal 19 ayat 2?

Faktor Pendukung dan penghambat

Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara ?



Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :
4. Tempat/tanggal wawancara :
5. Informan : Tambahan

1 Efektivitas

Apakah puskesmas Siborongborong berhasil ataupun mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu selaku peserta BPJS Kesehatan?

2 Efisiensi

Apakah pada saat melakukan pengobatan di puskesmas semua pemeriksaan, perawatan dan pengobatan yang ibu dapatkan di tanggung oleh BPJS Kesehatan?

3 Kecukupan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong sejauh ini sudah cukup memuaskan untuk ibu selaku peserta BPJS Kesehatan?

4 Perataan

Apakah pelayanan yang diberikan pihak puskesmas Siborongborong sama dan merata diberikan kepada ibu beserta pasien lain yang ibu perhatikan?

5 Responsivitas

Bagaimana responsivitas yang diberikan puskesmas Siborongborong kepada ibu pada saat melakukan pengobatan?

6 Ketepatan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong tetap dan sesuai dengan yang ibu harapkan?

Lampiran II Pedoman Observasi

EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG, KECAMATAN SIBORONGBORONG, KABUPATEN TAPANULI UTARA TAHUN 2019-2021

1. Identitas Observasi

- 1 Instansi :
- 2 Lokasi :
- 3 Tanggal :

2. Aspek-aspek yang diamati

- 1 Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan puskesmas siborongborong.
- 2 Mengamati kedatangan para pengunjung yang datang ke puskesmas Siborongborong.
- 3 Mengamati setiap pelayanan yang diberikan puskesmas Siborongborong terhadap masyarakat yang berkunjung.

3. Lembar Observasi

No	Yang Diamati	Ya	Tidak	Bukti/ Indikator
1	Struktur Organisasi			
2	SOP-Tupoksi			
3	Visi-misi			
4	Data pengunjung Puskesmas Siborongborong			
5	Fasilitas puskesmas			
6	Alur pelayanan			
7	Sikap petugas			
8	Waktu pelayanan			
9	Alur pelayanan puskesmas Siborongborong			

Lampiran III Surat Pengantar Izin Penelitian

1. Surat izin penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area;



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : FIS/FIS.2/01.10/II/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

23 Februari 2023

Yth,
Kepala Puskesmas Siborongborong Kecamatan Siborongborong Kabupaten Tapanuli Utara
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Sri Oktaviana Jelita Lestari Simamora
N P M : 198520171
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di **Kantor Puskesmas Siborongborong Kecamatan Siborongborong Kabupaten Tapanuli Utara**, dengan judul Skripsi "*Evaluasi Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2019-2021*"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

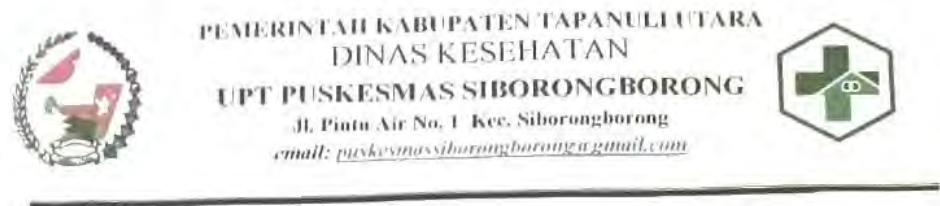
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-

2. Surat keterangan pelaksanaan penelitian dari Puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara;



Siborongborong, 28 Maret 2023

Nomor : 445/13/Pusk.13.1.1-10/III/2023
Lampiran :
Perihal : Balasan Surat

Kepada
Yth. Bapak/Ibu Dekan Universitas Medan Area
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
di
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Nomor : 308/FIS.2/01.10/II/2023 tanggal 23 Februari 2023 Perihal :
Pengambilan Data/Riset di Puskesmas Siborongborong a.n.

Nama : Sri Oktaviana Jelita Lestari Simamora

NPM : 198520171

Program Studi: Administrasi Publik

Telah selesai melakukan Riset tentang "EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG, KECAMATAN SIBORONGBORONG, KABUPATEN TAPANULI UTARA TAHUN 2019-2021" dari tanggal 27 Februari 2023 s/d 27 Maret 2023 di Puskesmas Siborongborong Kec. Siborongborong Kab. Tapanuli Utara

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Ka. UPT Puskesmas Siborongborong

dr. Lamiur Tarida Sihombing, MKM
NIP. 197401092006042008

Lampiran IV Deskripsi Wawancara

EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG, KECAMATAN SIBORONGBORONG, KABUPATEN TAPANULI UTARA TAHUN 2019-2021

Identitas Responden I

Nama : Lambok R Pasaribu S.Keb
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Kepala Sub bagian Tata Usaha
Tempat/tanggal Wawancara : Puskesmas Siborongborong, Selasa 28 Februari
2023
Informan : Kunci

Efektivitas

1. Bagaimana efektivitas yang dicapai Puskesmas Siborongborong dalam pelayanan peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: Menurut saya efektivitas yang dicapai Puskesmas Siborongborong dalam pelayanan peserta BPJS Kesehatan meningkat. Hal ini dibuktikan dari semakin meningkatnya pengunjung peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong. Dari tahun 2019 sampai sekarang, banyak pengunjung melakukan pengobatan maupun perawatan ke puskesmas Siborongborong dari mulai lansia hingga bayi dan balita. Hal ini membuktikan bahwa Puskesmas Siborongborong telah berhasil dalam mendapatkan kepercayaan masyarakat pengguna BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu juga, untuk mencapai efektivitas tentu kami berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal hal ini tentu bertujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat atau pengunjung.

2. Apakah dengan adanya JKN *Mobile* saat ini mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi Puskesmas Siborongborong terhadap peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: Dalam hal penggunaan JKN *Mobile*, inilah yang menjadi permasalahan di puskesmas Siborongborong ini. Hal ini terjadi karena masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui pengamplikasian JKN *Mobile* karena masalah gaptek. Dilihat dari banyaknya pengunjung di puskesmas ini sebagian besar pengunjung merupakan lansia dan paruh baya, dan rata-rata lansia dan paruh baya ini tidak memiliki android dan tidak mengetahui penggunaan android. Hal ini yang menjadi alasan mengapa banyak yang tidak terlalu pintar dalam mengakses JKN *Mobile*. Karena permasalahan ini, proses administrasi terkadang tidak efektif karena data BPJS Kesehatan yang dibutuhkan dari JKN *Mobile* tersebut sulit dan lambat di dapatkan.

3. Apa saja pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Siborongborong bagi pengguna BPJS Kesehatan?

Jawab: Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Siborongborong sangat banyak. Dimulai dari administrasi pelayanan, pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan, konsultasi, pelayanan tiap poli seperti poli umum, poli gigi, poli gizi, poli KIA/KB, poli jiwa, dan masih banyak lagi. Dalam hal pelayanan kesehatan Puskesmas Siborongborong sudah termasuk lengkap dan memadai. Dan pelayanan yang saya sebutkan tadi juga merupakan pelayanan yang bisa di dapatkan oleh pengguna BPJS Kesehatan.

Efisiensi

1. Apakah pelayanan kesehatan yang didapatkan peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong semuanya ditanggung BPJS Kesehatan?

Jawab: Jadi dalam hal pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong semuanya di tanggung BPJS Kesehatan itu sendiri. Puskesmas Siborongborong merupakan paskes tingkat 1 bagi pengguna BPJS Kesehatan di kecamatan Siborongborong. Jadi segala pelayanan yang diberikan faskes tingkat 1 seperti kami, jika berobatnya menggunakan BPJS Kesehatan maka akan gratis dan tidak akan ada biaya tambahan lain. Arti dari gratis yang saya maksud di sini, semua biaya dari pengobatan dan perawatannya di tanggung BPJS Kesehatan peserta itu sendiri.

2. Apa saja yang harus dipersiapkan atau dibawa peserta BPJS Kesehatan untuk kepentingan Administrasi jika ingin melakukan pengobatan di puskesmas Siborongborong?

Jawab: Bagi pengguna BPJS Kesehatan baik BPPU (Mandiri), PPU dan PBI jika ingin melakukan pengobatan maupun perawatan kesehatan di faskes tingkat 1 cukup membawa kartu BPJS Kesehatan atau JKN *Mobile*-nya yang sudah terdaftar kemudian juga membawa kartu identitas diri seperti KTP atau bagi yang belum memiliki KTP mungkin bisa membawa fotocopy KK saja. Cukup membawa 2 dokumen tersebut untuk kepentingan administrasi pendaftaran masyarakat sudah mendapatkan pelayanan kesehatan seperti pengobatan dan perawatan. Tapi dengan syarat harus dengan kondisi BPJS Kesehatan yang aktif atau masih berlaku.

Kecukupan

1. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong memadai dan sesuai dengan ketentuan sebagaimana pelayanan kesehatan tingkat pertama seharusnya ?

Jawab: Menurut saya pelayanan kesehatan yang puskesmas Siborongborong berikan sesuai dan sangat memadai sebagai faskes tingkat pertama. Seperti yang saya jelaskan tadi, Pelayanan yang puskesmas berikan itu termasuk lengkap dari mulai pelayanan administrasi hingga pelayanan pengobatan dan perawatan di setiap poli-poli yang ada di rumah sakit ini. Jadi saya rasa, Pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan sebagaimana semestinya fasilitas pelayanan tingkat pertama.

2. Bagaimana dengan sarana prasarana dan SDM yang dimiliki Puskesmas Siborongborong?

Jawab: Dalam hal sarana dan prasarana beserta SDM yang dimiliki Puskesmas ini sudah termasuk lengkap. Dari sarana prasarana dimulai dari Ruangan yang lengkap seperti ruang pemeriksaan umum, ruang tindakan gigi, ruang TB Paru, ruang Tindak gawat darurat, ruang KIA/KB, ruang persalinan, ruang kesehatan jiwa, ruang kesehatan anak, ruang pelayanan mata, ruang obat, dan masih banyak lagi. Akses parkir yang luas, memiliki ambulance, memiliki ruang tunggu dan lainnya. Jadi dalam hal sarana prasarana saya rasa sudah memadai dan sangat cukup. Kemudian untuk SDM puskesmas Siborongborong saat ini sudah ada sebanyak 103 orang SDM yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas Siborongborong ini. Jadi dalam hal sarana prasarana serta SDM di puskesmas Siborongborong sangat memadai dan mencukupi.

Perataan

1. Apakah pelayanan administrasi yang diberikan Puskesmas Siborongborong pada pengguna BPJS Kesehatan sama dengan umum dan pengguna jaminan kesehatan lainnya?

Jawab: Dalam hal administrasi atau pembayaran pengobatan ada sedikit berbeda. Dimana dalam pelayanan administrasi pasien peserta BPJS Kesehatan akan diarahkan mengisi formulir dan membawa berkas seperti kartu BPJS dan tanda pengenal. Sedangkan bagi umum hanya tanda pengenal dan membayar biaya administrasi saja. Namun dalam hal pelayanan Kesehatan yang didapatkan semuanya sama dan merata tidak ada ketimpangan. Hal ini karena setiap masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan layak sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Jadi, pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong baik bagi pengguna BPJS Kesehatan maupun pengguna jaminan kesehatan lain atau umum semuanya sama dan setara.

2. Bagaimana dengan fasilitas pelayanan bagi pengguna BPJS Kesehatan kelas 1, 2 dan 3 sama atau tidak?

Jawab: Fasilitas pelayanan bagi pengguna BPJS Kesehatan dari kelas 1,2 dan 3 dari segi pengobatannya pasti sama. Baik dari obat-obatan dan perawatannya semua sama. Yang menjadi pembedannya selain di iuran yaitu fasilitas ruang ketika rawat inap. Nah, tentu saja dari segi ruang rawat inap ini pasti berbeda. Kelas 1 biasanya akan mendapatkan ruang yang biasanya di isi oleh 1-2 pasien. Kelas 2 biasanya mendapatkan ruang yang di isi oleh 3-5 pasien, sedangkan kelas 3 biasanya mendapatkan ruang yang di isi oleh 4-6 orang.

Responsivitas

1. Bagaimana responsivitas peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari Puskesmas Siborongborong?

Jawab: Menurut saya, responsivitas peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari Puskesmas Siborongborong baik. Dilihat dari semakin meningkatnya pengunjung pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong tiap Tahun. Meningkatnya pengunjung ini membuktikan, bahwasannya respon masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Siborongborong sangat baik dan positif.

2. Bagaimana responsivitas peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh Puskesmas Siborongborong?

Jawab: Respon yang diberikan sejauh ini baik-baik saja, mereka yang sudah sering melakukan kunjungan ke puskesmas akan tahu bagaimana alur yang dilakukan. Bagi yang umum proses administrasinya hanya mengisi formulir dan membayar biaya administrasi saja. Sedangkan bagi yang peserta BPJS Kesehatan hanya mengisi formulir dan tidak membayar biaya administrasi karena mengandalkan kartu BPJS Kesehatan.

Ketepatan

1. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur yang harus di berikan?

Jawab: Menurut saya sesuai, yang dimana segala pelayanan kesehatan yang kami berikan pasti diatur dalam undang-undang. Nah, selain karena alasan kemanusiaan tentu kami juga harus memikirkan sebab dan akibat dari ketidak patuhan kami dalam memberikan pelayanan. Tentu jika kami tidak memberikan pelayanan dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur yang baik, kami akan diberikan sanksi sesuai dengan kesalahan yang kami lakukan.

2. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas lebih mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien seperti yang tertera dalam Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang puskesmas Pasal 19 ayat 2?

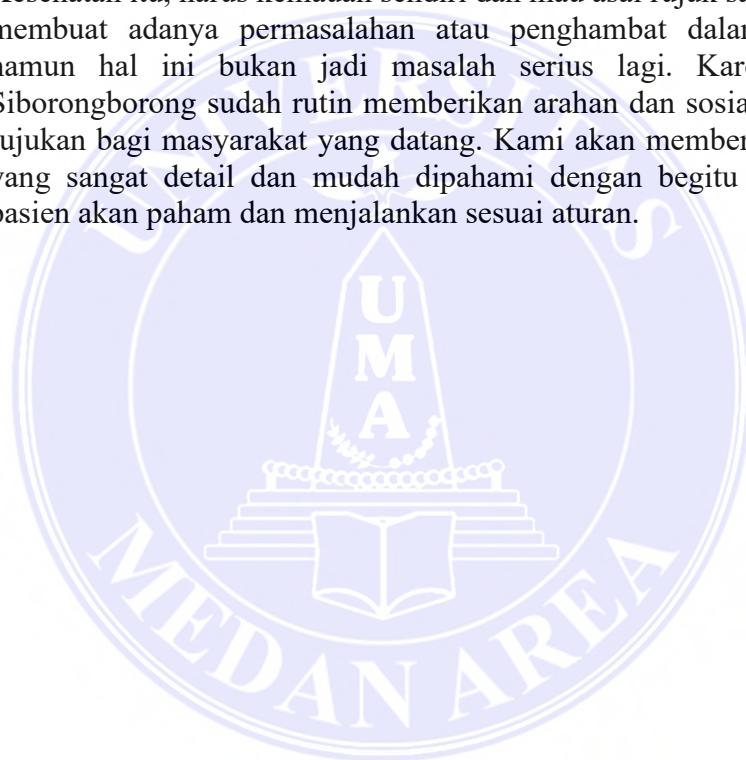
Jawab: Tentu saja, Pelayanan kesehatan yang kami berikan pasti sesuai dengan undang-undang dan mengutamakan kepentingan dan keselamatan Pasien. Sama halnya dalam visi dan misi yang kami miliki bahwa kami harus profesional dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Tentu profesional di sini artinya berorientasi pada kepentingan dan kepuasan pasien. Nah untuk mencapai kepentingan dan kepuasan ini tentu harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas pula.

Faktor Pendukung dan penghambat

Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara ?

Jawab: Menurut saya, faktor pendukung dalam pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong ini pertama semakin

meningkatnya minat masyarakat dalam melakukan pengobatan di puskesmas ini, kemudian kedua, pihak pemerintah Kecamatan bahkan kabupaten sangat memperhatikan puskesmas Siborongborong ini, mulai dari kondisi puskesmas, fasilitas dan SDM nya sangat diperhatikan, jadi hal itu tentu menjadi faktor pendukung yang membuat semakin meningkat dan semangatnya kami dalam memberikan pelayanan baik pelayanan administrasi. Nah sedangkan faktor penghambatnya itu ada pada masyarakat. Seperti adanya masyarakat pengguna BPJS Kesehatan yang tidak mengetahui alur pelayanan. Dalam halnya rujukan, seperti yang saya jelaskan tadi. Rujukan itu dapat dilakukan bagi pengguna BPJS Kesehatan jika syarat dan ketentuannya sesuai dengan syarat rujukan, pihak puskesmas akan mengizinkan. Tapi jika tidak sesuai dengan syarat tadi maka pihak puskesmas yang akan menangani. Tapi ada saja masyarakat pengguna BPJS Kesehatan itu, harus kemauan sendiri dan mau asal rujuk saja. Hal ini tentu membuat adanya permasalahan atau penghambat dalam administrasi, namun hal ini bukan jadi masalah serius lagi. Karena puskesmas Siborongborong sudah rutin memberikan arahan dan sosialisasi mengenai rujukan bagi masyarakat yang datang. Kami akan memberikan penjelasan yang sangat detail dan mudah dipahami dengan begitu pihak keluarga pasien akan paham dan menjalankan sesuai aturan.



Identitas Responden II

Nama : Lenawaty S.Keb
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Penanggungjawab Pcare JKN
Tempat/tanggal Wawancara : Puskesmas Siborongborong, Selasa 28 Februari 2023
Informan : Utama

Efektivitas

- 1 Bagaimana efektivitas yang dicapai Puskesmas Siborongborong dalam pelayanan peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: Menurut saya efektivitas yang dicapai Puskesmas Siborongborong dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan yaitu sejauh ini puskesmas Siborongborong mampu memberikan pelayanan dari mulai pelayanan administrasi, pelayanan pengobatan dan perawatan, serta pelayanan persalinan bagi pengguna BPJS Kesehatan. Pelayanan yang kami berikan pun cukup lengkap dan memadai yang membuat pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan berjalan lancar dan memuaskan. Keefektifitasan ini pun terwujud dengan di dukungnya oleh sarana prasarana serta SDM yang ada di puskesmas ini. Selain itu, efektivitas pelayanan kesehatan ini juga di buktikan dengan semakin banyaknya pengunjung pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Siborongborong ini.

- 2 Apakah dengan adanya JKN *Mobile* saat ini mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi Puskesmas Siborongborong terhadap peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: Menurut saya mempengaruhi juga, jadi bagi masyarakat tidak perlu lagi membawa-bawa kartu BPJS Kesehatan untuk kepentingan administrasi. Sekarang hanya dengan mengakses JKN *Mobile* pada saat melakukan administrasi pendaftaran sudah bisa melakukan pengobatan ataupun perawatan. Hanya saja, di Siborongborong ini masih banyak masyarakatnya yang kurang mengetahui cara mengakses aplikasi JKN *Mobile* ini. Alasannya karena lebih banyak orangtua yang melakukan pengobatan ke puskesmas Siborongborong ini tidak mengetahui teknologi. Nah hal inilah yang membuat masyarakat siborongborong yang datang berkunjung tidak banyak menggunakan JKN *Mobile* dan memilih menggunakan kartu BPJS Kesehatan untuk kepentingan administrasi.

- 3 Apa saja pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Siborongborong bagi pengguna BPJS Kesehatan?

Jawab: Pelayanan yang diberikan Puskesmas Siborongborong itu pertama pelayanan Administrasi, kemudian pelayanan tindak gawat darurat juga ada, pelayanan rujukan jika puskesmas tidak mampu memberikan penanganan lagi kami akan merujuknya ke RSUD Tarutung dan kami memiliki ambulance yang menjadi salah satu fasilitas yang kami punya untuk menghantarkan pasien. Kemudian juga ada layanan pemeriksaan dan pengobatan, layanan rawat jalan tingkat pertama, rawat inap tingkat

pertama, layanan kesehatan gigi dan mulut, layanan kesehatan keluarga, layanan gizi, layanan kesehatan lingkungan, layanan kesehatan lansia, layanan kesehatan mata, layanan kesehatan jiwa dan masih banyak lagi pelayanan-pelayanan yang kami berikan bagi pasien dan pelayanan ini juga berlaku bagi pasien peserta BPJS Kesehatan.

Efisiensi

1. Apakah pelayanan kesehatan yang didapatkan peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong semuanya ditanggung BPJS Kesehatan?

Jawab: Tentu saja, pelayanan yang diberikan puskesmas Siborongborong dapat di tanggung oleh BPJS Kesehatan. Baik itu pelayanan persalinan, pelayanan pengobatan, pelayanan perawatan, pelayanan rawat jalan tingkat pertama, rawat inap tingkat pertama semua itu dapat di tanggung oleh BPJS Kesehatan. Asalkan kondisi BPJS Kesehatan pasien aktif dan baik, maka pelayanan dapat diberikan.

2. Apa saja yang harus dipersiapkan atau dibawa peserta BPJS Kesehatan untuk kepentingan Administrasi jika ingin melakukan pengobatan di puskesmas Siborongborong?

Jawab: Bagi pengguna BPJS Kesehatan yang perlu dibawa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan hanya membawa KTP atau identitas diri dan kartu BPJS Kesehatan yang aktif saja atau JKN *Mobile*. Hanya membawa 2 hal yang saya sebutkan tadi, masyarakat sudah bisa mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kecukupan

1. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong memadai dan sesuai dengan ketentuan sebagaimana pelayanan kesehatan tingkat pertama seharusnya?

Jawab: Menurut saya pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong sudah sangat memadai dan sesuai dengan sebagaimana fasilitas kesehatan tingkat pertama. Terlebih lagi dalam hal SDM dan sarana prasarana Puskesmas Siborongborong sudah sangat lengkap, dan juga Puskesmas Siborongborong merupakan Puskesmas terbesar di kecamatan Siborongborong jadi perhatian pemerintah juga cukup besar ke puskesmas ini. Jadi karena ini puskesmas yang memadai, puskesmas yang selalu diperhatikan pemerintah dan puskesmas yang cukup besar kami pun harus memberikan pelayanan yang baik, memadai dan sesuai dengan peraturan dan sebagaimana mestinya faskes tingkat pertama.

2. Bagaimana dengan sarana prasarana dan SDM yang dimiliki Puskesmas Siborongborong?

Jawab: Saat ini sarana prasarana yang dimiliki puskesmas Siborongborong sudah sangat lengkap mulai dari ruangan perawatan dan ruangan tiap poli, ruang informasi, ruang administrasi, ruang tunggu bahkan ruang tunggu tiap poli juga ada, ruang bersalin, ruang tata usaha, ruang pengaduan, ruang laboratorium, ruang obat, gudang, ruang parkir, ambulance, ruang

rawat inap, obat-obatan, peralatan medis dan taman juga ada. Kemudian untuk SDM di puskesmas Siborongborong ini juga sudah lengkap menurut saya kalau tidak salah ada sekitar 103 orang yang dimana 3 dokter umum, 2 dokter gigi dan 3 dokter intrinsip saraf sebagai dokter tambahan di puskesmas ini.

Perataan

1. Apakah pelayanan administrasi yang diberikan Puskesmas Siborongborong pada pengguna BPJS Kesehatan sama dengan umum dan pengguna jaminan kesehatan lainnya?

Jawab: Berbeda, pelayanan yang kami berikan baik bagi umum, pengguna BPJS Kesehatan dan pengguna jaminan kesehatan lain dalam hal pelayanan administrasi memang berbeda. Karena bagi yang umum tentu harus membayar biaya administrasi. Sedangkan pengguna jaminan tidak, semuanya di tanggung jaminan kesehatannya. Dalam hal rujukan juga berbeda, bagi pengguna BPJS Kesehatan rujukan itu dapat dilakukan sesuai keputusan dan persetujuan puskesmas. Jadi tidak boleh asal-asalan harus melalui keputusan puskesmas karena sudah peraturannya seperti itu sebagai pengguna BPJS Kesehatan. Sedangkan untuk umum dapat melakukan rujukan tanpa harus melalui persetujuan puskesmas. Saya rasa hanya dalam hal pelayanan rujukan dan administrasi saja yang membuat hal ini berbeda. Dalam hal pelayanan kesehatannya sama saja.

2. Bagaimana dengan fasilitas pelayanan bagi pengguna BPJS Kesehatan kelas 1, 2 dan 3 sama atau tidak?

Jawab: Fasilitas pelayanan bagi pengguna BPJS Kesehatan dari kelas 1,2 dan 3 dari segi pengobatannya sama dan tidak ada bedanya sama sekali. Yang berbeda itu hanya dalam hal kapasitas ruang rawat inap saja. Sudah pasti fasilitas rawat inap untuk kelas yang paling bawah seperti kelas 3, kapasitasnya lebih padat di banding kapasitas kelas di atasnya. Tapi dalam hal ini tidak masalah karena kondisi ruang rawatnya masih memadai dan kapasitas daya tampungnya tidak berlebih.

Responsivitas

1. Bagaimana responsivitas peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari Puskesmas Siborongborong?

Jawab: Menurut saya, responsivitas masyarakat cukup baik tidak sedikit masyarakat kecamatan siborongborong datang melakukan pengobatan ke puskesmas siborongborong ini.

2. Bagaimana responsivitas peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh Puskesmas Siborongborong?

Jawab: Responsivitas masyarakat dalam pengadministrasian masih ada kendala. Seperti misalnya ada masyarakat yang kondisi BPJS Kesehatannya sudah tidak aktif lagi, ada yang kartu BPJS Kesehatannya yang tinggal bahkan hilang. Hal ini yang membuat proses administrasi susah dan terhambat. Selain itu juga, ada masyarakat yang kurang mengetahui pengamplikasian JKN Mobile, tentu hal ini jadi masalah, kami jadi sulit

mengakses data BPJS Kesehatan karena kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mengaplikasikan JKN *Mobilnya* sendiri.

Ketepatan

1. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur yang harus di berikan?

Jawab: Menurut saya sesuai, karena setiap pelayanan kesehatan yang kami berikan itu selain alasan kemanusiaan kami juga harus menjalankan pelayanan sesuai janji dan sumpah pekerjaan yang kami lakukan. Kami sebagai dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan ini sebelum melakukan pelayanan kesehatan kami melakukan sumpah jabatan yang dimana di sumpah atau janji itu juga mewajibkan dan mengharuskan kami untuk memberikan pelayanan sesuai standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur pelayanan kesehatan.

2. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas lebih mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien seperti yang tertera dalam Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang puskesmas Pasal 19 ayat 2?

Jawab: Menurut saya tentu saja mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien yang paling utama. Alasan pekerjaan kami inikan memang untuk kepentingan kesehatan dan keselamatan pasien. Pekerjaan dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya memang untuk menyembuhkan, merawat dan menyelamatkan pasien. Jadi sudah pasti pelayanan kesehatan yang kami berikan harus mengutamakan hal itu.

Faktor Pendukung dan penghambat

Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara ?

Jawab: Kritikan dan saran yang diberikan masyarakat melalui pengisian kuisisioner kepuasan yang kami lakukan setiap 3 bulan sekali juga merupakan faktor pendukung dalam pelayanan yang kami berikan. Kuisisioner ini kami buat di khususkan bagi pasien untuk di isi, hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah pasien puas dengan pelayanan kami atau tidak baik dalam pelayanan pengobatan maupun pelayanan administrasi. Jika tidak akan diarahkan memberikan kritikan ataupun saran untuk menjadi perbaikan puskesmas Siborongborong kedepannya. Kemudian dalam hal faktor penghambat, Hal ini biasanya didapatkan pada msayarakat yang kurang memperhatikan kelengkapan berkas administrasinya yang membuat terhambatnya pelayanan yang cepat dan tepat.

Identitas Responden III

Nama : Dewi Cathryn Siagian S.Keb
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Penanggungjawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jenjang Puskesmas
Tempat/tanggal Wawancara : Puskesmas Siborongborong, Selasa 28 Februari 2023
Informan : Utama

Efektivitas

- 1 Bagaimana efektivitas yang dicapai Puskesmas Siborongborong dalam pelayanan peserta BPJS Kesehatan?
Jawab: Efektivitas yang dicapai puskesmas Siborongborong saat ini mampu memberikan pelayanan yang baik seperti pelayanan persalinan, pelayanan pemeriksaan, pengobatan, konsultasi medis, pelayanan obat, pelayanan rawat inap dan lainnya. Semua pelayanannya ini ditujukan pada pasien atau masyarakat yang berkunjung baik pengunjung umum, pengguna jaminan kesehatan lain maupun BPJS Kesehatan.
- 2 Apakah dengan adanya JKN *Mobile* saat ini mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi Puskesmas Siborongborong terhadap peserta BPJS Kesehatan?
Jawab: Saat ini JKN *Mobile* sudah berlaku di puskesmas ini, dimana pasien dapat berobat dengan menggunakan aplikasi JKN *Mobile* untuk menunjukkan BPJS Kesehatan yang dimiliki. Hanya saja, masih banyak pasien lebih memilih menggunakan kartu BPJS Kesehatan saat melakukan pengobatan ke sini. Hal ini karena menurut mereka lebih mudah dan tidak sulit. Terlebih lagi pasien-pasien lansia dan paruh baya di sini masih banyak yang kurang mengetahui penggunaan aplikasi JKN *Mobile*. Jadi JKN *Mobile* ini memang kurang efektif di puskesmas Siborongborong saat ini.
- 3 Apa saja pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Siborongborong bagi pengguna BPJS Kesehatan?
Jawab: Pelayanan yang diberikan Puskesmas Siborongborong sangat banyak ya. Dimulai dari pelayanan administrasi, pelayanan pemeriksaan, pelayanan pengobatan, pelayanan konsultasi medis, pelayanan tindakan medis non spesialisik, pelayanan obat, pelayanan alat kesehatan, pelayanan bahan medis habis pakai, dan masih banyak lagi. Intinya pelayanan yang kami berikan pasti sesuai dengan pelayanan kesehatan yang seharusnya diberikan oleh faskes tingkat 1.

Efisiensi

1. Apakah pelayanan kesehatan yang didapatkan peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong semuanya ditanggung BPJS Kesehatan?

Jawab: Tentu saja, pelayanan yang diberikan puskesmas Siborongborong dapat di tanggung oleh BPJS Kesehatan. Baik itu pelayanan persalinan, pelayanan pengobatan, pelayanan perawatan, pelayanan rawat jalan tingkat pertama, rawat inap tingkat pertama semua itu dapat di tanggung oleh BPJS Kesehatan. Asalkan kondisi BPJS Kesehatan pasien aktif dan baik, maka pelayanan dapat diberikan.

2. Apa saja yang harus dipersiapkan atau dibawa peserta BPJS Kesehatan untuk kepentingan Administrasi jika ingin melakukan pengobatan di puskesmas Siborongborong?

Jawab: Para pasien pengguna BPJS Kesehatan jika ingin melakukan pengobatan hanya perlu membawa KTP atau identitas diri beserta kartu BPJS Kesehatan yang aktif saja. Jika belum memiliki KTP mungkin bisa membawa fotocopy KK.

Kecukupan

1. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong memadai dan sesuai dengan ketentuan sebagaimana pelayanan kesehatan tingkat pertama seharusnya ?

Jawab: Menurut saya pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong sudah sangat memadai dari mulai SDM dan sarana prasarananya semua memadai. Sarana prasarana dan SDM yang lengkap ini saya rasa mampu menciptakan pelayanan kesehatan yang memadai, sesuai dan berkualitas. Karena jika fasilitas sudah terpenuhi maka pelayanan kesehatan akan lebih mudah dan terpenuhi.

2. Bagaimana dengan sarana prasarana dan SDM yang dimiliki Puskesmas Siborongborong?

Jawab: Saya rasa sarana dan prasarana puskesmas Siborongborong sudah sangat lengkap baik dari fasilitas ruangan, fasilitas obat dan alat medis, fasilitas bersalin seperti ruang inkubator dan lainnya, fasilitas ambulance, fasilitas ruang tunggu, parkir, taman dan bahkan fasilitas-fasilitas seperti meja, kursi, lemari, dan lainnya juga sangat di perhatikan di puskesmas ini. Kemudian untuk SDM juga sudah banyak, ada sekitar 103 orang tenaga medis di puskesmas ini baik dari dokter, perawat, bidan, apoteker dan lainnya.

Perataan

1. Apakah pelayanan administrasi yang diberikan Puskesmas Siborongborong pada pengguna BPJS Kesehatan sama dengan umum dan pengguna jaminan kesehatan lainnya?

Jawab: Berbeda, tapi bedanya hanya pada biaya administrasi saja. Untuk pengguna BPJS Kesehatan tentu saja jadi gratis karena sudah di tanggu BPJS Kesehatannya. Sedangkan untuk umum harus bayar.

2. Bagaimana dengan fasilitas pelayanan bagi pengguna BPJS Kesehatan kelas 1, 2 dan 3 sama atau tidak?

Jawab: Untuk fasilitas pelayanan antar kelas pengguna BPJS Kesehatan ini saya rasa dalam hal pengobatannya sama ya, tidak berbeda mungkin yang membuat berbeda fasilitas dari ruangan rawat inapnya. Fasilitas untuk kelas 1 untuk ruangnya lebih sedikit kapasitas berbeda dengan kelas 2 dan terutama 3. Kapasitasnya akan lebih besar menampung pasien dan biasanya sesama kelas 3 akan dirawat di ruangan yang sama.

Responsivitas

1. Bagaimana responsivitas peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari Puskesmas Siborongborong?

Jawab: Responsivitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang kami berikan sejauh ini baik. Tapi responsivitas masyarakat yang kurang itu dalam hal rujukan. Mereka memaksakan untuk di rujuk sebagai pengguna BPJS Kesehatan, padahal dalam hal rujukan tentu kami harus melakukan pemeriksaan untuk mengetahui apakah penyakit yang dialami pasien masih bisa kami tangani atau tidak. Jika memang masih bisa kami tangani tentu kami tidak bisa melakukan rujukan, tapi masih saja ada masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang memaksakan untuk mendapatkan penanganan dari fasilitas kesehatan lanjutan. Seharusnya dalam hal rujukan, untuk pengguna BPJS Kesehatan harus melalui persetujuan dan keputusan dari faskes tingkat pertama seperti puskesmas.

2. Bagaimana responsivitas peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh Puskesmas Siborongborong?

Jawab: Respon yang diberikan kurangnya kesadaran, seperti masih adanya masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang ingin melakukan pengobatan tapi tidak membawa kartu tanda pengenal atau kartu BPJS kesehatannya. Hal ini membuat proses administrasi terkendala.

Ketepatan

1. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Siborongborong sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur yang harus di berikan?

Jawab: Pelayanan kesehatan yang kami berikan sudah pasti sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur yang harus diberikan. Hal ini karena sebagai pelayan kesehatan memang sudah tugas kami melakukan pekerjaan ini sesuai dengan standar tadi. Selain itu juga, pelayanan yang kami berikan ini memang ada peraturan dan undang-undangnya yang mengatur. Jadi kami tidak bisa memberikan pelayanan kesehatan asal-asalan, harus sesuai dengan standar yang kita sebutkan tadi.

2. Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas lebih mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien seperti yang tertera dalam Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang puskesmas Pasal 19 ayat 2?

Jawab: ya harus, pelayanan kesehatan yang kami berikan memang harus mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien. Karena memang tugas kami bertujuan untuk kepentingan, kesehatan dan keselamatan pasien. Tidak hanya keselamatan pasien, kami juga mengutamakan keselamatan pekerjaan dan keselamatan kami.

Faktor Pendukung dan penghambat

Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara ?

Jawab: Menurut saya yang menjadi faktor pendukung itu ya, lengkapnya sarana-prasarana dan juga SDM di puskesmas Siborongborong ini. Karena dengan lengkapnya itu saya rasa sudah menjadi pendukung berjalannya pelayanan yang baik di Puskesmas Siborongborong ini. Kemudian untuk faktor penghambatnya pada saat administrasi, masyarakat lupa membawa atau kurang memperhatikan kelengkapan berkas yang dibutuhkan dalam kepentingan administrasi. Dan juga adanya masyarakat yang kurang mengetahui pengamplikasian JKN mobile.



Identitas Responden IV

Nama : Herlina Simamora S.Pd
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Guru
Peserta BPJS Kesehatan : Sejak 2019 sampai saat ini
Tempat/tanggal Wawancara : Siborongborong, Rabu 29 Maret 2023
Informan : Tambahan

Efektivitas

Apakah puskesmas Siborongborong berhasil ataupun mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu selaku peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: Menurut pengalaman saya, puskesmas Siborongborong sudah baik dan mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan. Saya melihatnya pada saat saya datang melakukan pengobatan ke puskesmas Siborongborong, disana saya mendapatkan perawatan dan pelayanan yang sesuai dengan yang saya inginkan yaitu pemeriksaan kandungan. Di sana saya mendapatkan pemeriksaan, obat-obat seperti vitamin dan lainnya. Saya lihat juga para bidan, perawat dan dokternya semua para kompeten semua dan sudah berpengalaman, membuat saya lebih percaya dengan pelayanan yang mereka berikan. Kemudian dalam hal fasilitas yang saya lihat dan dapatkan juga sudah sangat memadai, yang mendukung pelayanan yang saya dapatkan menjadi lebih bermutu dan baik.

Efisiensi

Apakah pada saat melakukan pengobatan di puskesmas semua pemeriksaan, perawatan dan pengobatan yang ibu dapatkan di tanggung oleh BPJS Kesehatan?

Jawab: iya, benar sekali. Jadi semua pemeriksaan, perawatan serta obat-obat seperti vitamin, zat besi yang saya dapatkan semuanya gratis dan di tanggung BPJS Kesehatan yang saya miliki. Jadi saya tidak mengeluarkan biaya apapun lagi cukup hanya mengandalkan BPJS Kesehatan saja.

Kecukupan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong sejauh ini sudah cukup memuaskan untuk ibu selaku peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: saya rasa sudah memuaskan ya, seperti yang saya katakan tadi. Mulai dari pelayanan pemeriksaan, perawatan dan obat-obatannya semua diberikan dengan baik dan di tanggung BPJS Kesehatan. Dan tidak hanya itu pihak bidan yang melakukan pemeriksaan kandungan saya juga selalu stand by selama ini yang membuat saya tidak lama menunggu. Dan pada saat menunggu giliran pun saya tidak terlalu lama dan kelelahan karena adanya fasilitas ruang tunggu. Jadi saya rasa pelayanan yang puskesmas berikan sudah cukup.

Perataan

Apakah pelayanan yang diberikan pihak puskesmas Siborongborong sama dan merata diberikan kepada ibu beserta pasien lain yang ibu perhatikan?

Jawab: Saya perhatikan cara pelayanan yang mereka berikan sudah merata dimana setiap pasien yang baru datang memang harus melalui ruang tunggu dulu sebelum mendapat giliran. Saya juga seperti itu begitu juga dengan pasien lain. Dan saya

beserta pasien lain akan masuk keruangan pemeriksaan ketika sudah mendapatkan giliran. Jadi menurut saya merata dan sama saja tidak ada perbedaan yang saya temukan.

Responsivitas

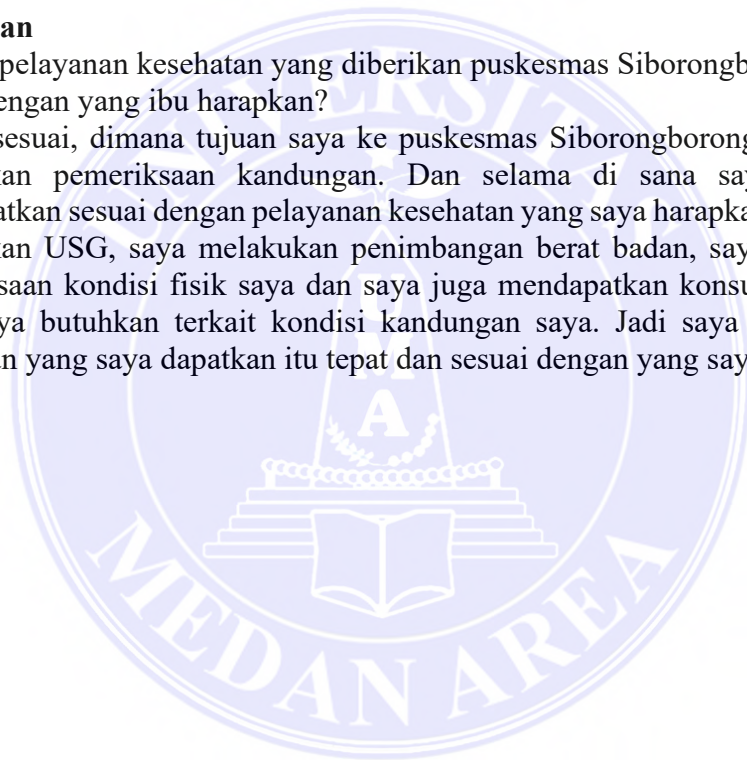
Bagaimana responsivitas yang diberikan puskesmas Siborongborong kepada ibu pada saat melakukan pengobatan?

Jawab: responsivitas yang mereka berikan sudah baik, mulai dari senyuman, sapaan dan salam yang mereka berikan. Kemudian saya di arahkan langsung keruang informasi untuk mendapatkan nomor antrian kemudian saya langsung di bawa ke ruang tunggu setelah mendapatkan nomor tersebut. Setelah sudah mendapatkan panggilan selanjutnya di arahkan ke ruangan yang saya tuju lalu mendapatkan penanganan sesuai yang saya harapkan.

Ketepatan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong tetap dan sesuai dengan yang ibu harapkan?

Jawab: sesuai, dimana tujuan saya ke puskesmas Siborongborong saat itu untuk melakukan pemeriksaan kandungan. Dan selama di sana saya benar-benar mendapatkan sesuai dengan pelayanan kesehatan yang saya harapkan. Dimana saya melakukan USG, saya melakukan penimbangan berat badan, saya mendapatkan pemeriksaan kondisi fisik saya dan saya juga mendapatkan konsultasi-konsultasi yang saya butuhkan terkait kondisi kandungan saya. Jadi saya rasa pelayanan kesehatan yang saya dapatkan itu tepat dan sesuai dengan yang saya harapkan.



Identitas Responden V

Nama : Christine Karen Setty Nababan S.T
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Wiraswasta
Peserta BPJS Kesehatan : Sejak 2020 sampai saat ini
Tempat/tanggal Wawancara : Siborongborong, Sabtu 04 Maret 2023
Informan : Tambahan

Efektivitas

Apakah puskesmas Siborongborong berhasil ataupun mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu selaku peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: Menurut saya mampu, dimana saat saya melakukan pemeriksaan kesehatan di puskesmas Siborongborong pada tahun 2021 pada bulan Agustus kalau tidak salah. Saya mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, cepat dan tepat pada saat itu, yang membuat saya cukup puas dengan cara mereka dalam memberikan pelayanan.

Efisiensi

Apakah pada saat melakukan pengobatan di puskesmas semua pemeriksaan, perawatan dan pengobatan yang ibu dapatkan di tanggung oleh BPJS Kesehatan?

Jawab: benar, di tanggung 100% pada saat itu, jadi saya tidak membayar sama sekali. Saya hanya mengandalkan BPJS Kesehatan dan KTP sebagai identitas diri. Di saat saya ingin melakukan pengecekan kesehatan saya di arahkan ke administrasi terlebih dahulu untuk konfirmasi penggunaan kartu BPJS Kesehatan saya saat itu sekaligus memeriksa apakah kondisi kartu BPJS Kesehatan saya masih aktif atau tidak. Dan memang kondisi BPJS Kesehatan saya selalu aktif dan saya membayar iurannya tiap bulan.

Kecukupan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong sejauh ini sudah memuaskan untuk ibu selaku peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: ya saya rasa sudah memuaskan ya, dimana pada saat saya ingin melakukan pemeriksaan kesehatan itu. Segala fasilitas yang saya butuhkan tersedia yang membuat proses pemeriksaan kesehatan saya berjalan lancar dan menjadi cepat.

Perataan

Apakah pelayanan yang diberikan pihak puskesmas Siborongborong sama dan merata diberikan kepada ibu beserta pasien lain yang ibu perhatikan?

Jawab: Kebetulan saat saya melakukan pemeriksaan saat itu, saya melihat beberapa pasien lansia yang juga menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan. Saya rasa pelayanan yang kami dapatkan sama. Saya dan beberapa lansia itu sama-sama harus mendapatkan nomor antrian dahulu kemudian di arahkan ke ruang tunggu. Walaupun di arahkan keruang tunggu, tapi proses pelayanannya saya rasa tidak lama karena SDM yang sangat memadai ya. Jadi ketika saya ingin melakukan pemeriksaan, perawat maupun dokter umum lainnya memberikan pelayanan berikutnya kepada salah satu lansia dan begitu selanjutnya. Karena lengkapnya fasilitas dan SDM ini membuat pelayanan yang diberikan sama dan merata, sama-

sama di prioritaskan dan tidak berbeda. Lain hal jika memang kondisi *emergency* sudah pasti berbeda dan lebih di utamakan.

Responsivitas

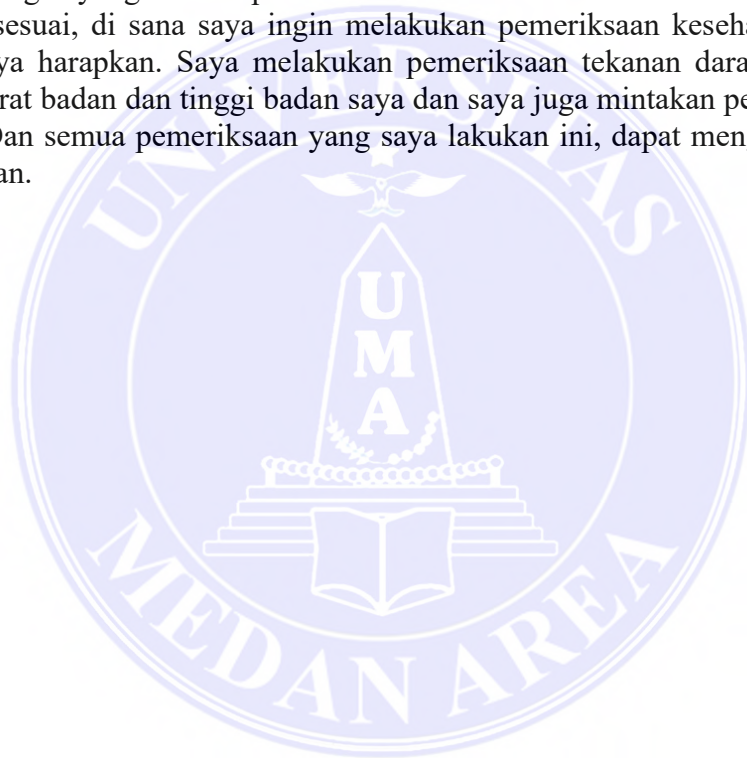
Bagaimana responsivitas yang diberikan puskesmas Siborongborong kepada ibu pada saat melakukan pengobatan?

Jawab: responsivitas yang mereka berikan baik, mereka ramah dan profesional dalam memberikan pelayanan. Meskipun ada beberapa perawat yang terlihat kuat intonasinya saya rasa itu bukan dari bentuk keangkuhan tapi memang seperti itu cara berbicaranya terlihat kuat namun sebenarnya tegas dan lugas dalam berbicara.

Ketepatan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong tetap dan sesuai dengan yang ibu harapkan?

Jawab: sesuai, di sana saya ingin melakukan pemeriksaan kesehatan jadi sesuai yang saya harapkan. Saya melakukan pemeriksaan tekanan darah, pemeriksaan suhu, berat badan dan tinggi badan saya dan saya juga mintakan pemeriksaan gula darah. Dan semua pemeriksaan yang saya lakukan ini, dapat menggunakan BPJS Kesehatan.



Identitas Responden VI

Nama : Roida Prima Lumbantoruan S.Pd
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Guru
Peserta BPJS Kesehatan : Sejak 2015 sampai saat ini
Tempat/tanggal Wawancara : Siborongborong, Jumat 03 Maret 2023
Informan : Tambahan

Efektivitas

Apakah puskesmas Siborongborong berhasil ataupun mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu selaku peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: Menurut saya puskesmas Siborongborong sudah mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada saya selaku pengguna BPJS Kesehatan. Pada tahun 2020 lalu, saya berobat ke sana karena asam lambung saya naik di sana saya berharapnya diberikan rujukan langsung ke rumah sakit. Saya berharap langsung di rujuk ke RS dan mendapatkan perawatan di sana. Namun ternyata tidak bisa, karena saya peserta BPJS Kesehatan jadi mereka katakan bahwa pengobatannya harus saya dapatkan di puskesmas dulu. Alasannya karena penyakit yang saya derita masih termasuk penyakit yang bisa di tangani puskesmas tanpa harus di rujuk. Meskipun awalnya saya merasa sedikit kecewa karena berharapnya mendapatkan pelayanan dari rumah sakit, tapi mereka membuktikan pelayanan kesehatan yang mereka miliki. Mereka mampu merawat dan mengobati saya saat itu tanpa harus di rujuk.

Efisiensi

Apakah pada saat melakukan pengobatan di puskesmas semua pemeriksaan, perawatan dan pengobatan yang ibu dapatkan di tanggung oleh BPJS Kesehatan?

Jawab: ya di tanggung semua, dari mulai biaya pengobatan dan perawatan saya. Kebetulan saya melakukan rawat inap di sana selama 2 hari 1 malam, karena saya pengguna BPJS Kesehatan kelas 2, saya mendapatkan ruangan yang cukup luas. Sebenarnya ruangan yang saya tempati itu untuk 2 orang pasien, tapi kebetulan di ruangan itu hanya saya pasiennya jadi saya sendiri di sana.

Kecukupan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong sejauh ini sudah memuaskan untuk ibu selaku peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: saya rasa sudah memuaskan, meskipun waktu itu saya inginnya di rawat rumah sakit. Tapi saya merasa pelayanan yang diberikan sudah memuaskan dan baik. Saya waktu itu meminta di rujuk karena kekhawatiran saya pada kondisi kesehatan saya, dan saya pikir kalau di rawat di RS bagaimana pun pasti fasilitasnya lebih lengkap dari pada puskesmas, tapi ternyata tidak bisa saat itu.

Perataan

Apakah pelayanan yang diberikan pihak puskesmas Siborongborong sama dan merata diberikan kepada ibu beserta pasien lain yang ibu perhatikan?

Jawab: Saya tidak terlalu memperhatikan pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap pasien lain, tapi yang saya lihat semua pasien akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan nomor antrian yang akan di panggil. Karena bagi setiap

pasien yang datang ke puskesmas akan di arahkan ke ruang informasi untuk mendapatkan nomor antrian dan kemudian akan di panggil jika sudah gilirannya dalam mendapatkan pelayanan.

Responsivitas

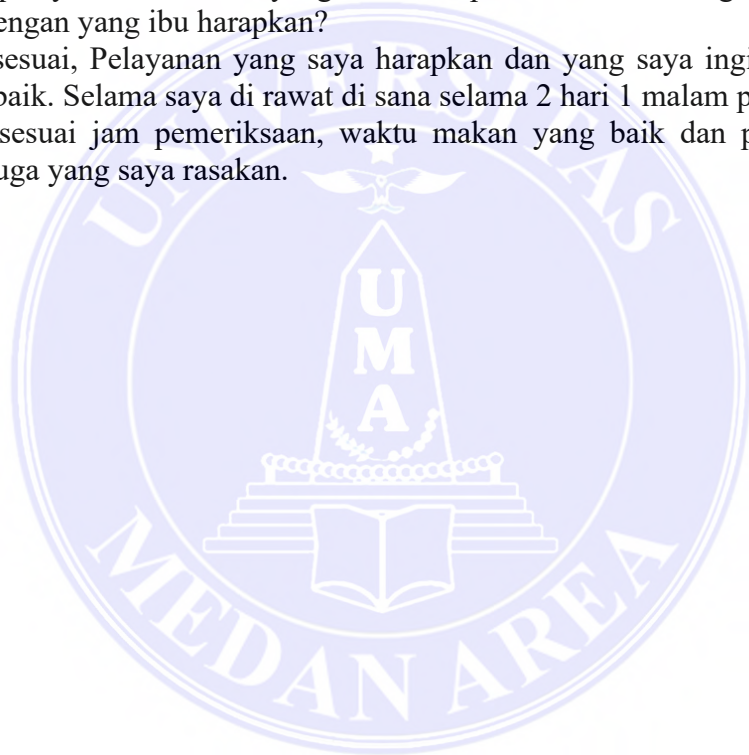
Bagaimana responsivitas yang diberikan puskesmas Siborongborong kepada ibu pada saat melakukan pengobatan?

Jawab: Responsivitas yang diberikan puskesmas Siborongborong yang saya rasa kurang dalam hal keramahannya. Saya rasa memang meraka memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang saya harapkan namun saya masih menemukan beberapa tenaga kesehatan di sana yang kurang ramah.

Ketepatan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong tetap dan sesuai dengan yang ibu harapkan?

Jawab: sesuai, Pelayanan yang saya harapkan dan yang saya inginkan diberikan dengan baik. Selama saya di rawat di sana selama 2 hari 1 malam pun saya rutin di periksa sesuai jam pemeriksaan, waktu makan yang baik dan perawatan yang telaten juga yang saya rasakan.



Identitas Responden VII

Nama : Rade Juliaster Marbun S.T
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Wiraswasta
Peserta BPJS Kesehatan : Sejak 2017 sampai saat ini
Tempat/tanggal Wawancara : Siborongborong, Sabtu 04 Maret 2023
Informan : Tambahan

Efektivitas

Apakah puskesmas Siborongborong berhasil ataupun mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada bapak selaku peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: Menurut saya puskesmas Siborongborong mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan saat ini. Pada tahun 2017 saya pertama kali berobat ke puskesmas ini dengan menggunakan BPJS Kesehatan. Pada saat itu pelayanan yang saya dapatkan kurang optimal karena masih kurangnya sarana dan SDM saat itu. Tapi untuk kedua dan ketiga kalinya saya berobat ke puskesmas ini pada tahun 2019 dan 2020, kondisi puskesmas sudah lebih baik. Dari segi sarana-prasarana dan SDM juga sudah lengkap, jadi mendukung pelayanan kesehatan yang baik bagi pasien seperti saya.

Efisiensi

Apakah pada saat melakukan pengobatan di puskesmas semua pemeriksaan, perawatan dan pengobatan yang bapak dapatkan di tanggung oleh BPJS Kesehatan?

Jawab: ya betul sakali, semua perawatan dan pelayanan yang saya dapatkan saat itu di tanggung BPJS Kesehatan saya. Kebetulan saat itu saya kurang sehat jadi saya melakukan pemeriksaan kesehatan. Mulai dari cek tekanan darah, cek gula darah dan lain-lainnya semuanya di tanggung BPJS Kesehatan yang saya miliki.

Kecukupan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong sejauh ini sudah memuaskan untuk bapak selaku peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: Memuaskan, saya rasa sangat memuaskan seperti yang saya jelaskan tadi. Pada saat saya melakukan pengobatan ke puskesmas ini pada tahun 2017. Kondisi puskesmas ini tidak sebaik sekarang. Dulu puskesmas ini dokternya saja sulit di temukan, tapi sekarang dokter dan bahkan bidan dan perawatnya sudah banyak dan saya rasa lengkap. Untuk sarana-prasarana juga saya rasa lengkap, puskesmas ini cukup besar dan bahkan ada fasilitas taman dan ruang tunggu yang luas.

Perataan

Apakah pelayanan yang diberikan pihak puskesmas Siborongborong sama dan merata diberikan kepada bapak beserta pasien lain yang ibu perhatikan?

Jawab: saya rasa pelayanan yang diberikan puskesmas Siborongborong semuanya merata, tidak ada bedanya. Karena lengkapnya tenaga kesehatan di sana, jadi setiap pasien cepat-cepat di tangani sesuai dengan poli masing-masing.

Responsivitas

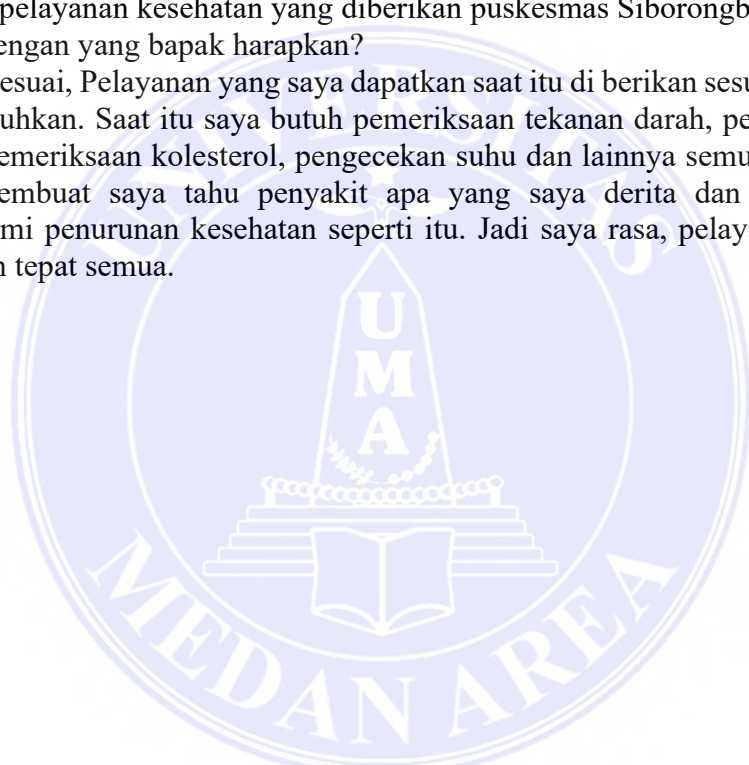
Bagaimana responsivitas yang diberikan puskesmas Siborongborong kepada bapak pada saat melakukan pengobatan?

Jawab: Responsivitas Puskesmas Siborongborong yang saya rasakan di sana cukup baik ya. Pihak Administrasinya juga baik dalam memberikan arahan menggunakan BPJS Kesehatan. Saat itu, saya cukup kesulitan dalam menggunakan JKN *Mobile* saya, karena sebelumnya saya menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Tapi saya memperbaruinya menggunakan JKN *Mobile*, tapi pas awal menggunakan saya tidak terlalu paham. Untungnya mereka memberikan respon yang baik, mereka langsung mengarahkan saya dalam menggunakan aplikasi JKN *Mobile* yang saya miliki.

Ketepatan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong tetap dan sesuai dengan yang bapak harapkan?

Jawab: sesuai, Pelayanan yang saya dapatkan saat itu di berikan sesuai dengan yang saya butuhkan. Saat itu saya butuh pemeriksaan tekanan darah, pemeriksaan gula darah, pemeriksaan kolesterol, pengecekan suhu dan lainnya semuanya dilakukan yang membuat saya tahu penyakit apa yang saya derita dan mengapa saya mengalami penurunan kesehatan seperti itu. Jadi saya rasa, pelayanan yang saya dapatkan tepat semua.



Identitas Responden VIII

Nama : Linda Sihombing
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Petani
Peserta BPJS Kesehatan : Sejak 2019 sampai saat ini
Tempat/tanggal Wawancara : Siborongborong, Rabu 29 Maret 2023
Informan : Tambahan

Efektivitas

Apakah puskesmas Siborongborong berhasil ataupun mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu selaku peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: Menurut saya puskesmas Siborongborong mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada saya selaku pengguna BPJS Kesehatan. Kebetulan saat itu asam urat saya kambuh jadi saya memutuskan untuk melakukan pengobatan di sana. Saya mengusulkan untuk mendapatkan rujukan ke rumah sakit. Tapi mereka tidak memperbolehkan. Mereka menjelaskan bahwa mereka akan memberikan rujukan jika kondisi asam urat yang saya alami tidak mengalami perubahan dan malah semakin parah maka akan di rujuk. Jadi sebelum itu, mereka memberikan saya perawatan dan pengobatan hingga asam urat saya membaik.

Efisiensi

Apakah pada saat melakukan pengobatan di puskesmas semua pemeriksaan, perawatan dan pengobatan yang ibu dapatkan di tanggung oleh BPJS Kesehatan?

Jawab: betul sekali, pengobatan yang saya dapatkan semuanya di tanggung BPJS Kesehatan. Tapi sebelum itu ada sedikit kendala dimana kondisi BPJS Kesehatan saya tidak aktif, karena saya sudah menunggak 3 bulan. Jadi mereka menjelaskan untuk mengaktifkan kembali BPJS Kesehatan saya itu, saya harus membayar tunggakan dulu. Dan mereka mengarahkan kami melakukan pembayaran itu melalui bank atau indomaret/alfamart terdekat. Untungnya ada anak saya yang bisa melakukan pembayaran. Setelah itu, pihak puskesmas Siborongborong langsung melakukan konfirmasi pada pihak BPJS Kesehatan Kabupaten untuk mengaktifkan BPJS Kesehatan saya, agar saya bisa langsung mendapatkan perawatan dan pengobatan di puskesmas tersebut dengan mengandalkan BPJS saya yang sudah di aktifkan tadi.

Kecukupan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong sejauh ini sudah memuaskan untuk ibu selaku peserta BPJS Kesehatan?

Jawab: Memuaskan, dari mulai pelayanan yang diberikan dokter, perawat dan bidannya semuanya memuaskan. Fasilitasnya juga saya lihat sudah lengkap dan memadai. Di dalam ruangan pemeriksaan dan perawatan juga tadi saya lihat sangat lengkap dan memadai, bangunannya luas dan nyaman.

Perataan

Apakah pelayanan yang diberikan pihak puskesmas Siborongborong sama dan merata diberikan kepada ibu beserta pasien lain yang ibu perhatikan?

Jawab: sama, saya dan pasien lain kebetulan ada yang sudah sama-sama di ruangan pemeriksaan. Jadi dokternya lebih dari 1, ada yang sedang melakukan pemeriksaan

pada saya dengan 1 perawat. Dan pasien lain yang 1 ruangan dengan saya juga begitu, di periksa dokter lainnya di dampingi oleh perawat. Sebagian pasien menunggu giliran sesuai dengan nomor antrian yang di miliki.

Responsivitas

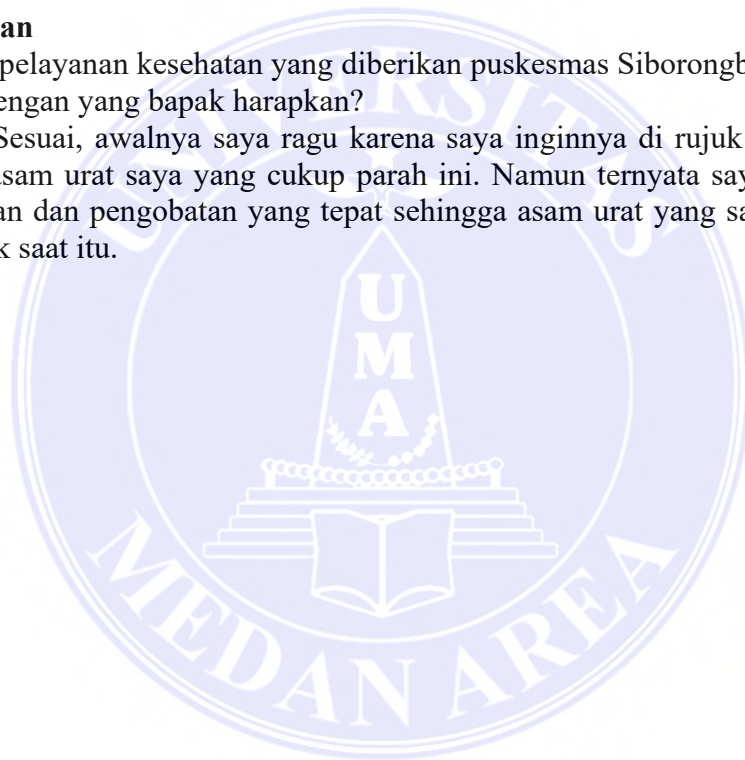
Bagaimana responsivitas yang diberikan puskesmas Siborongborong kepada ibu pada saat melakukan pengobatan?

Jawab: Responsivitas Puskesmas Siborongborong sangat baik sekali. Dimana saat mereka tahu saya BPJS Kesehatan yang saya miliki menunggak. Mereka memberikan saya penjelasan yang mudah saya pahami, mereka juga memberikan arahan bagaimana untuk mengaktifkan kembali agar saya segera mendapatkan penanganan saat itu. Jadi saya rasa, respon yang mereka berikan sangat baik dan positif.

Ketepatan

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Siborongborong tetap dan sesuai dengan yang bapak harapkan?

Jawab: Sesuai, awalnya saya ragu karena saya inginnya di rujuk ke rumah sakit karena asam urat saya yang cukup parah ini. Namun ternyata saya mendapatkan perawatan dan pengobatan yang tepat sehingga asam urat yang saya alami sudah membaik saat itu.



Lampiran V Hasil Observasi

EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS SIBORONGBORONG, KECAMATAN SIBORONGBORONG, KABUPATEN TAPANULI UTARA TAHUN 2019-2021

1. Identitas Observasi

- 1 Instansi : Puskesmas Siborongborong
- 2 Lokasi : Jl Pintu Air No 1, Kelurahan pasar Siborongborong, Kecamatan Siborongborong, Kabupaten Tapanuli Utara, Sumatera Utara, 22474
- 3 Tanggal : 28 Februari 2023

2. Aspek-aspek yang diamati

- 1 Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan puskesmas siborongborong.
- 2 Mengamati kedatangan para pengunjung yang datang ke puskesmas Siborongborong.
- 3 Mengamati setiap pelayanan yang diberikan puskesmas Siborongborong terhadap masyarakat yang berkunjung.

3. Lembar Observasi

No	Yang Diamati	Ya	Tidak	Bukti/ Indikator
1	Struktur Organisasi	✓		Dokumentasi penelitian
2	SOP-Tupoksi	✓		Dokumentasi penelitian
3	Visi-misi	✓		Dokumentasi penelitian
4	Data Pengunjung Puskesmas Siborongborong	✓		Wawancara dan dokumentasi penelitian
5	Fasilitas Puskesmas	✓		Wawancara dan dokumentasi penelitian
6	Alur Pelayanan	✓		Dokumentasi penelitian
7	Sikap Petugas	✓		Observasi penelitian
8	Waktu Pelayanan	✓		Observasi dan dokumentasi penelitian
9	Alur pelayanan puskesmas Siborongborong	✓		Hasil wawancara dan dokumentasi

Lampiran VI Dokumentasi Penelitian

1. Foto dengan Kepala Sub bagian Tata Usaha, **Lambok R Pasaribu S.keb** selaku informan kunci dalam penelitian. Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 28 Februari 2023.



2. Foto dengan Penanggungjawab Pcare JKN, **Lenawaty S.Keb** selaku informan utama dalam penelitian. Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 28 Februari 2023.



3. Foto dengan Penanggungjawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jenjang Puskesmas **Dewi Cathryn Siagian S.Keb** selaku informan utama dalam penelitian. Wawancara ini dilakukan pada hari selasa, 28 Februari 2023.



4. Foto dengan salah satu masyarakat Kecamatan Siborongborong yang pernah melakukan pengobatan di Puskesmas Siborongborong, **Roida Prima Lumbantoruan S.Pd** selaku informan tambahan dalam penelitian. Wawancara dilakukan pada hari sabtu, 03 Maret 2023.



5. Fasilitas ruang inap dan ruang perawatan Puskesmas Siborongborong



6. Fasilitas peralatan medis di Puskesmas Siborongborong





7. Fasilitas ruang obat di Puskesmas Siborongborong



8. Fasilitas ruang tunggu di Puskesmas Siborongborong



9. Fasilitas petunjuk alur pelayanan di puskesmas Siborongborong

