



Analisis pelayanan pelaksanaan BPJS masyarakat di Kota Medan

Aulia Febrina¹, Nur Rizky Arini Lubis², Ranti Arsita³, Fitriani Pramita Gurning⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

¹auliafebrina77@gmail.com, ²arinilubis65@gmail.com, ³arantvrsy21@gmail.com, ⁴fitrianiurning@uinsu.ac.id

Info Artikel :

Diterima :

10 Oktober 2022

Disetujui :

20 Oktober 2022

Dipublikasikan :

25 Oktober 2022

ABSTRAK

Salah satu kebijakan kesehatan dari pemerintah adalah Jaminan Kesehatan Nasional dimana ini bertujuan agar masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan yang merata dengan sistem premi seperti pada asuransi kesehatan lainnya. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) atau BPJS-Kesehatan sudah menjamin pelayanan kesehatan dengan sistem yaitu premi yang sesuai dengan dengan pelaksanaannya di puskesmas dan klinik yang tergolong kedalam fasilitas kesehatan tingkat pertama. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelaksanaan pelayanan BPJS pada masyarakat di Kota Medan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Mayoritas fasilitas yang didapat kan pasien pada saat mereka dirawat sudah 67,7% sesuai dengan iuran mereka dan 32,3% hampir sesuai dan pelayanan yang didapat pasien hampir mendekati sempurna yang dimana 77,4% sesuai dengan kelas kepemilikan kartu BPJS mereka.

Kata Kunci: Pelayanan, BPJS, Kota Medan

ABSTRACT

One of the government's health policies is the National Health Insurance, which aims to ensure that the public can receive equitable health services with a premium system like other health insurance. The Social Security Administration (BPJS) or BPJS-Health has guaranteed health services with a premium system that is in accordance with its implementation in puskesmas and clinics that are classified as first-level health facilities. The purpose of this study was to determine the level of suitability of the implementation of BPJS services in the community in the city of Medan. This research method uses a qualitative descriptive approach. The majority of the facilities that patients get when they are treated are 67.7% in accordance with their contributions and 32.3% are almost appropriate and the services received by patients are almost perfect, which is 77.4% according to the class of their BPJS card ownership.

Keywords: Service, BPJS, Medan City



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam undang undang dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 yaitu berbunyi "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan".

Undang-undang dasar negara Republik Indonesia tahun 1945 dengan berlandaskan hak asasi manusia. Hak tersebut meliputi memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, serta berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat.

Salah satu kebijakan kesehatan dari pemerintah adalah Jaminan Kesehatan Nasional dimana ini bertujuan agar masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan yang merata dengan sistem premi seperti pada asuransi kesehatan lainnya. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) atau BPJS-Kesehatan sudah menjamin pelayanan kesehatan dengan sistem yaitu premi yang sesuai dengan dengan pelaksanaannya di puskesmas dan klinik yang tergolong kedalam fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Beberapa tahun ini pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Medan oleh BPJS kesehatan masih ada ditemukan kendala dan kekurangan, salah satunya fasilitas yang masyarakat

dapatkan kurang bahkan tidak sesuai yang diharapkan. Dari itu, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah dengan mengedepankan upaya memajukan pelayanan BPJS, maka penting dan perlu dilaksanakan penelitian yang dalam hal ini menjadi alasan bahwa penelitian ini sangat diperlukan masyarakat dalam rangka proses pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan yang terkait dengan “Analisis Pelayanan Pelaksanaan BPJS Masyarakat di Kota Medan”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu metode bagaimana seorang peneliti melakukan penelitian terhadap sesuatu yang dianggap menarik untuk dikaji. Dalam penelitian ini peneliti, menggunakan metode penelitian kualitatif yang mengarah pada penggunaan data deskriptif, karena penelitian ini mengarah pada penggunaan data deskriptif.

Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan yang dikaji, yaitu pelayanan yang didapatkan masyarakat pada jasa BPJS maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian (orang, lembaga, dan masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Alasan menggunakan metode ini, peneliti berusaha mencari fakta data kemudian mendeskripsikan mengenai partisipasi masyarakat dalam layanan posyandu terhadap pertumbuhan balita. Dengan demikian sifat deskriptif kualitatif ini mengarah pada pendeskripsian, penguraian, dan penggambaran kedalam uraian dan pemahaman tentang pelaksanaan pelayanan BPJS masyarakat di Kota Medan.

Subjek Penelitian

Adapun subjek penelitian (informan) dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa BPJS di Kota Medan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Medan. Penelitian ini dilakukan di beberapa lokasi yang dilakukan pada tanggal 17 Juni 2022.

Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini sumber data yaitu, orangtua, mahasiswa dan juga pekerja lainnya yang menggunakan jasa BPJS.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi
Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan pada masyarakat Kota Medan untuk melihat tingkat pelayanan pelaksanaan BPJS di Kota Medan.
2. Wawancara
Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau Tanya jawab (Sugiyono, 2009:240). Menurut Moleong (2011:319) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara secara mendalam kepada masyarakat yang menggunakan BPJS dimana pada wawancara ini menggunakan pedoman wawancara yang dijabarkan dalam bentuk deskripsi.

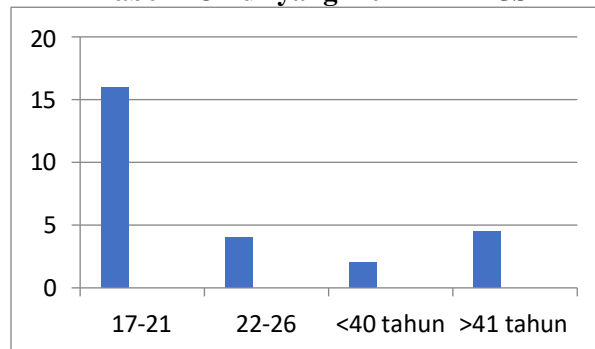
3. Dokumentasi

Dokumen adalah rekaman kejadian masa lalu dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dicetak maupun dalam karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009:329).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian di Kota Medan menunjukkan bahwasannya masyarakat yang menggunakan jasa BPJS menyadari pentingnya pelayanan dan fasilitas yang baik yang mereka dapatkan. Dalam penelitian ini terdapat data hasil kuesioner yang diperoleh dari 31 responden yang bersedia dari seluruh masyarakat yang ada di Kota Medan yang menggunakan BPJS, yang terdiri dari ibu rumah tangga, mahasiswa dan pegawai negeri lainnya. Kuesioner yang diberikan sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan oleh dosen pembimbing mengenai pelayanan pelaksanaan BPJS masyarakat di Kota Medan.

Tabel 1 Umur yang memiliki BPJS



Berdasarkan diagram diatas, mayoritas usia masyarakat yang memiliki BPJS berkisar dari usia 17-21 tahun dan >40 tahun. Dimana usia tersebut sudah dibilang usia dewasa dan usia orangtua yang terbilang rentan sakit. Dan juga dapat dilihat dimana diusia-usia muda yang sering begadang dan juga tidak mengatur pola makan yang menjadi sering sakit. Hal tersebut menjadi factor penting untuk iru memiliki BPJS jadi apabila terserang penyakit sudah ada jaminan sosial yang menanggung biaya nya.

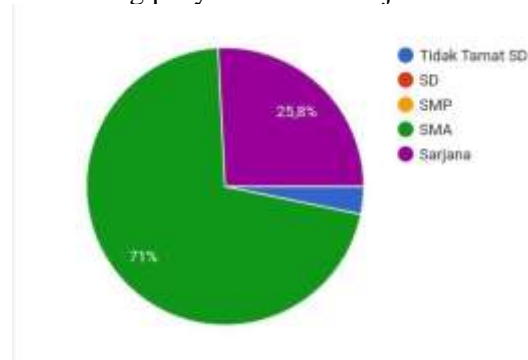


Diagram 1 Pendidikan terakhir

Terlihat pada diagram lingkaran diatas ibu-ibu partisipan kebanyakan memiliki pendidikan sebagai lulusan SMA sebanyak 22 orang (71%), Sarjana sebanyak 8 orang (25,8%) dan tidak tamat SD sebanyak 1 orang (3,2%). Background pendidikan masyarakat sebagai lulusan SMA merupakan golongan dewasa muda, secara akademik masyarakat dirasa cukup memiliki pengetahuan dalam memanfaatkan BPJS.

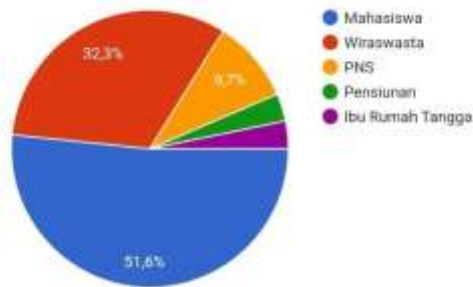


Diagram 2 Pekerjaan

Terlihat pada diagram diatas bahwa mayoritas yang memiliki BPJS ini adalah mahasiswa dan wiraswasta. Yang dimana untuk dalam biaya pembayaran BPJS mahasiswa kebanyakan masih dalam tanggungan orangtua.

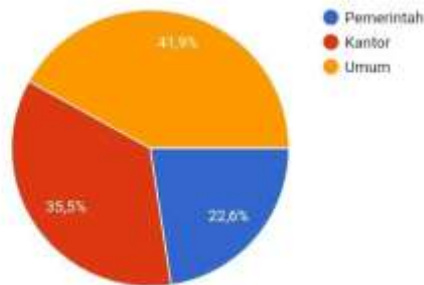


Diagram 3 Jenis BPJS

Terlihat pada diagram diatas bahwa mayoritas pengguna BPJS itu dari umum yang dimana 22,6% mereka ingin mendapatkan pelayanan yang lebih lagi dan tergantung yang ditentukan oleh pemerintah ataupun kantor. Dan juga 35,5% dibiayai oleh kantor dan 22,6% oleh pemerintah dimana kelas iuran BPJS ini terletak minimal di kelas II dan paling tinggi di kelas I.

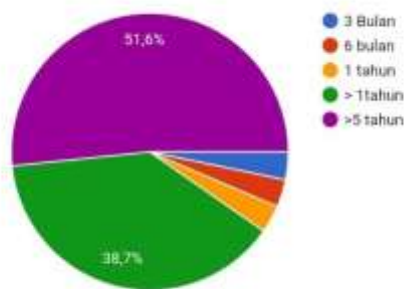


Diagram 4 lama penggunaan

Terlihat pada diagram diatas bahwa masyarakat yang memiliki BPJS dalam penggunaannya mayoritas sudah diatas 5 tahun. Yang dimana dapat kita lihat masyarakat ini sudah terbilang cukup percaya kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ini. Sehingga, terlihat juga bahwa pemanfaatan BPJS juga terasa pada masyarakat dan sangat membantu dalam hal kesehatan.

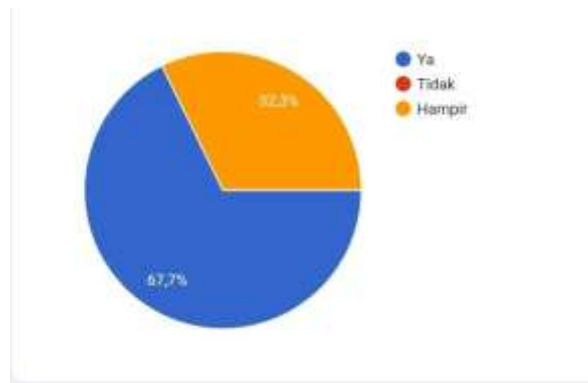


Diagram 5 Kesesuaian terhadap fasilitas yang didapat

Terlihat pada diagram diatas bahwa mayoritas fasilitas yang didapatkan pasien pada saat mereka dirawat sudah 67,7% sesuai dengan iuran mereka dan 32,3% hampir sesuai. Dapat dikatakan bahwa dalam hal fasilitas harus lebih ditingkatkan lagi terutama untuk mereka yang menggunakan jasa BPJS disesuaikan dengan iuran yang tiap bulan mereka bayar. Apabila fasilitas yang didapat tidak sesuai otomatis pasien akan merasakan kecewa. Maka dari itu kendala yang mereka hadapi untuk dalam hal fasilitas lebih diperhatikan kembali.

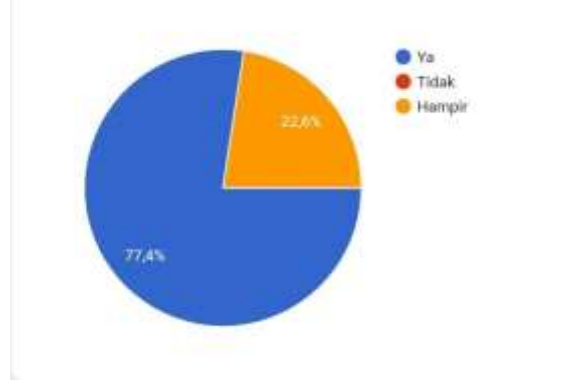


Diagram 7 Kesesuaian terhadap pelayanan yang didapat

Terlihat dari diagram diatas bahwa pelayanan yang didapat pasien hampir mendekati sempurna yang dimana 77,4% sesuai dengan kelas kepemilikan kartu BPJS mereka. Dan semakin ditingkatkan kembali dalam unsur pelayanan kesehatan terhadap pasien yang dirawat dan tidak dibuat ribet. Karena hal tersebut yang membuat pasien tidak mau menggunakan jasa BPJS ini.

KESIMPULAN

Masyarakat yang memiliki BPJS dalam penggunaannya mayoritas sudah diatas 5 tahun. Yang dimana dapat kita lihat masyarakat ini sudah terbilang cukup percaya kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Fasilitas yang didapatkan pasien pada saat mereka dirawat sudah 67,7% sesuai dengan iuran mereka dan 32,3% hampir sesuai. Pelayanan yang didapat pasien hampir mendekati sempurna yang dimana 77,4% dan 22,6% yang hampir sesuai dengan kelas kepemilikan kartu BPJS mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Suprianto, Arip & Dyah Mutiarin. (2017). Evaluasi Pelaksanaan Jaminan Sosial. Yogyakarta: Journal of Governance and Public Policy. 4(1). 72-107.
- Suprpto & Malik, A. Abdul. (2019). Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Makassar: Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada. 7(1). 1388-1394.

- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2).
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan bpjs kesehatan terhadap kepuasan pengguna perspektif dokter rumah sakit hermina bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(1), 1-12.
- Frida, E. M., & Putri, H. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal ISO 690Darma Agung Husada*, 6(2), 117-123.
- Imelda, S., & Nahrisah, E. (2015). Analisis tingkat mutu pelayanan rawat inap dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di RSUP Adam Malik Medan (studi perbandingan antara pasien umum dan pasien BPJS). *INFORMATIKA*, 3(3), 157-168.
- Harahap, E. M. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Sundari Medan. *Journal of Nursing Update*, 1(1), 06-10.
- Tias, Y. A. (2018). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Pada RSU Siti Hajar Medan. *Jurnal Bis-A: Jurnal Bisnis Administrasi*, 5(2), 33-41.
- Frida, E. M., & Putri, H. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, 6(2), 117-123.