



**IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN
PADA PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
DI PUSKESMAS TANJUNG BATU
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

OLEH

**NAMA : RIRIN SUGIARTI
NIM : 10011181419080**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
SKRIPSI, JULI 2018**

RIRIN SUGIARTI

**Implementasi Pelayanan Kesehatan Pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir
xii + 69 halaman, 7 tabel, 3 gambar, 29 lampiran**

ABSTRAK

Berdasarkan data Puskesmas Tanjung Batu, jumlah kunjungan pasien yang menggunakan kartu Jaminan Kesehatan Nasional di tahun 2017 menurun dari tahun sebelumnya. Tahun 2017, kunjungan pasien sebanyak 5.782 orang dari 8.153 orang. Rendahnya pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan dapat memungkinkan tidak optimal pengimplementasian pelayanan kesehatan pada peserta JKN. Tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimana Implementasi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan ini berjumlah 11 orang, menggunakan metode wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Data hasil wawancara dianalisis secara kualitatif kemudian dikelompokkan dalam kategori yang sama. Hasil penelitian ini didapat bahwa dalam pengimplementasian pelayanan JKN di Puskesmas Tanjung batu masih banyak terdapat kendala seperti : pasien yang tidak membawa kartu JKN saat berobat, Pasien yang tidak mengetahui apa itu skrining kesehatan, pasien yang datang ke puskesmas langsung meminta surat rujukan serta pelayanan yang diberikan belum optimal. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional ini belum optimal. Diharapkan pihak puskesmas lebih mengoptimalkan lagi dalam hal sosialisasi tentang skrining kesehatan dan diharapkan peserta mematuhi aturan yang ada di puskesmas.

Kata Kunci :Pelayanan Kesehatan, Jaminan Kesehatan Nasional, Puskesmas

Kepustakaan : 33 (2004-2017)

HEALTH POLICY ADMINISTRATION
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Thesis, Juli 2018

Ririn Sugiarti

Implementation of Health Services to National Health Insurance Participants in Tanjung Batu Community Health Centers (Puskesmas), Ogan Ilir
Xii + 69 pages, 7 tables, 3 pictures, 29 appendix

ABSTRACT

Based on the data from community health centers (Puskesmas) in Tanjung Batu, the number of patient visits JKN in 2017 had decrease from a year before. In 2017 total patients are 5.782 people from 8.153. The low utilization of health services can make it impossible to optimally implement health services for national health insurance participants. The purpose of this study was to see how the implementation of health services for national health insurance participants at Tanjung Batu public health center in ogan ilir district. This study uses a qualitative approach. This informant numbered 11 people using the method of in depth observation interviews and document review. Interview data were analyzed qualitative then grouped into the same category. The results of this study found that in implementing the national health insurance services at Tanjung Batu healyh center there are still many obstacles such as : Patients who do not carry a national health insurance card when seeking treatment, patients do not know what health screening patients, patients who come to the community health center immediately ask for referral letters and the services provided are not optimal. So it can be concluded that health services for national health insurance participants are not optimal. It is expected that the community health center will optimize more in terms of socialization about health screening and it is expected that participants will comply with the rules at the community health center.

Key words : Health Services, National Health Insurance, Community Health Centers (Puskesmas)

Literature : 33 (2004 -2017)

BALAMAN PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RIRIN SUGARTI
NIM : 100118419080
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Judul : Implementasi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila dikemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal/sanksi.

Indralaya, 16 Juli 2018

Indralaya, 11 Juli 2018

Yang Membuat pernyataan,

Mengetahui,
Wakil Dekan I,

Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes.
NIP.197909152006042005



Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes.
NIP.197909152006042005

Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes.
NIP.197909152006042005

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul "Implementasi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir" telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 24 September 2018 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, September 2018

Panitia Ujian Skripsi

Ketua :

1. Asmaripa Ainy, S.SI., M.Kes
NIP. 197909152006042005

()

Anggota :

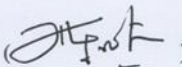
2. Dian Safriantini, S.K.M., M.PH
NIP. 198810102015042001

()

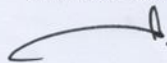
3. Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes
NIP. 197712062003121003

()

4. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.KM
NIP. 197606092200212200

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes
NIP. 197712062003121003

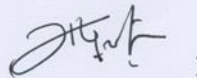
HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal ini dengan judul "Implementasi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir" telah disetujui untuk diujikan tanggal 10 September 2018.

Indralaya, September 2018

Pembimbing

1. Dr. Misnaniarti, S.K.M, M.KM
NIP. 1976060922002122001



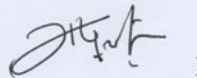
HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal ini dengan judul "Implementasi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir" telah disetujui untuk diujikan tanggal 10 September 2018.

Indralaya, September 2018

Pembimbing

1. Dr. Misnaniarti, S.K.M, M.KM
NIP. 1976060922002122001



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ririn Sugiarti

Tempat dan Tanggal Lahir : Gunung Meraksa Baru, 30 September 1995

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Desa Gunung Meraksa Baru Kec.Pendopo.
Kabupaten Empat Lawang

Nama Orang Tua :

 Ayah : Hamdan

 Ibu : Rusmiwati (Lahum)

Email : Ririnsugiarti75@gamil.com

Riwayat Pendidikan : 1. SDN 17 Pendopo 2002-2008
2. SMPN 5 Pendopo 2008-2011
3. SMAN 1 Pendopo Barat 2011-2014
4. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas
Sriwijata 2014-2018

KATA PENGANTAR

Rasa syukur dalam penulis sampaikan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat penulis selesaikan sesuai dengan yang diharapkan. Skripsi ini di buat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelas Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Unuversitas Sriwijaya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil judul *Implementasi Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir*.

Penulis mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimah kasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta (Hamdan dan Rusmiwati (Lahum)), orang tua angkatku (Perdani dan Masuni) yang tiada hentinya mendo'akan serta memberikan seluruhnya buat diri ini
2. Bapak Iwan Stia Budi, SKM, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
3. Ibu Elvi Sunarsih, SKM, M.Kes selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
4. Ibu Dr.Misnaniarti, S.KM M.KM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Dosen Penguji (ibu Asmaripa Aini S.SI., M.Kes, ibu Dian Safriantini S.KM., M.PH dan Bapak Iwan Stia Budi S.KM. M.Kes)
6. Kakak Tri Rambela W selaku verifikator program JKN di BPJS Kabupaten Ogan Ilir
7. H.Afait Yusuf S.KM dan seluruh staf Puskesmas Tanjung Batu yang telah membantu penulis dalam penelitian
8. Keluargaku (Kakak dan Ayuk) yang senantiasa memberikan semangat, dukungan.
9. Temanku (Henny, Silin, Sayni, Popy, Ardiansyah, Ningsih, The celebrate, A Fatner dan Bintara Squad) yang selalu memberikan doa dan dukungan

10. Teman-teman dan rekan mahasiswa angkatan 2014 yang selalu memberikan semangat dan motivasi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan proposal ini. Akhirnya, penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat.

Indralaya , Juni 2018

Ririn Sugiarti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
Abstrak	ii
Abstrack.....	iii
Surat Pernyataan Bebas Plagiatrisme	iv
Halaman Pengesahan	v
Halaman Persetujuan	vi
Daftar Riwayat Hidup	vii
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Daftar Bagan.....	Xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Penulis	6
1.4.2 Bagi Puskesmas Tanjung Batu	6
1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Unsri	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.1 Lingkup Lokasi.....	6
1.5.2 Lingku Waktu	6
1.5.3 Lingkup Materi	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas	7
2.1.1 Definisi Puskesmas	7
2.1.2 Upaya Kesehatan Di Puskesmas	7
2.1.3 Prinsip Penyelenggaraan, Tugas, Fungsi dan Wewenang Puskesmas	8
2.2 Pelayanan Kesehatan	9
2.2.1 Definisi Pelayanan Kesehatan.....	9
2.2.2 Jenis Pelayanan Kesehatan	9
2.2.3 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	10
2.3 Jaminan Kesehatan Nasional.....	11
2.3.1 Pengertian Jaminan Kesehatan.....	11
2.3.2 Tujuan dan Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional	11
2.3.3 Prinsip-prinsip penyelenggaraan JKN	14
2.4 Pelayanan Kesehatan Pada Peseta JKN.....	15
2.4.1 Prosedur Pelayanan Kesehatan	15
2.4.2 Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.....	16
2.4.3 Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan	18
2.4.4 Pelayanan Obat	19
2.4.5 Pelayanan Skrining Kesehatan	20
2.4.6 Pelayanan Ambulan	20
2.5 Pendekatan Sistem	21
2.6 Penelitian Terkait	21
2.6 Kerangka Teori.....	23

BAB III KERANGKA PIKIR DAN DEFINISI ISTILAH

3.1 Kerangka Pikir.....	24
3.2 Definisi Istilah	25

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian	27
-----------------------------	----

4.2 Sumber Informasi	27
4.3 Jenis, Cara dan Alat Penelitian	30
4.3.1 Data Primer	30
4.3.2 Data Sekunder	30
4.4 Pengolahan Data.....	30
4.4.1 Wawancara Mendalam	30
4.4.2 Lembar Observasi.....	31
4.5 Validasi Data.....	31
4.6 Analisis dan Penyajian Data	32

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
5.1.1 Visi Misi Puskesmas Tanjung Batu	33
5.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas	33
5.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Tanjung Batu	34
5.1.4 Sumber Daya Manusia	36
5.1.5 Keadaan Geografis	37
5.1.6 Keadaan Demografi	38
5.1.7 Keadaan Sosial Ekonomi	39
5.2 Hasil Penelitian	40
5.2.1 Karakteristik Informan	40
5.2.2 Proses Pelayanan JKN.....	41
A. Prosedur Pelayanan Kesehatan	41
B. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama	46
C. Pelayanan Obat.....	51
D. Pelayanan Skrining Kesehatan	53
E. Pelayanan Ambulan	55

BAB VI PEMBAHASAN

6.1 Keterbatasan Penelitian	57
6.2 Pembahasan	58
6.2.1 Proses Pelayanan JKN	58

A. Prosedur Pelayanan Kesehatan	58
B. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.....	60
C. Pelayanan Obat	63
D. Pelayanan Skrining Kesehatan	65
E. Pelayanan Ambulan	66

BAB VII PENUTUP

7.1 Kesimpulan	68
7.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	21
Tabel 3.1 Definisi Istilah.....	25
Tabel 4.1 Informan Penelitian	28
Tabel 5.1 Tenaga Kesehatan di Puskesmas Tanjung Batu.....	36
Tabel 5.2 Persebaran penduduk berdasarkan jumlah penduduk dan jenis kelamin menurut desa di Kecamatan Tanjung Batu Tahun 2017	39
Tabel 5.3 Mata pencarian masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Tanjung Batu.....	39
Tabel 5.4 Karakteristik Informan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Teori	23
Gambar 3.1 Kerangka Pikir	24
Gambar 5.1 Struktur Oganisasi Puskesmas Tanjung Batu	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat izin penelitian dari Fakultas kesehatan Masyarakat Universitas sriwijaya kepada KESBANGPOL
- Lampiran 2 Surat izin penelitian dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya kepada Dinas Kesehatan Ogan Ilir
- Lampiran 3 Surat izin penelitian dari Fakultas Kesehatan masyarakat Universitas Sriwijaya kepada BPJS Ogan Ilir
- Lampiran 4 Surat izin penelitian dari KESBANGPOL
- Lampiran 5 Surat izin penelitian dari Dinas kesehatan kabupaten Ogan Ilir
- Lampiran 6 Surat izin penelitian dari Puskesmas Tanjung Batu
- Lampiran 7 Pedoman Wawancara Mendalam
- Lampiran 8 Pedoman Wawancara Mendalam dengan Staf bagian JKN Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir
- Lampiran 9 Pedoman Wawancara Mendalam dengan Verifikator Program JKN di BPJS Kabupaten Ogan Ilir
- Lampiran 10 Pedoman Wawancara Mendalam dengan Kepala Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir
- Lampiran 11 Pedoman Wawancara Mendalam dengan Dokter Umum Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir
- Lampiran 12 Pedoman Wawancara Mendalam dengan Petugas Apotek Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir
- Lampiran 13 Pedoman Wawancara Mendalam dengan Petugas Ambulan Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir
- Lampiran 14 Pedoman Wawancara Mendalam dengan Pasien yang pernah berobat di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir
- Lampiran 15 Form Check List
- Lampiran 16 Tabel Jumlah Kunjungan pasien 2016-107 di wilayah kerja Puskesmas Tanjung Batu
- Lampiran 17 Matriks Hasil Wawancara Mendalam Tentang Prosedur Pelayanan Kesehatan Pada Peserta JKN
- Lampiran 18 Matriks Hasil Wawancara Mendalam Tentang Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Pada Peserta JKN
- Lampiran 19 Matriks Hasil Wawancara Mendalam Tentang Pelayanan Obat Pada Peserta JKN
- Lampiran 20 Matriks Hasil Wawancara Mendalam Tentang Pelayanan skrining Kesehatan Pada Peserta JKN
- Lampiran 21 Matriks Hasil Wawancara Mendalam Tentang Pelayanan Ambulan Pada Peserta JKN
- Lampiran 22 Matriks Hasil Wawancara Mendalam Dengan Pasien Pengguna Kartu JKN
- Lampiran 23 Peta Wilayah Administrasi Kecamatan Tanjung Batu

- Lampiran 24 Sistem Rujukan di Kabupaten Ogan Ilir
- Lampiran 25 Protap Pelayanan Resep
- Lampiran 26 Alur Rujukan Pasien di Puskesmas Tanjung Batu
- Lampiran 27 Bagan Alur Pendaftaran
- Lampiran 28 Surat Rujukan
- Lampiran 29 Surat Pengantar Klaim BPJS
- Lampiran 29 Surat Selesai Penelitian

DAFTAR BAGAN

Bagan 5.2 Alur pelayanan pasien JKN di Puskesmas Tanjung Batu 43

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan seringkali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga Negara maka dari pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh salah satu program yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program jaminan kesehatan nasional (Rumengan and Kandou, 2015).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) (Undang Undang No 40 Tahun 2004). Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak (Permenkes RI, 2014).

Berdasarkan data BPJS tahun 2017 memiliki jumlah peserta JKN sebanyak 71,7% dari total penduduk Indonesia. Sumatera Selatan memiliki jumlah peserta JKN sebanyak 4.220.218 atau 51,71% dengan total penduduk sebesar 8.160.901 (Dinkes Sumsel, 2016). Kabupaten Ogan Ilir memiliki jumlah peserta JKN 233,396 atau 57,8% dengan total penduduk sebesar 450,933 jiwa (Dinkes Kab.OI, 2016).

Puskesmas Tanjung Batu merupakan puskesmas yang terdapat di kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir dimana mencakup 12 desa sebagai wilayah kerja. Puskesmas Tanjung Batu melaksanakan program JKN dengan jumlah peserta JKN 8,372 (34,05%) dengan jumlah penduduk 26.313 jiwa. Berdasarkan data dari Puskesmas Tanjung Batu diketahui bahwa jumlah kunjungan peserta JKN dalam 2 tahun terakhir mengalami peningkatan yaitu dari 5.782 orang pada tahun 2017 menjadi 6.028 orang pada tahun 2018. Menurut survei yang dilakukan bahwa permasalahan ditemukan yaitu beberapa warga

yang memiliki kategori dekat dengan puskesmas Tanjung Batu justru kurang memanfaatkan puskesmas dan di temukan 10 penyakit terbanyak di puskesmas Tanjung Batu meliputi (Hipertensi, Ispa, Gastritis, Diare, Penyakit Pulpa dan Jaringan Periapikal, Fibris, Penyakit Kulit, Cepalgia, Dermatitis dan diabetes Melitis) dimana yang paling tinggi adalah Hipertensi. Serta berdasarkan laporan evaluasi JKN pada tahun 2015 permasalahan yang sering ditemui adalah pada kepesertaan JKN dan pelayanan kesehatan yang diberikan. Rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan untuk program JKN ini menjadi alasan untuk melihat bagaimana pelaksanaan dari program JKN tersebut di tingkat puskesmas.

Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan salah satunya adalah kualitas dari pelayanan kesehatan itu sendiri, bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut (Azwar, 2010). Menurut Adisasmito (2007) masyarakat merasa kurang puas dengan mutu pelayanan yang diberikan karena lambatnya pelayanan kesehatan, kesulitan administrasi, dan lamanya waktu tunggu. Sedangkan menurut Azwar (2010) pelayanan kesehatan dikatakan baik apabila memiliki syarat pokok pelayanan kesehatan tersebut tersedia di masyarakat berkesinambungan, dapat diterima oleh masyarakat mudah di jangkau dan dicapai serta bermutu.

Berdasarkan penelitian yang menjelaskan tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Manpanget Kota Manado menunjukkan bahwa responden dengan akses layanan yang dekat terdapat 95 responden (79,2%) yang tidak memanfaatkan puskesmas sedangkan yang memanfaatkan sejumlah 25 responden. Dapat dikatakan bahwa responden yang memiliki kategori dekat dengan puskesmas justru kurang memanfaatkan puskesmas (Rumengan and Kandou, 2015).

Dalam pelaksanaannya, BPJS bekerjasama dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dalam hal ini puskesmas sebagai mitra kerja dalam melakukan pelayanan kesehatan di tingkat dasar. Manfaat jaminan yang diberikan kepada masyarakat terutama yang telah menjadi peserta program JKN ini adalah dalam bentuk pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh (*komprehensif*) dan berdasarkan kebutuhan medis yang diperlukan. Sebagai suatu Program Nasional untuk meningkatkan derajat kesehatan sudah seyogyanya FKTP/Puskesmas juga

meningkatkan mutu/kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Wahyuni, 2016)

Penelitian yang menjelaskan tentang pengaruh implementasi kebijakan program jaminan kesehatan nasional (JKN) terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Donggala Kabupaten Donggala menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berpengaruh terhadap sebesar 59,193 dan nilai $p=0,000$ dengan nilai $p < 0,05$ pada taraf kepercayaan 95%. Dimensi implementasi kebijakan yang mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar standard an sasaran kebijakan dengan tingkat signifikan 0,000 dan standar koefisien 0,304 sumber daya dengan tingkat signifikansi 0,000 dan standar koefisien 0,208 dan sikap agen pelaksanaan dengan tingkat signifikansi 0,016 dan standar koefisien 0,238 sedangkan dimensi implementasi kebijakan yang mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar karakteristik agen pelaksana tingkat signifikansi 0,175 dan standar koefisien 0,146.(Wahyudin, 2016).

Kinerja pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam upaya peningkatan kualitas kesehatan penduduk. Masih rendahnya kinerja pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang kurang (Adisasmito, 2007). Ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan pada peserta JKN ini tidak terlepas dari peranan *stakeholder* dalam mengimplemtasikan pelayanan kesehatan pada peserta JKN sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk mensukseskan program JKN itu sendiri.

Dalam penelitian yang menjelaskan tentang pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di Puskesmas Jongaya Makasar menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien BPJS, keluhan yang di dapat yaitu kurangnya fasilitas seperti ruang tunggu yang kecil, jumlah kursi di ruang tunggu yang belum memadai serta lahan parkir yang kurang luas sehingga hal tersebut dapat mengganggu kenyamanan masyarakat yang berobat maupun berkunjung di puskesmas Jongaya. Ketersediaan oba-obatan yang kurang juga menjadi kendala bagi pasien BPJS banyak obat-obatan yang di sediakan dalam bentuk generik, sehingga pasien harus mengeluarkan dana kembali untuk menebus obat-obatan tersebut di apotik luar. Kendala lainnya yaitu tidak tersedianya petugas BPJS kesehatan di Puskesmas Jongaya (Fadilah *et al.*, 2017).

Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri (Agustino, 2006), Ripley dan Franklin seperti yang dikutip Winarto 2007 menyatakan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh sebagai aktor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan (Winarno, 2007).

Menurut Sigit, dkk (2015) Efektivitas program BPJS Kesehatan yang diberikan di Puskesmas Kecamatan Batang untuk keseluruhan masuk dalam kategori/ kriteria efektif dengan persentase sebesar 80%. Kendala yang dihadapi Puskesmas dalam penyediaan pelayanan kesehatan bagi para peserta BPJS Kesehatan adalah banyaknya masyarakat yang belum paham terhadap program BPJS Kesehatan. Kurangnya sosialisasi program pada masyarakat berdampak pada pelaksanaan program dimana terdapat peserta yang menggunakan layanan kesehatan lintas faskes yang seharusnya tidak diperbolehkan, hal ini terjadi karena pada setiap kartu peserta BPJS Kesehatan telah tercantum faskes yang dituju sehingga menimbulkan kesalah-pahaman pada masyarakat terutama yang menjadi peserta BPJS Kesehatan (Prakoso, 2015).

Meskipun program-program kesehatan telah dilaksanakan, pada kenyataannya di lapangan program-program tersebut banyak mengalami kendala. Begitupun pelaksanaan program JKN yang masih banyak ditemukan kendala, seperti pada aspek kepesertaan, pelayanan, SDM, fasilitas dan evaluasi dari pelaksanaan program JKN tersebut, oleh karna itu perlu dilakukan penelitian untuk melihat bagaimana Implementasi Pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diketahui bahwa jumlah kunjungan peserta JKN dalam 2 tahun terakhir mengalami peningkatan yaitu dari 5.782 orang pada tahun 2017 menjadi 6.028 orang pada tahun 2018. Total peserta JKN di

Puskesmas Tanjung Batu yaitu 8,372 (34,05%) hal ini berbanding terbalik dengan jumlah penduduknya yaitu 26.313 jiwa. Serta menurut survey yang dilakukan dapat dikatakan bahwa yang dilakukan terkait responden yang memiliki kategori dekat dengan puskesmas justru kurang memanfaatkan puskesmas dan melihat laporan JKN pada tahun 2015 permasalahan yang sering ditemui yaitu pada kepesertaan JKN dan pelayanan kesehatan yang diberikan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa Implementasi program JKN belum optimal atau belum berjalan dengan baik. Berdasarkan data tersebut yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Puskemas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir pada tahun 2018.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis implementasi pelayanan kesehatan pada peserta JKN di Puskesmas Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir tahun 2018.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis prosedur pelayanan kesehatan peserta JKN di Puskesmas Tanjung Batu
2. Menganalisis manfaat pelayanan kesehatan tingkat pertama bagi peserta JKN di Puskesmas Tanjung Batu
3. Menganalisis pelayanan obat bagi peserta JKN di Puskesmas Tanjung Batu
4. Menganalisis *benefit* pelayanan *skrining* kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Tanjung Batu
5. Menganalisis implementasi pelayanan ambulan bagi peserta JKN di Puskesmas Tanjung Batu

1.4 Manfaat Penulisan

1.4.1 Bagi Penulis

Menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman mengenai Implementasi Pelayanan kesehatan pada peserta JKN di tingkat Puskesmas dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama berada di bangku kuliah.

1.4.2 Bagi Puskesmas Tanjung Batu

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan bacaan di Puskesmas Tanjung Batu
- b. Memperoleh masukan yang bermanfaat tentang pelayanan kesehatan peserta JKN di Puskesmas yang dapat digunakan dan dipertimbangkan dalam menentukan kebijakan selanjutnya.

1.4.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

- a. Terjalinyanya kerjasama “*bilateral*” antara Universitas Sriwijaya dengan Puskesmas Tanjung Batu
- b. Menambah karya tulis ilmiah yang merupakan hasil penelitian mahasiswa didiknya
- c. Sebagai referensi bagi mahasiswa lain yang membutuhkan informasi mengenai Implementasi Pelayanan kesehatan pada peserta JKN di tingkat Puskesmas

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tanjung Batu, Dinas Kesehatan, BPJS Kabupaten Ogan Ilir .

1.5.2 Lingkup Waktu

Pelaksanaan penelitian ini dimulai dari pembuatan proposal pada bulan Januari sampai Juli 2018

1.5.3 Lingkup Materi

Materi dari penelitian ini difokuskan pada lingkup Manajemen pelayanan kesehatan khususnya mengenai evaluasi JKN di Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas).

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. 2007. *Sistem Kesehatan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Agustino, L. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : CV. Alfabeta
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Askara Publisher
- Departemen Kesehatan RI, 2004. *Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakan Dasar Pusat Kesehaatn Masyarakat*. Depkes RI. Jakarta.
- Departemen kesehatan RI, 2005 : Undang - Undang Republik Indonesia Nomor : 23 tahun 2005 *Tentang Kesehatan*;
- Effendi, M. A. 2009. *The Power Of Corporate Governance : Teori dan Implementasi*. Jakarta : Selemba Empat
- Fadilah, Nur, and Natsir Tompo. 2017. *Implementasi Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Jongaya Makasar*, Vol. 6, no. 2, pp 37-46. [online]. Dari : <http://holistik.bosowapublishing.org>. [9 Oktober 2017]
- Hasanah, U. 2016. *Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pemberian Bantuan Iuran Di Puskesmas Kokop Kecamatan Kokop Kabupaten Bangkalan* , Vol. 4, no. 1. [online]. Dari :<http://ejournal.unesa.ac.id>. [9 Oktober 2017]
- Khariza, Hubaib Alif. 2015. *Program Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya*.Vol., 3 no. 1. [online]. Dari : <http://journal.unair.ac.id> [20 juni 2017]
- Leander, M. 2015. *Implementasi Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Rurukan Tomohon*. Vol. 1, no 3. [online]. Dari : <http://www.ejournalhealth.com>. [9 Oktober 2017]
- Muninjaya, Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 *Tentang Pelayanan Pada Kesehatan Jaminan kesehatan Nasional*

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014
Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Prakoso, SB. 2015. *Efektivitas pelayanan kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang. Economics Development Analysis Journal*, vol. 4, no. 1, pp 73-81 [online]. Dari : <http://journal.unnes.ac.id>. [27 November 2017]

Profil Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2016

Profil Puskesmas Tanjung Batu Tahun 2017

Putra, Luthfi Hianata Pramana. 2015. *Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Poli Geriatri Rumah Sakit Umum (RSU) DR Soetomo Surabaya. Vol, 3, no. 4. [online]. Dari : <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>. [27 November 2017]*

Rahma, Ainur, Septo Pawelas Arso, and Anneke Suparwati. 2015. *Implementasi Fungsi Pokok Pelayanan Primer Puskesmas Sebagai Gatekeeper Dalam Program JKN (Studi Di Puskesmas Juwana Kabupaten Pati), Vol. 3, no. 3, pp 1-11. [online]. Dari : <https://ejournal3.undip.ac.id>. [4 Desember 2017]*

Ripley and Franklin; 1982; *Policy Implementation and Bureaucracy*; Chicago; Dorsey Press. Chicago.

Riyadi, R. 2015. *Mutu pelayanan kesehatan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. [Skripsi]. Program Study Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri, Syarif Hidayatullah. Dari : <http://repository.uinjkt.ac.id>. [4 Desember 2017]*

Rumengan, Debra SS, J. M. L. Umboh, and G. D. Kandou. 2015. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado, Vol 5, no. 2. [online]. Dari : <https://ejournal.unsrat.ac.id>. [4 Desember 2017]*

Sabrina, Q. 2015. *Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSU Haji Surabaya. Vol., 3 no. 2 [online]. Dari : <http://journal.unair.ac.id> [20 Juni 2018]*

Suryono dan Mekar, 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika

Sugiono, 2017. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Sutriatmoko, Sutriatmoko, Satibi Satibi, and Diah Ayu Puspendari. 2015. *Analisis penerapan E-Procurement obat dengan Prosedur E-Purchasing berdasar*

E-Catalogue di Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Tengah.
Vol. 5, no. 4 [online]. Dari : <http://journal.ugm.ac.id> [18 Juni 2018]

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004, *Sistem Jaminan Sosial Nasional*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, *tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*

Wahyudin, R. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Donggala Kabupaten Donggala.* Vol. 4, no. 11. [online]. Dari : <http://jurnal.untad.ac.id> [4 Desember 2017]

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik, teori dan proses.* Media Pressindo.
Jakarta