

**EVALUASI PELAYANAN PROGRAM BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI MASA COVID-19:
Studi di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar
Kota Kab. Muaro Jambi**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



Oleh:
WIRA NARTINA
NIM: 105190207

Pembimbing:
Agus Fiadi, S.I.P., M.Si
Hamdani Padli, S.H., M.H

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA
SAIFUDDIN JAMBI
1444 H / 2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wira Nartina

NIM : 105190207

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua Sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan ssesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Maret 2023



Wira Nartina

NIM: 105190207

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul “EVALUASI PELAYANAN PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL di Masa Covid-19: Studi di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kab. Muaro Jambi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 08 Mei 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, 18 Mei 2023

Mengesahkan:

Dekan,



Dr. Saiful, S. Ag., M.H

NIP. 97201022000031005

Panitia Ujian:

- | | | |
|----------------------|---|---------|
| 1. Ketua Sidang | : <u>Yudi Armansyah, M. Hum</u>
NIP. 198606062015031007 | (.....) |
| 2. Sekretaris Sidang | : <u>Zarkani, M. M</u>
NIP. 197603262002121001 | (.....) |
| 3. Pembimbing I | : <u>Agus Fiadi, S.I.P., M. Si</u>
NIP. 197008072003121005 | (.....) |
| 4. Pembimbing II | : <u>Hamdani Padli, S. H., M. H</u>
NIDN. 2013058801 | (.....) |
| 5. Penguji I | : <u>Abdul Razak, S. HL., M.IS</u>
NIP. 198002072009011007 | (.....) |
| 6. Penguji II | : <u>Devrian Ali, S.S.I., M.A.Hk</u>
NIP. 199809112018011001 | (.....) |

MOTTO

رَبَّنَا لَا تُزِغْ قُلُوبَنَا بَعْدَ إِذْ هَدَيْتَنَا وَهَبْ لَنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً إِنَّكَ أَنْتَ الْوَهَّابُ

Artinya: (Mereka berdo'a), "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau condongkan hati kami kepada kesesatan setelah Engkau berikan petunjuk kepada kami, dan karuniakanlah kepada kami rahmat dari sisi-Mu, sesungguhnya Engkau Maha Pemberi." (QS. Ali'Imran Ayat 8).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

ABSTRAK

Nama : Wira Nartina

NIM : 105190207

Judul : Evaluasi Pelayanan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Masa Covid-19 Studi di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi

Abstrak: Penelitian dalam skripsi ini membahas tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada masyarakat pengguna BPJS di masa Covid-19, apakah ada perubahan atau tidak dalam pelayanannya. Apa faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan program BPJS pada masa Covid-19, apakah Covid-19 menghambat terlaksananya Program BPJS. Bagaimana evaluasi pelaksanaan pelayanan Program BPJS pada masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren, bagaimana jalanya program BPJS pada masa Covid-19 apa telah berjalan dengan baik atau tidak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini adalah bagaimana evaluasi dari pelayanan Program BPJS di masa Covid-19. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Simpang Sungai Duren Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara dan dokumentasi). Hasil dari penelitian ini adalah kebijakan pelayanan program BPJS pada masa Covid-19 sudah terlaksana dan berjalan dengan baik, tetapi terdapat penurunan jumlah pasien, karena masyarakat takut datang ke Puskesmas dan masih terdapat tenaga kesehatan yang terpapar Covid-19, mengakibatkan Puskesmas di tutup sementara pada maraknya Pandemi karena semua ruangan harus di sterilkan.

Kata Kunci: Pelayanan, BPJS, Covid-19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

ABSTRACT

Nama : Wira Nartina

NIM : 105190207

Judul : Evaluation of program service for social security administering bodies during the Covid-19 study at the Simpang Sungai Duren Community Health Center, Jambi sub-district, outside the city, Muaro Jambi Regency

Abstract: The research in this thesis discusses how the services provided by health workers to the BPJS user community during the Covid-19 period, whether there has been a change or not in the service. What were the inhibiting factors encountered in the implementation of the BPJS program service during the Covid-19 period at the Simpang Sungai Duren Health Center, how did the BPJS program run during the Covid-19 period, whether it was running well or not. This study used qualitative research methods. The focus of this research is how to evaluate the service policy of the BPJS program during the Covid-19 period. The location of this research was conducted at the Simpang Sungai Duren Health Center, Jambi Outer City District, Muaro Jambi Regency. The data collection technique was carried out by means of triangulation (a combination of observations, interviews and documentation). The results of this study are that the service policy for the BPJS program during the Covid-19 period was implemented and running well, but there was a decrease in the number of patients, because people were afraid to come to the Puskesmas and there were still health workers who were exposed to Covid-19, resulting in the Puskesmas being temporarily closed due to the rampant A pandemic because all rooms must be sterilized.

Keywords: Services, BPJS, Covid-19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tercinta dan sangat saya sayangi serta untuk orang yang sangat berharga dan berjasa sepanjang hidup saya Ayah dan Ibu tercinta, Ayah Alwis yang telah berjuang dengan penuh keikhlasan dan kerja keras, tanpa mengenal rasa lelah, serta selalu menyemangati dan meberikan nasehat kepadaku sehingga dapat menyelesaikan karya kecil ini dalam mengapai Gelar Sarjana.

Serta untuk Ibu Norhana, Terimakasih atas segala curahan kasih sayang dalam mendidikku dengan segala ketulusanmu, memberikan inspirasi disaatku rapuh dan memberikan semangat disaat semangatku hampir pudar.

Terimakasih untuk kedua orang tuaku tercinta dan sangatku sayangi, karena selama ini telah berjuang sekeras tenaga atas keberhasilanku dan terimakasih atas segala do'a yang engkau lantunkan untukku.

Terimakasih untuk semuanya, semoga karya yang sangat sederhana ini bisa bermanfaat dan membawa keberkahan terutama untuk diri saya sendiri serta untuk kita semuanya. Amiin Ya Rabbal'alamin

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Di samping itu, iringan shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw yang telah membawa kemashlahatan bagi umat manusia.

Skripsi ini berjudul ***“Evaluasi Pelayanan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Masa Covid-19: Studi di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi”***

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Studi Sarjana (S.1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis rasakan baik dalam pengumpulan data maupun dalam penyusunannya. Dengan terwujudnya skripsi ini terdapat adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada Yang Terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su'aidi, MA., Ph. D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti, S.Ag., M.H, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S.Th.I, MA, M.IR., Ph.D, Dr. Ruslan Abdul Ghani, SH., M.Hum, dan Dr. H. Ishaq, S.H., M.Hum selaku wakil dekan I,II, dan III di lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
4. Bapak Yudi Armansyah, M.Hum dan Ibu Wenny Dastina, S. Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
5. Bapak Agus Fiadi, S.I.P., M.Si dan Bapak Hamdani Padli, S.H., M.H selaku Pembimbing I dan Pembimbing II skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen, asiaten dosen, dan seluruh karyawan/karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
7. Adik-adik saya Wiranti, Idhil Fitra, Andre Khaswara, dan Tasya Khayra yang selalu menjadikan saya bersemangat dalam melakukan segala sesuatu.
8. Persepupuan saya Husni HD dan Alkap selalu membantu saya dalam menjani proses ini.
9. Keluarga dan teman-teman seperjuangan yang ikut serta berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

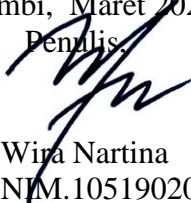
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Di samping itu penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu diharapkan kepada seluruh pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. kepada Allah SWT kita memohon ampunan-Nya dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT

Jambi, Maret 2023

Penulis,


Wira Nartina
NIM.105190207

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN PANITIA UJIAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACK	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Metode Penelitian.....	10
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Kerangka Teori.....	16
a. Teori Kebijakan Publik.....	16
B. Kerangka Konseptual.....	19
a. Evaluasi.....	20
b. Pelayanan.....	21
c. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Kalijaga

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Kalijaga

BAB III

d. Covid-19.....	25
C. Jadwal Penelitian.....	26

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Puskesmas Simpang Sungai Duren.....	27
B. Visi, Misi dan Motto.....	27
C. Aspek Geografi dan Demografi.....	28
D. Struktur Organisasi Puskesmas Simpang Sungai Duren.....	30
E. Tugas Fokok dan Fungsi.....	30
F. Data Tenaga Kesehatan dan Non Kesehatan.....	34
G. Data Pasien BPJS, Non-BPJS dan Covid-19.....	35

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan ke pada masyarakat pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren.....	37
B. Faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan program BPJS di masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren.....	49
C. Evaluasi pelaksanaan pelayanan program BPJS di masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren.....	56

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 1.2 Luas Wilayah Administrasi.....	29
Tabel 1.3 Data Tenaga Kesehatan dan Non Kesehatan.....	34
Tabel 1.4 Data Pasien BPJS, Non-BPJS dan Covid-19.....	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Puskesmas.....	30
Gambar 1.2 Gedung Rawat Jalan dan Rawat Inap.....	39
Gambar 1.3 Prosedur/Tahap Pelayanan Puskesmas.....	42
Gambar 1.4 Informasi Pelayanan Puskesmas.....	60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

DAFTAR SINGKATAN

Jamkesmas	: Jaminan Kesehatan Masyarakat
Jamkesda	: Jaminan Kesehatan Masyarakat Daerah
Jamsostek	: Jaminan Sosial Tenaga Kerja
Askes	: Asuransi Kesehatan Sosial
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
KLB	: Kejadian Luar Biasa
DBD	: Demam Berdarah
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
PSBB	: Pembatasan Sosial Berskala Besar
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
PKMD	: Pembangunan Kesehatan Masyarakat Desa
MOU	: Memorandum Of Understanding
RUUK	: Rencana Usulan Kegiatan
UKP	: Usaha Kesehatan Perseorangan
UKM	: Usaha Kesehatan Masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

PRB	: Pasien Rujuk Balik
PROLANIS	: Program Pengelolaan Penyakit Kronis
UGD	: Unit Gawat Darurat
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KK	: Kartu Keluarga
APD	: Alat Pelindung Diri
SDM	: Sumber Daya Manusia
Kapus	: Kepala Puskesmas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambia
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambia

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap orang berhak mendapatkan kehidupan yang layak termasuk juga dengan fasilitas kesehatan. Pemerintah memang harus terpacu dalam memberikan layanan kesehatan primer bagi seluruh rakyat Indonesia tanpa memperdulikan status sosial. Sudah seharusnya suatu Negara mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada seluruh warga Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar guna meningkatkan kesejahteraan sosial. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pemerintah sebagai penyedia layanan publik memberikan pelayanan yang efektif dengan tujuan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, serta mengurangi kemiskinan dan yang paling penting adalah ketika memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik di Negara.¹

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan menggunakan jaminan sosial. Jaminan sosial ini merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah yang berguna menjamin warga Negara atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak. Program Jaminan Sosial ini dimulai dari Jamkesmas,

¹Hafiz Ali Imran, Skripsi: “Implementasi kebijakan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS)”. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016), hlm 1.

Jamkesda, ASKES dan muncul program baru pemerintah yang namanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).²

BPJS kesehatan merupakan badan usaha milik Negara yang berubah menjadi badan hukum publik yang di tugaskan khusus oleh pememerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Program ini melayani berbagai lapisan dari kalangan masyarakat. BPJS kesehatan ditunjukan untuk memberikan proteksi agar seluruh lapisan masyarakat mendapatkan akses kesehatan secara merata.³

Dengan ditetapkannya Undang-Undang SJSN dan Undang-Undang BPJS, bangsa Indonesia telah memiliki Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dalam rangka memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat yang lebih menyeluruh dan terpadu. Penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip: kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta. Jenis-jenis program jaminan sosial dalam Undang-Undang SJSN meliputi jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian.⁴ Undang-undang BPJS mengatur transformasi badan penyelenggara jamina sosial dari Badan Usaha Milik

²Nur Khoirotush Shidqih, Skripsi: “*Evaluasi Program BPJS Kesehatan.*” (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2019), hlm 1.

³Nur Khoirotush Shidqi, *Evaluasi Program BPJS Kesehatan*, hlm 2.

⁴Eko Budi Poerwanto, dkk, *Kebijakan Jaminan Sosial di Masa Pandemi*, (Jawa Barat: Pustaka Amma Alamia: 2021), hlm 35.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Negara (BUMN) ke badan hukum publik otonomi nirlaba (BPJS). Perubahan-perubahan nirlaba tersebut mencakup perubahan dasar hukum, bentuk badan hukum, organ, tata kerja, lingkungan, tanggung jawab, hubungan kelembagaan, serta mekanisme pengawasan dan pertanggung jawaban. Undang-undang BPJS menetapkan bahwa BPJS berhubungan langsung dan bertanggung jawab kepada presiden.⁵

Pelayanan kesehatan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan terdiri atas pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat lanjut, pelayanan gawat darurat, pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai.⁶

Corona Virus Disease 19 (COVID-19) merupakan penyakit yang disebabkan oleh Novel Coronavirus (2019-nCoV) atau yang kini dinamakan SARS-CoV-2 yang merupakan virus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Tanda dan gejala umum infeksi Covid-19 antara lain gejala gangguan pernafasan seperti demam, batuk, dan sesak nafas hingga pada kasus yang berat menyebabkan pneumonia, sindrom pernafasan akut, gagal ginjal dan bahkan kematian. Manifestasinya muncul dalam 2 hari hingga 14 hari setelah terjadi pajanan.⁷ Pada masa Covid-19, upaya kesehatan masyarakat tetap dilaksanakan dengan memperhatikan skala prioritas.

⁵Eko Budi Puerwanto, dkk, *Kebijakan Jaminan Sosial di Masa Pandemi*, hlm 36.

⁶Nur Khoirotush Shidqih, Skripsi: "*Evaluasi Program BPJS Kesehatan*." (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2019), hlm 13.

⁷Kementerian Kesehatan Negara Republik Indonesia, *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas pada Masa Pandemi Covid-19*, hlm 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultho Jambi

Puskesmas tetap melaksanakan pelayanan dasar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan dalam rangka pencapaian SPM Kab/Kota bidang kesehatan sebagai mana diatur pada peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang standar layanan minimal dan Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Selain itu, pemerintah daerah dapat menambah pelayanan sesuai permasalahan kesehatan lokal spesifik terutama dalam hal mengantisipasi terjadinya kejadian luar biasa (KLB) yang pernah dialami daerah tersebut pada tahun sebelumnya di periode yang sama seperti malaria, demam berdarah (DBD) dan lain sebagainya.⁸

Sebagai badan hukum publik yang juga merupakan bagian dari organ pemerintah, BPJS kesehatan mengambil peran untuk ikut berkontribusi dalam penanganan Covid-19 ini. Meskipun berdasarkan arahan Menteri Keuangan Republik Indonesia dan sesuai dengan permenkes 59/2016 tentang pembebasan biaya pasien penyakit infeksi emerging tertentu, pembiayaan pasien Covid-19 tidak termasuk dalam benefit program JKN-KIS, tetapi BPJS kesehatan tetap ambil bagian untuk menangani Pandemi ini. Dalam hal ini, BPJS kesehatan mendapatkan kepercayaan dari pemerintah untuk menjalankan tugas khusus dalam penanganan Covid-19 ini, yaitu dengan melakukan proses verifikasi

⁸Kementerian Kesehatan Negara Republik Indonesia, *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas pada Masa Pandemi*, hlm 4-5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

klaim kasus Covid-19 sedangkan pembiayaannya dilakukan oleh Kementerian kesehatan.⁹

Sejak ditemukannya kasus positif Covid-19 pertama di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020, hingga kini penyebaran virus tersebut masih terus berlanjut bahkan telah mencapai seluruh Provinsi di Indonesia. Data dari gugus tugas percepatan penanganan Covid-19 Mengenai orang yang terinfeksi Covid-19 pertanggal 24 Juni 2020 yaitu sebanyak 49.009 kasus yang tersebar di seluruh Kabupaten/Kota dan 34 Provinsi Indonesia. Dari total kasus positif tersebut, sebanyak 19.658 telah dinyatakan sembuh berdasarkan kondisi klinis dan tidak lagi membutuhkan layanan kesehatan dirumah sakit. Sedangkan sebanyak 2.573 jiwa meninggal dunia akibat virus tersebut.¹⁰

Kabupaten Muaro Jambi merupakan Kabupaten yang ada di Provinsi Jambi yang memiliki 22 puskesmas diantaranya puskesmas Jambi Kecil, Kasang Pudak, Kebon IX, Kemingking Dalam, Markanding, Muara Kumpeh, Penyengat Olak, Pir II Bajubang, Pondok Meja, Puding, Sekernan Ilir, Sengeti, Simpang Sungai Duren, Suko Awin Jaya, Sungai Bahar I, Sungai Bahar IV, Sungai Bahar VII, Talang Bukit, Tangkit, Tanjung, Tantan, Pempino.¹¹ Sebenarnya ada 23 puskesmas, status BLUD 22 puskesmas, tinggal 1 yang belum karena baru terbangun pemecahan dari puskesmas tangkit dan petaling.¹²

⁹Hafiz Ali Imran, Skripsi “Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)”. (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016), hlm 1.

¹⁰Nur Khoirotush Shidiqih, Skripsi “Evaluasi Program BPJS Kesehatan”. (Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2019), hlm 1-2.

¹¹Dinkes Kab. Muaro Jambi “Puskesmas Status BLUD”<https://komdat.kemkes.go.id> (diakses pada 20 Agustus 2022, Pukul 09:31:18).

¹²Dinkes Kab. Muaro Jambi “Tingkatkan Pelayanan 23 Puskesmas di Muaro Jambi” <https://m.rri.co.id> (diakses pada 12 Juli 2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitiannya tepat di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kecamatan Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi.

Puskesmas Simpang Sungai Duren merupakan pusat kesehatan masyarakat setempat, sebelum Covid-19 melanda aktivitas pelayanan berjalan dengan baik dan normal. Namun setelah Covid-19 pelayanannya di puskesmas Pada era new normal ini Puskesmas Simpang Sungai Duren telah melakukan penerapan pada protokol kesehatan guna untuk meminimalisir terjadinya penyebaran Virus Corona.¹³ Meskipun telah diterapkan akan tetapi di Puskesmas Simpang Sungai Duren terdapat seorang personel fasilitas kesehatan yang terpapar Covid-19, yang mengakibatkan Puskesmas tersebut ditutup sementara.

Berdasarkan permasalahan dan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka penulisakan melakukan penelitian dengan judul: **Evaluasi Pelayanan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Masa Covid-19** (Studi di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan penulis angkat dalam penulisan karya ilmiah ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

¹³Kementerian Kesehatan Negara Republik Indonesia, *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas pada Masa Pandemi Covid-19*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada masyarakat pengguna BPJS dimasa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi?
2. Apa faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan program BPJS di masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi?
3. Bagaimana evaluasi pelaksanaan pelayanan program BPJS di masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dalam hal ini permasalahan yang dikaji perlu untuk dibatasi. Cakupan masalah yang dibatasi pada “Evaluasi pelayanan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di masa Covid-19 (Studi di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2021)”.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Rumusan tujuan penelitian mengungkapkan keinginan peneliti untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian yang diajukan. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, adapun tujuan penelitian yang penulis tuju adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada masyarakat pengguna BPJS dimasa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan Program BPJS di masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi.
- c. Untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan pelayanan program BPJS di masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang telah diperoleh diharapkan berguna untuk:

- a. Sebagai Peneliti, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta dapat mempelajari masalah yang berhubungan dengan Evaluasi Pelayanan Program BPJS di masa Covid-19 pada Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi.
- b. Sebagai sarana untuk menambah wawasan bagi peneliti dalam rangka mengembangkan keilmuan yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Sa'riyah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka atau *literature review* adalah sebuah penelusuran penelitian terdahulu yang memiliki kaitan langsung atau tidak langsung dengan permasalahan penelitian yang diangkat.¹⁴ Telah ada beberapa penelitian yang membahas tentang program BPJS Kesehatan. Berikut beberapa penelitian yang telah penulis baca mengenai Program BPJS Kesehatan.

1. Pertama yang penulis baca adalah penelitian yang dilakukan oleh Nur Khoirotush Shidqih, dengan judul penelitian “Evaluasi program BPJS Kesehatan studi Kasus Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngresrep Kec. Banyumanik Kota Semarang” menggunakan metode penelitian Kuantitatif dan fokus penelitiannya adalah proses pelaksanaan program BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngresrep Kec. Banyumanik Kota Semarang.¹⁵
2. Penelitian kedua yang penulis baca adalah penelitian yang dilakukan oleh Hafiz Ali Imran, dengan judul penelitian “Implementasi Kebijakan BPJS studi tentang RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur” menggunakan metode penelitian Kualitatif dan fokus penelitiannya adalah pelayanan untuk menciptakan pelayanan prima di RSUD Pasar Rebo Jakarta Timur.¹⁶

¹⁴Yudi Armansyah, Tim Penyusun *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, Fakultas Syarifah UIN STS Jambi Tahun 2020, hlm 29.

¹⁵Nur Khoirotush Shidqih, Skripsi: “*Evaluasi Program BPJS Kesehatan.*” (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2019).

¹⁶Hafiz Ali Imran, Skripsi: “*Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).*” (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Penelitian ketiga yang penulis baca adalah penelitian yang dilakukan oleh Eksha Khairunnisa, dengan judul penelitian “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Program BPJS di Kec. Muara Papalik Kab. Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi” menggunakan metode penelitian Kuantitatif dan fokus penelitiannya mekanisme serta kendala yang ada dalam pelayanan kesehatan BPJS di Kec. Muara Papalik Kab. Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi.¹⁷

Dari ketiga penelitian yang penulis baca terdapat perbedaan dan kesamaan yaitu berbeda tempat dan lokasi penelitian, berbeda fokus penelitian dan juga metode penelitian, penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan fokus penelitian tentang “Evaluasi Pelayanan serta Faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan Program BPJS Kesehatan di masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi Tahun 2021”.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya memuat garis besar tentang kegiatan pengumpulan dan pengolahan data penelitian, metode penelitian terdiri dari jenis penelitian, obyek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan serta analisis dan interpretasi data.¹⁸

¹⁷Eksha Khairunnisa, Skripsi: “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan”, (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019).

¹⁸Yudi Armansyah, Tim Penyusun *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, Fakultas Syari'ah UIN STS Jambi Tahun 2020, hlm. 36-37.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, dapat mempermudah penulis untuk memahami bagaimana “Evaluasi Pelayanan Program Penyelenggara Jaminan Sosial di masa Covid-19 (Studi di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi Tahun 2021)”.

1. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi. Puskesmas dijadikan sebagai lokasi penelitian karena merupakan sebuah lembaga pemerintahan Kab. Muaro Jambi yang bertanggung jawab atas terlaksananya pelayanan kebutuhan dasar kesehatan masyarakat setempat.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dalam penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Maret 2022 hingga selesai melaksanakan penelitian, peneliti selesai melaksanakan penelitian di Puskesmas Simpang Sungai Duren pada bulan Maret 2023.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam hal ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif, penelitian yang bermaksud memahami fenomena “Evaluasi Pelayanan Program BPJS di masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren Kec. Jambi Luar Kota Kab. Muaro Jambi”, Sebuah peristiwa, seperti

prilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Peneliti akan melebur diri dalam seting sosial dengan masyarakat yang berobat ke Puskesmas, pengamat partisipan bergantung pada relasi yang relative luas dengan para informan dari catatan di lapangan. Penelitian ini hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variable, gejala, keadaan dan tidak bermaksud menguji hipotesis.¹⁹

3. Jenis dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung yang berhubungan dengan penelitian dan mampu memberikan informasi, sumber data ini adalah pengawai dan masyarakat yang berkaitan langsung dengan kegiatan yang dapat diperoleh dengan melakukan observasi serta wawancara mendalam terhadap subjek penelitian.

b) Data Skunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh peneliti dengan cara melihat dan membaca dari berbagai

¹⁹Neuman Lawrence, *Basics Sosial Research Qualitatif and Quantitatif Approaches*, Edisional II, (Publishers Design, 2022), hlm. 14-16.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

macam buku, jurnal ataupun berita ataupun dapat meninjau dari skripsi yang sejalur dengan fokus penelitian, dan diperoleh dari Puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai analisa lapangan secara langung dengan pembuktian berupa dokumentasi.

2) Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tanggapan pertama dilapangan, sedangkan data sekunder yaitu data yang di peroleh dari sumber kedua atau dari dokumen penelitian.

4. Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti yang berkaitan dengan benda, individu, kelompok, sebagai subjek penelitian. Penelitian ini ditujukan kepada masyarakat/pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Sungai Duren serta tenaga pasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan di Puskesmas Simpang Sungai Duren.

5. Instrumen Pengumpulan Data

a) Observasi

Obsevasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik pada hasil temuan. Dalam hal ini peneliti langsung turun kelapangan untuk observasi secara langsung di Puskesmas Simpang Sungnai Duren guna mendapatkan informasi secara mendalam.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b) Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian, dalam teknik ini yang dapat diwawancarai ialah pegawai yang bersangkutan dan pasien yang berobat di Puskesmas Simpang Sungai Duren.

c) Dokumentasi

Dokumentasi diperlukan untuk mempermudah peneliti menemukan jawaban dari permasalahan tersebut dan peneliti dapat menjelaskan secara detail dan jelas terkait dengan permasalahan pelayanan prima tentang kesehatan dalam hal ini pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi, dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.²⁰

a) Pengumpulan Data (Data Collection)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi), Pada

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 129-130.

tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial yang diteliti.²¹

b) Reduksi Data (Data Reduction)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.²²

c) Penyajian Data (Data Display)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.²³

d) Verifikasi Data (Conclusion Drawing)

Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun sebaliknya jika didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.²⁴

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 134.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 134-135.

²³Sugiyono, *Metode Penelitian...* hlm. 137.

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian...*,hlm. 141.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Kerangka Teori

Kerangka teoritis adalah salah satu jenis kerangka yang didalamnya menegaskan tentang teori yang dijadikan sebagai landasan serta digunakan untuk menjelaskan fenomena yang sedang diteliti. Teori berfungsi sebagai *eksplanasi* (penjelasan), *eksplorasi* (penjelajah), *prediksi* (meramalkan), dan *kontrol* (pengendalian).²⁵

Untuk menganalisis masalah yang telah dijelaskan diatas, maka penulis perlu menggunakan teori sebagai berikut:

a) Teori Kebijakan Publik

James E. Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Pembicaraan tentang kebijakan memang tidak lepas dari kaitan kepentingan antar kelompok, baik ditingkat pemerintahan maupun masyarakat secara umum.²⁶

Menurut Charles O, Jones, Istilah Kebijakan (*policy term*) digunakan dalam praktek keseharian akan tetapi digunakan untuk pengganti suatu kegiatan atau keputusan yang sangat berbeda. Istilah ini sering

²⁵Yudi Armansyah, Tim penyusun “*pedoman penulisan skripsi ilmu sosial*”, Fakultas Syari’ah UIN STS Jambi Tahun 2020, hlm 27.

²⁶Dwiyanto Indiahono, “*Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis, edisi 2 revisi*”, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), hlm. 17.

digunakan pada suatu tujuan (*goals*), program, keputusan (*decisions*), standar, proposal, dan *grand design*.²⁷

Kebijakan publik dalam rangka substantif adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memecahkan masalah publik yang dihadapi. Dengan membawa kebijakan publik dalam ranah upaya pemecahan masalah publik maka warna administrasi publik akan lebih terasa kental. Kebijakan publik diarahkan untuk memecahkan masalah publik untuk memenuhi kepentingan dan penyelenggaraan urusan-urusan publik.²⁸

Untuk mempermudah pemahaman sekitaran kebijakan publik, maka dapat dirangkai menjadi Lima karakteristik kebijakan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Memiliki tujuan yang didesain untuk dicapai atau tujuan yang dipahami.
- b. Melibatkan keputusan beserta dengan konsekuensinya.
- c. Terstruktur dan tersusun menurut aturan tertentu.
- d. Pada hakikatnya adalah politis.
- e. Bersifat dinamis.²⁹

Saat pemerintah ingin memutuskan untuk melaksanakan sesuatu, harus ada tujuan yang objektif dan kebijakan publik harus merangkum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

²⁷Charles O. Jones, *An Introduction to the study of public policy*. (Third Edition Monterey: Books/Cole Publishing Company, 1984), hlm 25.

²⁸Dwiyanto Indiahono, "*Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*", edisi 2 revisi (Yogyakarta: Gava Media, 2017), hlm. 18-19.

²⁹Biederman, "*Kebijakan Sektor Publik dan Wisata*", (Jakarta: Grandpost, 20170, hlm. 21.

semua tindakan pemerintah, Jadi tidak hanya merupakan pertanyaan kemauan pemerintah semata. Sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah pun termasuk kedalam kebijakan negara, disebabkan karena sesuatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah akan memiliki dampak yang besarnya sama dengan yang dilaksanakan pemerintah.³⁰

a) **Tahap-tahap Kebijakan**

Tahap-tahap pembuatan kebijakan publik menurut William N. Dunn, adalah sebagai berikut:

1) **Penyusunan Agenda**

Penyusunan agenda adalah sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realitas kebijakan publik. Dalam proses inilah ada ruang untuk memaknai apa yang disebut sebagai masalah publik dan prioritas dalam agenda publik dipertarungkan jika sebuah isu berhasil mendapatkan status sebagai masalah publik, dan mendapatkan prioritas dalam agenda publik, maka isu tersebut berhak mendapatkan alokasi sumber daya publik yang lebih pada isu lain.

2) **Formulasi Kebijakan**

Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian di cari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternative atau pilihan kebijakan yang ada.

³⁰Biederman, *Kebijakan Sektor...*, hlm 21.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3) Adopsi/Legitimasi Kebijakan

Tujuan legitimasi adalah untuk memberikan otoritasi pada proses dasar pemerintahan. Jika tindakan legitimasi dalam suatu masyarakat di atur oleh kedaulatan rakyat, warga Negara akan mengikuti arahan pemerintah.

4) Impementasi kebijakan

Kebijakan yang telah diambil, dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasi sumber daya finansial dan manusia.

5) Evaluasi Kebijakan /Penilaian

Evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini evaluasi dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan bisa meliputi tahap perumusan masalah-masalah kebijakan. Program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun tahap dampak kebijakan.³¹

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah sebuah kerangka yang didalamnya menjelaskan konsep yang terdapat pada asumsi teoritis, yang kemudian

³¹http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1340/5/141801039_file%205.pdf.(diakses pada 27 Juli 2022)

digunakan untuk mengistilahkan unsur yang terdapat dalam objek yang akan diteliti serta menunjukkan adanya hubungan antara konsep tersebut.³²

a. Evaluasi

Evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjukkan pada aplikasi beberapa skala nilai terdapat hasil kebijakan dan program. Secara umum, evaluasi dapat disamakan dengan penafsiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*) kata-kata yang menyatakan untuk menganalisa hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan pada kenyataan mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran, dalam hal ini dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna bahwa masalah-masalah kebijakan dibuat jelas atau diatasi.

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan evaluasi program adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya suatu program pemerintah yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif atau pilihan yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Dengan melakukan evaluasi maka akan ditemukan faktor pelaksanaan kebijakan publik dilapangan yang hasilnya bisa positif ataupun negatif. Sebuah evaluasi yang dilakukan secara

³²Yudi Armansyah, Tim penyusun *pedoman penulisan skripsi ilmu soial*, Fakultas Syari'ah UIN STS Jambi Tahun 2020, hlm 29.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



profesional akan menghasilkan temuan yang obyektif yaitu temuan apa adanya baik data, analisis dan kesimpulannya tidak dimanipulasi yang pada akhirnya akan memberikan manfaat kepada perumus kebijakan, pembuat kebijakan dan masyarakat.³³

b. Pelayanan

Menurut undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Bab 1, Pasal 1, Ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁴ Sementara menurut Pohan, Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih.³⁵

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya

³³Nur Khoirotush Shidqih, Skripsi: “*Evaluasi Program BPJS Kesehatan.*” (Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2019), hlm 29-31.

³⁴Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang “*Pelayanan Publik*”, Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

³⁵Pohan Imbalo S, “*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2007), hlm. 5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁶

Pelayanan publik yang harus di berikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam 2 (dua) kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan umum.

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: Kesehatan, Pendidikan Dasar, dan Bahan Kebutuhan Pokok Masyarakat. Berkaitan dengan penelitian ini maka peneliti hanya akan menjelaskan salah satu saja diantara banyaknya bagian pelayanan kebutuhan dasar, yaitu:

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).³⁷

Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan bahwa, kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan hidup produktif secara sosial dan ekonomi.³⁸

³⁶Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan...*, hlm. 14-15.

³⁷Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan...*, hlm. 26.

³⁸Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1992 tentang “Kesehatan” Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Jadi kesehatan adalah subsistem pelayanan kesehatan, preventif atau pencegah, kuratif atau penyembuhan, rehabilitas atau pemulihan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat, dan lingkungan.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu: Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, Pelayanan Jasa.³⁹

a) Asas pelayanan publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan Mepren nomor 63/2003 yakni , Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

b) Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik

Dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/MPAN/7/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat 14 perinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik untuk memberikan **pelayanan prima** 14 prinsip tersebut adalah Kesederhanaan, Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kewajaran biaya

³⁹Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan...*, hlm. 30.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kejelasan, Kepastian waktu, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, Kedisiplinan, Kenyamanan.⁴⁰

c. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badang Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jamminan sosial di Indonesia menurut undang-undang nomor 40 tahun 2004.⁴¹ Dan undang-undang nomor 24 tahun 2011.⁴² Sesuai dengan undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba.⁴³

Berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT. Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenaga kerjaan PT. Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Transformasi PT Askes dan PT Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal 2014 PT. Askes akan menjadi BPJS Kesehatan, Selanjutnya pada 2015 giliran PT. Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan.⁴⁴

⁴⁰Kemenpan Nomor 25/7/2004 tentang “*Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*”.

⁴¹Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 40 tahun 2004 tentang *sistem jaminan sosial*.

⁴²Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 24 tahun 2011 tentang *sistem jaminan sosial*.

⁴³BPJS Kesehatan, *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*, (E-book, 2014), Diakses 20 Juli 2022.

⁴⁴Eksha Khairunnisa, Skripsi, “*Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*”, (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019), hlm. 13.

Lembaga ini bertanggung jawab kepada presiden, BPJS berkantor pusat di Jakarta, dan bisa memiliki kantor perwakilan di tingkat provinsi serta kantor cabang di tingkat kabupaten kota.⁴⁵

d. Covid-19

Coronavirus Disease 19 (COVID-19) merupakan penyakit yang disebabkan oleh Novel Coronavirus (2019-nCoV) atau yang kini dinamakan SARS-CoV-2 yang merupakan virus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk dan sesak napas hingga pada kasus yang berat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal dan bahkan kematian. Manifestasi klinisnya muncul dalam 2 hari hingga 14 hari setelah terjadi paparan.

Hingga saat ini masih diyakini bahwa transmisi penularan Covid-19 adalah melalui droplet dan kontak langsung, kecuali bila ada tindakan medis yang memicu terjadinya aerosol (misalnya resusitasi jantung paru, pemeriksaan gigi seperti penggunaan scaler ultrasonik dan high speed air driven, pemeriksaan hidung dan tenggorokan, pemakaian nebulizer dan pengambilan swab) dimana dapat memicu terjadinya resiko penularan melalui airborne.⁴⁶

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁴⁵BPJS Kesehatan, *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*, (E-book, 2014), Diakses 20 Juli 2022.

⁴⁶Kementerian Kesehatan Negara Republik Indonesia, *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas pada Masa Pandemi Covid-19*, hlm 19.

C. Jadwal Penelitian

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian ini, maka penulis menyusun jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

	Kegiatan	Tahun 2022/2023																							
		Maret				September				Desember				Maret				Mei							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Pengajuan Judul				X																				
2.	Pembuatan Proposal					X																			
3.	Perbaikan Proposal dan Seminar										X				X										
4.	Surat Izin Riset												X												
5.	Pengumpulan Data													X											
6.	Pengolahan dan Analisis Data														X										
7.	Pembuatan Laporan															X									
8.	Bimbingan dan Perbaikan																X								
9.	Agenda dan Ujian Skripsi																	X							
10.	Perbaikan dan Penjilidan																							X	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Puskesmas Simpang Sungai Duren

Puskesmas Simpang Sungai Duren merupakan pusat kesehatan Masyarakat setempat, dibangun pada Tahun 1986, yang memberikan pelayanan setiap hari untuk melayani masyarakat/pasien dengan waktu operaional selama 24 jam. Puskesmas Simpang Sungai Duren pada masa Covid-19 merupakan puskesmas yang tetap melaksanakan pelayanan kesehatan guna untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan bagi masyarakat setempat dengan menerapkan berbagai aturan yang telah ditetapkan pada kondisi tersebut.

B. Visi, Misi dan Motto

1. Visi

“Puskesmas dengan pelayanan kesehatan yang bermutu dan mandiri untuk menuju kecamatan sehat”

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu.
- b. Memberdayakan masyarakat sehat untuk lebih mandiri dalam upaya kesehatan.
- c. Meningkatkan derajat kesehatan baik perorangan keluarga dan masyarakat di wilayah kerja



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Motto

“Kesembuhan dan kepuasan anda adalah harapan kami”

4. Tata nilai Puskesmas Simpang Sungai Duren: “Bisa”

a. Bermutu

Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar prosedur yang berlaku di Puskesmas Simpang Sungai Duren.

b. Interaktif

Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung dengan menerapkan komunikasi dua arah.

c. Santun

Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan sopan.

d. Adil

Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan adil, tidak membedakan status sosial.

C. Aspek Geografi dan Demografi

1. Aspek Geografi

a. Lokasi Puskesmas

Luas kecamatan Jaluko 29.000,-Km yang terdiri dari dataran rendah dan dataran tinggi. Luas wilayah kerja Puskesmas Simpang Sungai Duren 10.985 Km terletak di jalan Jambi Muaro Bulian Km. 17 di Desa Simpang Sungai Duren.

b. Batas Wilayah

- 1) *Sebelah Utara* berbatas dengan wilayah kerja Puskesmas Penyengat Olak Kecamatan Sekernan Kabupaten Muaro Jambi
- 2) *Sebelah Timur* berbatasan dengan Kecamatan Kota Baru Kota Jambi
- 3) *Sebelah Selatan* berbatas dengan Wilayah Kerja Puskesmas PIR II Bajubang Kabupaten Muaro Jambi
- 4) *Sebelah Barat* berbatasan dengan Kecamatan Pelayung Kabupaten Batang Hari

Tabel 1.2 Luas Wilayah Administratif Menurut Desa Dalam Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Sungai Duren Tahun 2021⁴⁷

No	Desa	Luas Wilayah	Jumlah Penduduk
1.	Pematang Gajah	2.434 Km	4.148
2.	Mendalo Darat	604 Km	13.878
3.	Mendalo Indah	502 Km	6.594
4.	Simpang Sungai Duren	625 Km	3.921
5.	Sungai Duren	710 Km	2.517
6.	Muaro Pijoan	1.450 Km	2.129
7.	Pematang Jering	1.700 Km	1.219
8.	Kelurahan Pijoan	960 Km	6.558
9.	Danau Sarang Elang	2.000 Km	1,123
Jumlah		10.985 Km	42.08

⁴⁷Dokumen Profil Puskesmas Simpang Sungai Duren Tahun 2021

- 4) Membina karyawan lingkup kerja puskesmas dalam pelaksanaan tugas.
2. Kepala Tata Usaha Puskesmas
 - 1) Merencanakan kegiatan pada bagian tata usaha sesuai dengan rencana srategi puskesmas untuk kelancaran tugas.
 - 2) Membagi tugas administrasi pada bagian usaha dengan tugas dan fungsi untuk menjamin kelancaran tugas.
 - 3) Membimbing bawahan petugas administrasi pada bagian tata usaha sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 - 4) Memeriksa hasil kegiatan administrasi pada bagian tata usaha.
 - 5) Menyusun laporan tahunan (data profil) puskesmas sesuai dengan hasil atau kigiatan program puskesmas.
 - 6) Mengadakan pengawasan, pengendalian dan penilaian hasil kerja berdasarkan rencana kerja untuk menjamin kelancaran dan efektif kerja.
 - 7) Mengevaluasi hasil kegiatan puskesmas yang meliputi administrasi, keuangan dan urusan lainnya.
 - 8) Melaporkan hasil kegiatan puskesmas yang sudah dievaluasi sebagai bahan informasi atau pertanggungjawaban terhadap kepala puskesmas.
3. Penanggung jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- 1) Pengkoordinir pelaksana pelayanan di puskesmas pembantu, puskesmas keliling, praktek bidan desa, bidan praktek mandiri, perawat praktek mandiri, dokter praktek mandiri dan klinik.
 - 2) Pengkoordinir dalam identifikasi masalah, analisis, prioritas masalah, membuat tindak lanjut dan pengevaluasia pelayanan jejaring dan jaringan.
 - 3) Pengkooordinir dalam pembuatan MOU jejaring dan memastikan *output* sesuai dengan MOU yang disepakati.
 - 4) Pengkoordinir dalam pembuatan RUK pelayanan dan mendokumentasikan menjadi RUK jejaring dan jaringan untuk diserahkan kepada Tim manajemen puskesmas.
 - 5) Melaporkan perkembangan pelaksanaan kegiatan dan pelayanan kepada kepala puskesmas.
4. Penanggung jawab UKP, kefarmasian dan laboratorium mempunyai tugas dan fungsi:
- 1) Pengkoordinir pelaksanaan kegiatan pelayanan pemeriksa umum, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan keluarga yang bersipat UKP, gawat darurat, gizi yang bersipat UKP, persalinan, kefarmasian dan laboratorium.
 - 2) Pengkoordinir dalam identifikasi masalah, analisis, prioritas masalah, membuat tindak lanjut dan mengevaluasi capaian target UKP, kefarmasian dan laboratorium.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- 3) Pendamping coordinator pelayanan dalam menyiapkan dokumentasi kegiatan.
 - 4) Pengkoordinir dalam pembuatan RUK pelayanan dan mendokumentasikan menjadi RUK UKP, kefarmasian dan laboratorium untuk diserahkan kepada Tim manajemen puskesmas.
 - 5) Melaporkan perkembangan pelaksanaan kegiatan dan pelayanan kepada kepala puskesmas.
5. Penanggung jawab UKM Pengembangan mempunyai tugas dan fungsi:
- 1) Pengkoordinasi pelaksanaan kegiatan program atau pelayanan kesehatan gigi masyarakat, kesehatan tradisional dan komplementer, kesehatan olahraga, kesehatan kerja dan lainnya.
 - 2) Pengkoordinir, identifikasi masalah, analisis, prioritas masalah, membuat tindak lanjut dan mengevaluasi capaian target program UKM pengembangan.
 - 3) Pendamping pelaksanaan program dalam menyiapkan dokumen program.
 - 4) Pengkoordinir dalam pembuatan RUK program dan mendokumentasikan menjadi RUK UKM, pengembangan untuk diserahkan kepada Tim manajemen puskesmas.
 - 5) Melaporkan perkembangan pelaksanaan kegiatan kepada kepala puskesmas.
6. Penanggung jawab UKM Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat mempunyai tugas dan fungsi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 1) Pengkoordinir pelaksanaan kegiatan program atau pelayanan promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan keluarga yang bersifat UKM, gizi yang bersifat UKM, pencegahan dan pengendalian penyakit dan keperawatan masyarakat.
- 2) Pengkoordinir identifikasi masalah, analisis, prioritas masalah, membuat tindak lanjut dan mengevaluasi capaian target program.
- 3) Pendamping pelaksanaan program dalam menyiapkan dokumen program UKM esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat.
- 4) Pengkoordinir dalam pembuatan RUK program dan mendokumentasikan menjadi RUK UKM esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat untuk diserahkan kepada Tim manajemen puskesmas.
- 5) Melaporkan perkembangan pelaksanaan kegiatan kepada kepala puskesmas.⁴⁹

F. Data Tenaga Kesehatan dan Non Kesehatan Puskesmas Simpang Sungai Duren

Tabel 1.3 tenaga Kesehatan dan Non-Kesehatan

Puskesmas Simpang Suungai Duren⁵⁰

No	Jenis	Jumlah
1	Dokter Umum	2
2	Dokter Gigi	1

⁴⁹Dokumen Profil Puskesmas Simpang Sungai Duren 2021

⁵⁰Dokumen Data Pegawai Puskesmas Simpang Sungai Duren Tahun 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3	Apoteker	3
4	Perawat	24
5	Bidan	44
6	Kesmas	1
7	Perawat Gigi	4
8	Gizi	2
9	Sanitasi	2
10	Analisis	4
11	Teknik Medis/Fisik	1
12	Non-Kesehatan	4
	Jumlah	92

G. Data Pasien BPJS, Non-BPJS dan Covid-19 Tahun 2021 Puskesmas

Simpang Sungai Duren

Tabel 1.4 Pasien BPJS, Non-BPJS dan Covid-19 Tahun 2021

Puskesmas Simpang Sungai Duren⁵¹

No	Bulan	BPJS	Non BPJS	Covid-19
1	Januari	645	654	24
2	Februari	613	647	11
3	Maret	535	723	19
4	April	611	651	0
5	Mei	538	601	0

⁵¹Dokumen Laporan Kapasitet Tahun 2021

6	Juni	574	821	2
7	Juli	572	565	0
8	Agustus	559	728	0
9	September	595	653	0
10	Oktober	641	747	Vaksinasi
11	November	670	794	Vaksinasi
12	Desember	704	828	Vaksinasi
Jumlah		7.257	8.422	56

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Kesehatan Kepada Masyarakat Pengguna BPJS Di Masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵² Pelayanan publik diklasifikasikan kedalam 2 kategori utama yaitu, pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan dasar yang terdapat didalam pelayanan publik, kesehatan merupakan suatu kebutuhan dasar masyarakat maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang-undang. Jadi kesehatan adalah subsistem pelayanan kesehatan preventif atau pencegah, kuratif atau penyembuhan, rehabilitas atau pemulihan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat dan lingkungan.

⁵²Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang “*Pelayanan Publik*”, Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah terbagi dalam 3 kelompok yaitu, pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat maupun di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵³

Puskesmas merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan menyelenggarakan pelayanan seperti pelayanan kuratif atau pengobatan, preventif atau upaya pencegahan, promotif atau peningkatan kesehatan dan rehabilitas atau pemulihan kesehatan. Dalam rangka mencapai tarap kesehatan masyarakat yang sebaik-baiknya melalui upaya kesehatan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 yang berisi tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) membutuhkan adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas dari penyelenggara pelayanan kesehatan, maka dari itu sangat dibutuhkan kinerja yang tinggi dari penyelenggara pelayanan kesehatan.⁵⁴

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁵³Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, edisi revisi, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 14-15.

⁵⁴Kwatri Puspita Sari, *Inovasi Pelayanan Kesehatan Lansia*, (Jambi: UIN STS Jambi), 2022, hlm. 41.

BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia.⁵⁵

Puskesmas Simpang Sungai Duren merupakan salah satu puskesmas yang ada di ranah Kab. Muaro Jambi yang menerapkan pelayanan program BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna BPJS sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 mengenai Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS. Disisi lain Puskesmas Simpang Sungai Duren juga dilengkapi dengan 2 (dua) gedung sekaligus yakni gedung rawat jalan dan gedung rawat inap untuk melayani pasien BPJS.⁵⁶

Gambar 1.2 Gedung rawat jalan dan Gedung rawat inap yang terdapat dalam denah Puskesmas Simpang Sugai Duren⁵⁷



⁵⁵Bunga Tri Amanda, dkk, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Sebagai Strategi Manajemen Berbasis Keadilan Sosial dalam Pelayanan Kesehatan*, Prosiding EMAS: Ekonomi Akuntansi Kewirausahaan, Vol. 1 No. 1, Juni 2021, hlm. 186.

⁵⁶Hasrillah, dkk, *Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan*, Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 1, No. 12 Mei 2021, hlm. 2875.

⁵⁷Dokumen Denah Puskesmas Simpang Sungai Duren Tahun 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Puskesmas Simpang Sungai Duren Juga memiliki Program khusus untuk pasien BPJS berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S.Tr. kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas sebagai berikut:

“Program khususnya yaitu PRB, pengolahan PROLANIS seperti pasien dengan hipertensi setelah kita rujuk pasien tersebut akan dikembalikan ke Puskesmas dan tiap bulan ambil obat, untuk pasien hipertensi dicek tensi darahnya, setiap 6 bulan sekali kita rujuk prodia untuk mengecek kadar gula, darah, untuk pasien yang tergolong dalam PROLANIS ada kegiatan khusus seperti semam. Penyakit kronis yang dikelola disini ada 2 macam sesuai arahan dari BPJS”⁵⁸

Begitu juga berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Herlita, S.Tr. Kep, S.Km sebagai perawat di UGD Puskesmas sebagai berikut:

“Ada seperti PRB dan PROLANIS”⁵⁹

Dalam setiap pelayanan sudah pasti memiliki prosedur untuk mendapatkan pelayanan tersebut sama halnya di Puskesmas Simpang Sungai Duren adapun prosedur pelayanan pasien BPJS berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni S. Tr. Kep., Ners Selaku kepala pengelola BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai berikut:

“Pasien datang membawa kartu BPJS jika tidak membawa bisa juga menggunakan KTP dari situ kita bisa lihat apakah terdaftar apa tidak, setelah pendaftaran mereka akan diarahkan mau berobat ke poli mana apakah poli anak, poli umum atau

⁵⁸Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Suugai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁵⁹Wawancara dengan Herlita S. Tr. Kep, S.K.M selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

sebagainya, setelah dilayani di poli, mereka langsung mengambil obat.”⁶⁰

Begitu pula berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Elen Sirait, Am.

Kep Selaku perawat di rawat inap UGD yang menyatakan sebagai berikut:

“Pasien kependaftaran terlebih dulu nanti diarahkan mau berobat kemana apakah ke poli dewasa atau poli anak nantikan ditulis identitasnya disitu kalau mereka tidak bisa ditangani disana dan memerlukan tindakan di arahkan ke UGD”⁶¹

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang saya lihat secara langsung di Puskesmas Simpang Sungai Duren tahap pendaftaran pasien BPJS dan umum juga tidak ada perbedaan, pasien umum dan pasien BPJS berada ditempat pendaftaran /antrian untuk mendapatkan pengobatan secara bersama tidak ada dipisahkan antara kedua jenis pasien tersebut hal itu sesuai berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitri Pauziah, Amd. Keb Selaku pegawai rekam medis pelayanan, menuturkan sebagai berikut:

“Tahap pendaftaran pasien BPJS dan umum sama saja, ambil nomor antrian pasien umum membawa KK atau KTP yang pasien BPJS membawa kartu BPJS, umum buku baru dan ada biayanya kalau BPJS gratis.”⁶²

Demikian juga berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S.Tr.

Kep, Ners Selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Perasaan gak ada yang dibedakan ya sama saja, cuma kalau yang umum paling ditanya apakah peserta BPJS atau buakan dan mereka

⁶⁰Wawancara dengan Sumarni S.Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁶¹Wawancara dengan Elen Sirait Am. Kep selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁶²Wawancara dengan Fitri Pauziah Amd. Keb selaku pegawai rekam medis Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

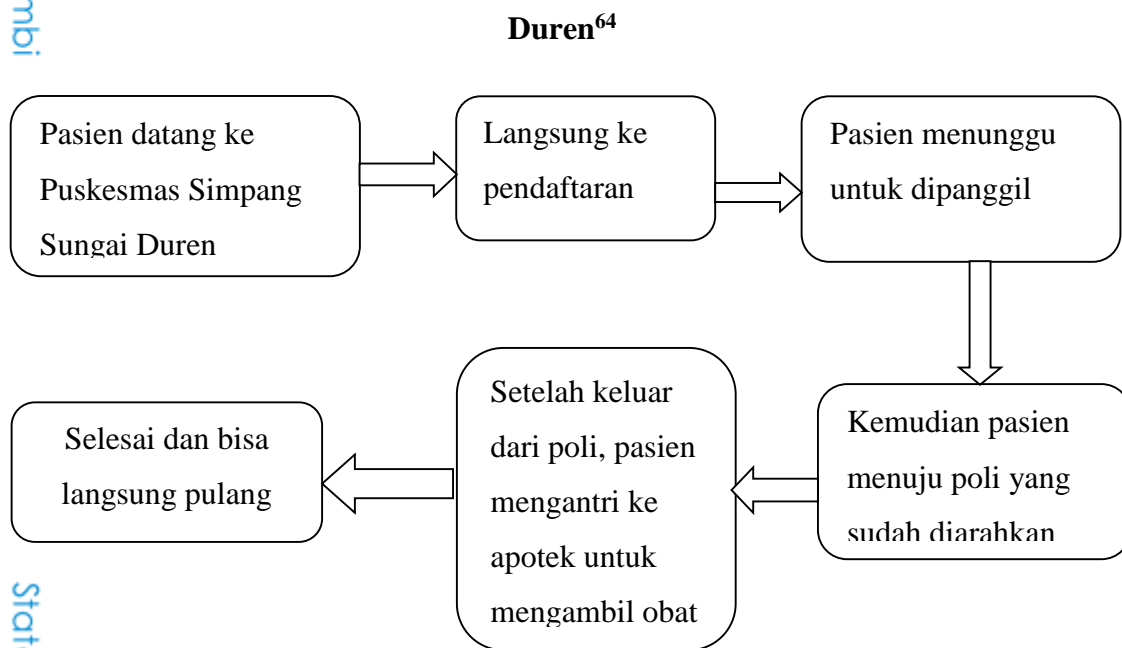


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

jawabnya tidak. Ya mereka tetap membawa identitas seperti KTP dari situ baru bisa ambil kartu berobat, yang namanya satu bundul itu satu keluarga yang sudah terdaftar penyakitnya, penyakit barukah atau penyakit lama”⁶³

Gambar 1.3 Prosedur/tahap pelayanan di Puskesmas Simpang Sungai



Covid-19 merupakan penyakit yang disebabkan oleh Novel Coronavirus (2019-nCoV) atau yang kini dinamakan SARS-CoV-2 yang merupakan virus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Virus ini dapat menular secara cepat dari satu orang ke orang lainnya melalui droplet dan kontak langsung, kecuali ada tindakan medis yang memicu terjadinya aerosol (misalnya, pemeriksaan gigi seperti penggunaan scelar ultrasonik dan high speed air driven, pemeriksaan hidung

⁶³Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁶⁴Dokumen Informasi Prosedur Pelayanan Puskesmas Simpang Sungai Duren Tahun 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

dan tenggorokan, pemakaian nebulizer dan pengambilan swab) yang dapat memicu terjadinya resiko penularan melalui airborne yang akan mempengaruhi sebagian besar bidang aktivitas manusia dalam banyak hal salah satunya bidang pelayanan kesehatan.⁶⁵

Namun pada saat Covid-19 pelayanan kesehatan tetap akan dilaksanakan dengan memenuhi beberapa aturan yang telah ditentukan, Seperti pelayanan yang diterapkan oleh Puskesmas Simpang Sungai Duren pada saat sebelum dan masa Covid-19 berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S.Tr. Kep., Ners sebagai berikut:

“Pelayanannya tetap sama, ketika sebelum Covid-19 pelayanan seperti biasanya. Namun setelah Covid-19 menggunakan prosedur untuk pelayanan dengan mencuci tangan, pakai masker, protapnya memang memang baru, seandainya ada pasien yang harus dirawat kita harus cek VCR disini kalau hasilnyapositif akan diarahkan kerumah sakit dan jika negatif kita rawat.”⁶⁶

Begitu juga berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mardiana, S.K.M sebagai kepala tata usaha Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan sebelum dan saat covid-19 sama aja, Cuma pada saat Covid-19 harus mematuhi protokol kesehatan seperti wajib masker, cuci tangan, dan sebagainya”⁶⁷

⁶⁵Kementerian Kesehatan Negara Republik Indonesia, *Petunjuk teknis pelayanan Puskesmas pada masa Pandemi Covid-19*, hlm. 19.

⁶⁶Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁶⁷Wawancara dengan Mardiana S.K.M selaku kepala tata usaha Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 31 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Demikian juga bersarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitri Fauziah, Amd. Keb sebagai pegawai rekam medis pelayanan puskesmas menuturkan sebagai berikut:

“Iya benar pelayanan tetap sama, tapi masa Covid-19 memang harus menggunakan APD lengkap, skrining baik pemberi layanan atau penerima layanan”⁶⁸

Begitu juga berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nasrun selaku pasien pengguna BPJS di puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai berikut:

“Pelayanannya ya sama aja, waktu covid memang kami diwajibkan mematuhi protokol kesehatan”⁶⁹

Pada masa Covid-19, upaya kesehatan masyarakat tetap dilaksanakan dengan memperhatikan skala prioritas. Puskesmas tetap melaksanakan pelayanan dasar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan dalam rangka mencapai SPM Kab/Kota bidang kesehatan sebagaimana diatur pada peraturan pemerintah No. 2 tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal dan PERMENKES No. 4 tahun 2019 tentang teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal

⁶⁸Wawancara dengan Fitri Fauziah Amd. Keb selaku pegawai rekam medis Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁶⁹Wawancara dengan Nasrun selaku pasien pengguna BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

bidang kesehatan.⁷⁰ Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan, oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumberdaya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).⁷¹

Puskesmas Simpang Sungai Duren telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik meskipun pada masa maraknya Pandemi Covid-19 dalam pelaksanaan Program BPJS dengan tujuan memberikan kenyamanan terhadap pasien BPJS. Hal tersebut sesuai berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S.Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai berikut:

“Meskipun Covid-19 kita tetap melakukan pelayanan dan kita usahakan melayani dengan sebaik-sebaiknya, secepat mungkin akan dilayani kalau misalkan waktu tunggu lama kita sesuaikan dengan daftar tunggu yang kita buat yaitu 10 menit”⁷²

Begitu juga berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Herlita, S.Tr. Kep, S.KM selaku perawat di UGD sebagai berikut:

“Kita pelayanan tetap ya dan juga kita usahakan melayani secepatnya, kalau lama nanti akan ada memancing keributan”⁷³

⁷⁰Kementerian Kesehatan Negara Republik Indonesia, *Petunjuk teknis pelayanan Puskesmas pada masa Pandemi Covid-19*, hlm. 19.

⁷¹Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Gava Media, 2018, hlm. 26.

⁷²Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada 30 Januari 2023.

⁷³Wawancara dengan Herlita S. Tr. Kep, S.K.M selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

Demikian juga berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nurhidayat selaku pasien BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanannya disini bagus semua, kalau seandainya pelayanannya buruk tidak akan seperti ini ramenya, waktu pelayanannya juga cepat ini saya baru lima menit disini sudah dipanggil untuk mendapatkan pelayanan pengobatan”⁷⁴

Begitu juga berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Raden Aman selaku pasien BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren menuturkan sebagai berikut:

“Pelayanan disini lumayan bagus, dari dulu sampai sekarang pelayananya sama saja, waktu tungguanya juga sebentar”⁷⁵

Meskipun Puskesmas Simpang Sungai Duren telah menerapkan pelayanan dengan baik dan selalu melaksanakan peraturan yang telah ditetapkan seperti memakai APD, skrining, dan menjalankan protabnya sesuai dengan ketentuan, akan tetapi masih ada terdapat beberapa orang yang terkena jangkitan Covid-19 yang mengakibatkan Puskesmas Simpang Sungai Duren di tutup sementara. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S.Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS di Puskesmas mengetatakan sebagai berikut:

⁷⁴Wawancara dengan Nurhidayat selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁷⁵Wawancara dengan Raden Aman selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“Iya Puskesmas ini memang ada ditutup sementara sekitaran 2-3 saya rasa kemarin pas lagi meningkat-meningkatnya kasus Covid-19. Penyebab dari ditutupnya puskesmas ya karena hampir semua pegawainya terkena Covid-19”⁷⁶

Pada saat Pandemi Covid-19 jumlah pengunjung pasien umum dan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren juga mengalami penurunan yang sangat drastis sekali sebab kebanyakan dari pasien takut untuk datang berobat ke Puskesmas karena takut dinyatakan positif terpapar Covid-19 setelah dilakukan pemeriksaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitri Pauziah Amd. Keb selaku pegawai rekam medis Puskesmas Simpang Sungai Duren menuturkan sebagai berikut:

“Pasiennya agak berkurang drastis, soalnya masyarakat itu kebanyakan takut untuk datang ke pelayanan puskesmas, lebih memilih kebidan atau ke praktek langsung”⁷⁷

Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S. Tr. Kep. Ners selaku kepala pengelola BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Kunjungan memang agak menurun drastis, karena pasien sendiri takut untuk datang kesini”⁷⁸

⁷⁶Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁷⁷Wawancara dengan Fitri Pauziah Amd. Keb selaku pegawai rekam medis Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁷⁸Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

Begitu juga berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Herlita, S. Tr. Kep, S.K.M selaku perawat di Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Terdapat penurunan jumlah pasien, karena Covid-19 itukan merupakan sebuah wabah jadi ya otomatis sepi”⁷⁹

Begitu pula berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supardi sebagai Pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai berikut:

“Saat maraknya Covid-19 saya tidak pernah ke puskesmas ini untuk mendapatkan pengobatan saya di obati oleh anak saya sendiri dan hasilnya sembuh”⁸⁰

Demikian juga berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yusnidar selaku pasien pengguna BPJS mengatakan sebagai berikut:

“Ibu selama Pandemi Covid-19 tidak pernah berobat ke Puskesmas ini, Ibu di obati oleh anak sendiri dan sembuh”⁸¹



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁷⁹Wawancara dengan Herlita S. Tr. Kep, S.K.M selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁸⁰Wawancara dengan Supardi selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁸¹Wawancara dengan Yusnidar selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

B. Faktor Penghambat Yang Di Hadapi Dalam Pelaksanaan Program BPJS Di Masa Covid-19 Di Puskesmas Simpang Sungai Duren

Memberikan pelayanan yang baik kepada pasien khususnya pasien pengguna BPJS dengan tujuan diharapkan dapat memuaskan mereka dalam pelayanan. Sehingga dapat membantu proses penerapan program BPJS di Puskesmas supaya berjalan sebagaimana mestinya dan dapat sejalan dengan visi misi yang dimiliki Puskesmas Simpang Sungai Duren dalam mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Simpang Sungai Duren berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada pasien pengguna BPJS dalam upaya penerapan program BPJS di Rumah Sakit, dalam hal pelayanan ini tentu saja memiliki faktor pendukung dan penghambat dalam proses penerapan program BPJS di Puskesmas.⁸²

Berdasarkan penelitian faktor penghambat yang peneliti temukan dalam penerapan program BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren tidak ada, namun hanya ada terdapat pasien yang kurang mengerti akan pelayanan program tersebut melalui observasi ke Puskesmas dan wawancara dengan pihak Puskesmas. Suatu permasalahan komunikasi dalam artian penyuluhan dan sosialisasi terhadap program BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren terhadap masyarakat yang kurang mengerti dari program BPJS. Terdapat beberapa masyarakat yang masih bingung dengan program ini, sebagai peserta BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di

⁸²Hasrillah, dkk, *Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan*, Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 1 No. 12 Mei 2021, hlm 2877-2878



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Puskesmas Simpang Sungai Duren. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Elen Sirait, Am. Kep selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Ada saya temukan pasien yang kurang mengerti akan hal tersebut, tapi kita kasih penjelasan langsung seandainya sudah dijelaskan masih tidak mengerti juga akan kita minta satu orang keluarga yang menegrti dengan bahasa kita supaya memahami kejelasannya. Untuk sosialisasi khususnya kita tidak ada”⁸³

Mengenai tidak adanya sosialisasi khusus yang dilakukan oleh para pelaksana program yang telah terlihat di lapangan, maka wajar saja masih terdapat beberapa pasien yang kurang mengerti akan hal tersebut. Dengan ditemukan realitas yang telah disebutkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa proses komunikasi kepada masyarakat pengguna BPJS tidak dimengerti oleh masyarakat tersebut maka dibutuhkan sosialisasi khusus oleh pelaksana program supaya meningkatkan pemahaman masyarakat akan hal pelayanan tersebut.

Sikap tenaga medis pelayanan Puskesmas harus memiliki sikap yang baik dalam melayani masyarakat akan menjadi salah satu penilaian serta dalam indikator puas atau tidaknya masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara denngan Bapak Nurhidayat selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai berikut:

⁸³Wawancara dengan Elen Sirait Am. Kep selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“Pelayanannya bagus di Puskesmas ini, cepat juga dan selama berobat kesini saya tidak ada kendala yang saya rasakan”⁸⁴

Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supardi selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai berikut:

“Puskesmas ini pelayanannya bagus dari dulu hingga sekarang, dan saya tidak ada merasakan hambatan”⁸⁵

Demikian juga berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rustam Efendi selaku pasien pengguna BPJS Di Puskesmas Simpang Sungai Duren mngatakan sebagai beriku:

“Pelayanan disini memang bagus semua, baik sebelum Pandemi Covid-19 dan pada masa Pandemi Covid-19 tidak ada perubahan. Dan saya tidak pernah ada mengalami hambatan dalam pelayanannya”⁸⁶

Sesuai dengan hasil wawancara tersebut maka jelaslah bahwa pelayanan program BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren berjalan dengan baik, sikap pelaksana menjadi salah satu yang mempengaruhi dalam pelaksanaan kebijakan. Kalau pelaksana melaksanakan tugas dengan senang hati, tapi kalau pandangan pelaksana berbeda dengan

⁸⁴Wawancara dengan Nurhidayat selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁸⁵Wawancara dengan Supardi selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁸⁶Wawancara dengan Rustam Efendy selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pembuat kebijakan maka proses penerapan akan mengalami banyak masalah dalam penerapannya.⁸⁷

Di lingkungan Puskesmas Simpang Sungai Duren struktur birokrasinya sudah baik, sehingga dapat mempermudah untuk menjalankan atau menerapkan program BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren. Repormasi birokrasi yang telah diterapkan pada Puskesmas Simpang Sungai Duren di Masa Pandemi Covid-19 untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Seperti adanya fasilitas pendaftaran atau pelayanan online dalam melakukan pendaftaran bagi setiap pasien pengguna BPJS berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dr. Ani Wijaya selaku Kapus di Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Pada masa Covid-19 Puskesmas memang menggunakan sistem pelayanan online dan pelayanan online tersebut masih berlaku sampai sekarang”⁸⁸

Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitri Pauziah, Amd. Keb selaku pegawai rekam medis di Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

⁸⁷Hasrillah, dkk, *Implemantasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan*, Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 1 No. 12 Mei 2021, hlm. 2880.

⁸⁸Wawancara dengan Dr. Ani Wijaya selaku kepala Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 1 Februari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“Iya menggunakan sistem online dan sistem online belaku hingga sekarang”⁸⁹

Begitu juga berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S.Tr. Kep, Ners selaku ketua pengelola BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan ssebagai berikut:

“Sistem pelayanan online memang diterapkan di Puskesmas ini, yang memang sering digunakan seperti pada saat Covid-19 kami melakukan pelayan online contohnya itu kemarin untuk posyandu yang seharusnya diadakan kami ganti dengan menerapkan seperti timbang berat badan bayi secara mandiri saja di rumah terus hasilnya dikirimkan ke pada kami bagian Puskesmas dan dalam keadaan pasien tersebut tidak bisa dilayani di puskesmas akan kita rujuk menggunakan sistem rujuk online ke Rumah Sakit yang tipe C, seperti Rumah sakit arafah, abdul manaf, kambang dan sebagainya”⁹⁰

Hal demikian akan mempermudah pasien untuk mendapatkan pelayanan dan juga pada masa Pandemi Covid-19 sistem online ini juga menjadi solusi dari kemungkinan akan kenaikan pasien yang terpapar Covid-19.

Di Puskesmas Simpang Sungai Duren Faktor penghambat dalam pelaksanaan Program BPJS tidak ada namun sebaliknya, memiliki Faktor pendukung dalam penerapan program BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren

⁸⁹Wawancara dengan Fitri Pauziah Amd. Keb selaku pegawai rekam medis Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁹⁰Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 1) Tersediannya fasilitas pelayanan online pengajuan klaim melewati proses yang berbelit yang menyita banyak waktu, yang diakui oleh pihak BPJS. Maka dari itu pihak BPJS memberikan solusi terbaik dengan menerapkan istem verifikasi SIM INA-CBG's,-SEP Integrated Sistem (INASIS).sistem ini juga memperkuat akuraturasi data engan harapan dapat menjadi solusi terbaik atas sulitnya pengajuan klaim oleh pihak puskesmas dan mencegah terjadinya doublenya klaim kepada BPJS yang dilakukan pihak puskesmas.

Pengejuan klaim membutuhkan proses yang berbelit-belit sehingga menyita banyak waktu, hal itu telah diakui oleh pihak BPJS, oleh karena itu pihak BPJS memberikan solusi terbaik dengan menerapkan sistem verifikasi yang terintegritas di dalam SIM INA-CBGS's, dengan nama sistem aplikasi INA CBG's-SEP *Integrated System* (INASIS). Sistem ini diharapkan dapat menjadi solusi atas sulitnya pengajuan klaim oleh puskesmas.⁹¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S.Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai berikut:

“Iya memang benar pengajuan itu lama. Penanganannya lama kita tunggu dulu jawaban dari rumah sakit apakah bisa atau tidak, kadang alasan mereka itu banyak sekali, yang

⁹¹Hasrillah, dkk, *Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan*, Jurnal Inovasi Penelitian, Vol 1 No. 12 Mei 2023, hlm. 2880.

terkadang membuat kita jadi ribut dengan pasien apalagi dalam keadaan mendesak maka dari itu kita klaim nya online memang ada aplikasinya agar mempercepat proses tersebut⁹²

- 2) Adanya kesiapan yang mencukupi untuk prasarana fasilitas. Fasilitas kesehatan di Puskesmas Simpang Sungai Duren sudah memenuhi kriteria BPJS yaitu kesiapan fisik bangunan, alat kesehatan, pelayanan dan tenaga kesehatan telah memenuhi syarat program BPJS.
- 3) Sumberdaya manusia yang cukup kompeten
Penambahan sumberdaya manusia di Puskesmas Simpang Sungai Duren menurut penilaian saya cukup kompeten karena telah memiliki pengalaman dibidangnya dan penambahan sumber daya manusia itu didatangkan oleh Dinas Kesehatan.
- 4) Adanya kerjasama pihak puskesmas dengan mahasiswa praktek dan organisasi untuk memberikan pelayanan kesehatan terutama pasien BPJS.
- 5) Struktur Puskesmas yang baik dan luas sehingga dapat menampung banyak pasien BPJS.⁹³

⁹²Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁹³Hasrillah, dkk, *Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan*, Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 1 No. 12 Mei 2021, Hlm. 2878.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

C. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Program BPJS Di Masa Covid-19 Di Puskesmas Simpang Sungai Duren

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan dasar dalam pelayanan publik, pada masa Covid-19 pelayanan kebutuhan dasar atau pelayanan kesehatan ini tetap dilaksanakan dengan mematuhi berbagai kebijakan yang telah ditetapkan dan diberlakukan dalam pelaksanaannya. Puskesmas merupakan institut pelayanan kesehatan masyarakat pada tingkat pertama, yang dibangun oleh pemerintah untuk melaksanakan kebutuhan dasar manusia akan pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif atau pengobatan, preventif atau upaya penyembuhan, promotif atau peningkatan kesehatan, dan rehabilitasi atau pemulihan kesehatan.⁹⁴

Sebagai badan hukum publik yang merupakan bagian dari organ pemerintah, penyelenggara jaminan kesehatan BPJS kesehatan mengambil peran untuk ikut serta dalam penanganan Covid-19 ini.⁹⁵ Puskesmas Simpang Sungai Duren pada masa Covid-19 tetap melaksanakan pelayanan dengan mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, seperti menggunakan APD lengkap, skrining, physical distancing. Puskesmas Simpang Sungai Duren telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik meskipun pada masa maraknya Pandemi Covid-19



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁹⁴Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Gava Media, 2018) hlm. 27-28.

⁹⁵Hafiz Ali Imran, *Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016), hlm 1.

dalam pelaksanaan program BPJS dengan tujuan memberikan kenyamanan terhadap pasien BPJS.⁹⁶

Prosedur pelayanan dan tahap pendaftaran di Puskesmas Simpang Sungai Duren pada masa sebelum dan pada masa Covid-19 tidak mengalami perubahan, akan tetapi berdasarkan observasi yang peneliti lakukan ada perubahan alur pelayanannya pada masa Covid-19, seperti wajib memakai masker, mencuci tangan, skrining, dan adanya physical distancing. Hal itu sesuai berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitri Pauziah, Amd. Keb selaku pegawai rekam medis Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Wajib menggunakan masker, mencuci tangan ya intinya harus menggunakan APD lengkap, skrining, dan menjaga jarak”⁹⁷

Begitu juga berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Herlita, S.Tr. Kep, S.K.M sebagai perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai berikut:

“Iya harus menggunakan APD lengkap terus skrining dan menjaga jarak”⁹⁸

⁹⁶Hasil Observasi di Puskesmas Simpang Suungai Duren, pada tanggal 1 Februari 2023.

⁹⁷Wawancara dengan Fitri Pauziah Amd. Keb selaku pegawai rekam medis Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

⁹⁸Wawancara dengan Herlita S. Tr. Kep, S.K.M selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

Puskesmas Simpang Sungai Duren pada masa Covid-19 juga telah menggunakan pelayanan berbasis online dalam upaya meminimalisir terjadinya kasus kenaikan angka positif terpapar Covid-19, sesuai berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S.Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren Sebagai berikut:

“Iya Puskesmas telah menerapkan pelayanan berbasis online pada masa Pandemi Covid-19 untuk meminimalisir terjadinya penyebaran luasan kasus positif Covid-19”⁹⁹

Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dr. Ani Wijaya selaku Kepala Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan berbasis online sudah ada diterapkan pada masa Pandemi Covid-19 dan berlaku hingga sekarang”¹⁰⁰

Di Puskesmas Simpang Sungai Duren pada masa Covid-19 tidak mengalami adanya perubahan kualitas pelayanannya sesuai berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S. Tr. Kep, Ners selaku kepala

⁹⁹Wawancara dengan Sumarni S.Tr. Kep, Ners selaku ketua pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

¹⁰⁰Wawancara dengan Dr. Ani Wijaya selaku kepala Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 1 Februari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

pengelola BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Seperti biasa, kita usahakan sebisa mungkin untuk melayani dengan cepat semisal waktu tunggu lama kita sesuaikan dengan daftar tunggu yang kita buat yaitu 10 menit”¹⁰¹

Demikian juga berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Herlita, S. Tr. Kep, S.K.M selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Sama saja, sebisa mungkin kita usahakan cepat, karena kalau lama nanti akan memancing dengan keributan pasien”¹⁰²

Namun jika terdapat pasien yang tidak bisa di tangani di Puskesmas Simpang Sungai Duren, maka pihak Puskesmas akan membuat rujukan untuk di tindak lanjuti ke Rumah Sakit dengan Tipe “C” sesuai berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

¹⁰¹Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, S.K.M selaku ketua pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

¹⁰²Wawancara dengan Herlita S. Tr. Kep, S.K.M selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“Kalau seandainya penyakit pasien terssebut tidak bisa di tangani di sini maka akan kita rujuk ke Rumah Sakit Tipe “C” seperti Rumah Sakit Arafah, Abdul Manap, Kambang atau yang berkerjasama dengan BPJS”¹⁰³

Demikian juga berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan secara langsung ke Puskesmas Simpang Sungai Duren yang dapat dilihat pada bagian dinding depan bangunan terpasang Informasi Pelayanan Puskesmas Simpang Sungai Duren.

Gambar 1.4 Informasi Pelayanan Puskesmas Simpang Sungai Duren¹⁰⁴

PELAYANAN 24 JAM	PELAYANAN SETIAP HARI KERJA	KETERSEDIAAN FASILITAS	RUMAH SAKIT RUJUKAN
1. UGD 2. Rawat Inap 3. Persalinan Pelayanan Hari Kerja Senin-Kamis 08.00-13.30 Jumat 08.00-11.00 Sabtu 08.00-12.00 PERSYARATAN PASIEN BARU - Kartu Identitas/KTP PASIEN LAMA - Kartu Berobat PASIEN BPJS - Kartu BPJS	1. Poli UMUM 2. Poli Anak/MTBS 3. Poli Lansia 4. Poli Gigi 5. Poli KIA/KB 6. Accupressure 7. Laboratorium 8. Farmasi 9. Klinik Sanitasi 10. Klinik Laktasi 11. Pemeriksaan ILI (Influenza Like Illnes) 12. Pemeriksaan IVA (Inspeksi Visual Asetat) 13. Konseling Gizi 14. Konseling Merokok 15. Konseling Remaja dan Kespro	RAWAT INAP 1. Terdiri dari 6 Ruangan - Ruangan VK (1 bed) - Ruangan Nifas (2 bed) - Ruangan anak (3 bed) - Ruangan Laki-laki (3 bed) - Ruangan Perempuan (3bed) - Ruangan Isolasi (1 bed) 2. Inkubator 2 buah 3. Meja Resusitasi 1 buah 4. Tabung oksigen besar 3 buah 5. Tabung oksigen kecil 4 buah	UGD 1. Tempat tidur 3 buah 2. Troly 4 Buah 3. Kursi Roda 1 buah 4. Nebulizer 1 buah 5. Oksigen besar 1 buah 6. Oksigen kecil 1 buah 7. Sterilisator 1 buah 8. Ambulance -RS Ahmad Ripin : 0741-580111 -RS Bhayangkara : 0741-544000 -RS Abdul Manap : 0741-544923 -RS Arafah : 0741-587966 -RS Matlaharim : 0741-541198 -RS Thorenia : 0741-231119 -RS Royal Prima : 0741-141010 -RS HMC : 0741-071222 -RS Kambang : 0741-071144 -RS Jawa Jambi : 0741-580254 -RS RD Matlahar : 0741-616921 -RS Bontomatene/RTI : 0741-542112 NB : Rumah Sakit Rutubas BPJS Tergantung yang tertera pada P-Care BPJS

Pelayanan di Puskesmas Simpang Sungai Duren dapat dikatakan cepat dan sudah “baik” akan tetapi pada saat Pandemi Covid-19 mengalami penurunan jumlah pengunjung/pasien dikarenakan kebanyakan masyarakat takut untuk datang ke Puskesmas lebih untuk memilih kerobat ke bidan atau

¹⁰³Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

¹⁰⁴Dokumen Informasi Pelayanan Puskesmas Simpang Sungai Duren



ke praktek langsung, Sesuai berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Elen Sirait, Am. Kep selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Pada saat Pandemi Covid-19 Puskesmas mengalami penurunan di jumlah pasien di karenakan takut untuk berobat di Puskesmas dan di nyatakan Positif”¹⁰⁵

Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sumarni, S.Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai berikut:

“Kunjungan memang menurun drastis, karena pasien sendiri takut untuk datang kesini”¹⁰⁶

Begitu juga berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Herlita S.Tr.Kep, S.K.M selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai berikut:

“Terdapat penurunan jumlah pasien, karena Covid-19 itu kan merupakan sebuah wabah jadi ya otomatis sepi”¹⁰⁷



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

¹⁰⁵Wawancara dengan Elen Sirait Am. Kep selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

¹⁰⁶Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

¹⁰⁷Wawancara dengan Herlita S. Tr. Kep, S.K.M selaku perawat di UGD Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

Karena Pandemi Covid-19 adalah wabah jadi memang benar adanya bahwa kebanyakan masyarakat takut untuk datang ke Puskesmas yang dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yusnidar selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Kami pada saat Covid-19 tidak ada kesini karena kami di obati oleh anak sendiri dan sembuh”¹⁰⁸

Demikian juga berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supardi selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Pada masa Covid-19 saya tidak pernah datang kesini untuk berobat saya di obati anak sendiri dan sembuh”¹⁰⁹

Meskipun Puskesmas Simpang Sungai Duren telah menerapkan semua peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk melaksanakan pelayanan kesehatan pada masa Pandemi Covid-19 dan pelayanannya dinilai sudah baik akan tetapi Puskesmas Simpang Sungai Duren pernah melakukan penutupan sementara karena sebagian dari petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Sungai Duren terpapar Covid-19, sehingga terjadi penutupan sementara untuk mensterilkan seluruh

¹⁰⁸Wawancara dengan Yusnidar selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

¹⁰⁹Wawancara dengan Supardi selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

ruangannya. Sesuai berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Sumarni, S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren mengatakan sebagai berikut:

“Kita sudah menghindari-menghindari tetap juga ada pegawai yang terkena Covid-19 pada 2021 itu, banyak itu yang terkena hampir separo yang kena, kita sudah usaha juga tapi memang lagi maraknya hampir terkena semua. Saya juga terkena waktu itu.”¹¹⁰

Sesuai juga berdasarkan dari berita yang pernah penulis baca dan penulis dengar memang benar adanya Puskesmas Simpang Sungai Duren mengalami penutupan sementara pasca maraknya Pandemi Covid-19.

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam melaksanakan pelayanan di Puskesmas Simpang Sungai Duren juga dinilai sudah cukup, sesuai berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dr. Ani Wijaya selaku kepala Puskesmas Simpang Sungai Duren sebagai berikut:

“Sarana dan prasaran disini sudah cukup, seperti untuk obat-obat atau penunjang untuk pelayanan kesehatan, semisal mati lampu sudah disediakan gensetnya”¹¹¹

Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mardiana, S.K.M selaku kepala tata usaha Puskesmas sebagai berikut:

¹¹⁰Wawancara dengan Sumarni S. Tr. Kep, Ners selaku kepala pengelola BPJS Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

¹¹¹Wawancara dengan Dr. Ani Wijaya selaku kepala Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

“Sarana dan prasarana semua sudah cukup, walaupun mati lampu yang mengakibatkan pelayanan tertunda sudah ada disiapkan gensetnya, dan gensetnya juga dibeli menggunakan dana dari BPJS”¹¹²

Pelaksanaan program BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren dalam evaluasi yang dilakukan oleh pihak yang mengelola BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren pada saat Pandemi Covid-19 tahun 2021 semuanya berjalan dengan baik pelayanannya juga semakin meningkat karena jumlah pasien pengunjungnya berkurang drastis otomatis pelayanan akan lebih cepat minusnya hanya dari turunnya jumlah pengunjung, pada masa Pandemi Covid-19 hampir semua pegawai /tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Simpang Sungai Duren terpapar Covid-19 yang mengakibatkan Puskesmas di tutup sementara untuk melakukan pensterilisan di seluruh ruangnya.

Adapun untuk faktor penghambat dalam pelaksanaan program BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren sendiri tidak ada menginggat dari semua kebutuhan telah tersedia seperti adanya pelaksana dalam hal pelayanan kesehatan telah memiliki sikap yang baik dan kompeten, ketersediaan gedung untuk melakukan pelayanan telah terpenuhi, tersedianya alat-alat untuk melakukan pelayanan sudah ada, tersedia beberapa macam poli untuk pelayanan kesehatan dan ketersediaan obat-obat yang telah mencukupi kebutuhan.¹¹³

¹¹²Wawancara dengan Mardiana S.K.M selaku kepala tata usaha Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 30 Januari 2023.

¹¹³Hasil Obsesrvasi di Puskesmas Simpang Sungai Duren, pada tanggal 1 Februari 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Evaluasi dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan program BPJS pada masa Covid-19 berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di Puskesmas Simpang Sungai Duren dapat peneliti simpulkan bahwa pelaksanaan program BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren sudah bagus karena telah menerapkan secara keseluruhan peraturan dari pemerintah seperti menggunakan masker mencuci tangan atau APD lengkap, skrining, dan adanya physical distancing serta mendapatkan respon yang positif dari masyarakat, hanya saja pasca Pandemi Covid-19 terjadi penurunan jumlah pengunjung, dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan program BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren tidak terdapat faktor pengambat, namun memiliki paktor pendorong dalam pelaksanaannya yaitu sebagai berikut:

1. Tersedianya fasilitas pelayanan online
2. Adanya kesiapan yang mencukupi untuk prasarana fasilitas
3. Sumber daya manusia yang cukup kompeten
4. Adanya kerjasama pihak puskesmas dengan mahasiswa praktek dan organisasi untuk memberikan pelayanan kessehatan terutama pasien BPJS
5. Struktur Puskesmas yang baik dan luas sehingga dapat menampung banyak pasien

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian dilapangan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada masyarakat pengguna BPJS dimasa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren dapatkan dikatakan sudah baik karena telah mendapat respon yang positif dari masyarakat pengguna BPJS, pelayanannya sama saja dari sebelum terjadinya Pandemi Covid-19 hingga pada masa Pandemi Covid-19. Hanya saja pada masa Pandemi Covid-19 wajib menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) lengkap, skrining, physical distancing intinya harus mematuhi protap yang ada di Puskesmas Simpang Sungai Duren.
2. Faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan Program BPJS pada masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren sendiri tidak ada, sumberdaya sudah cukup baik, namun harus dioptimalkan lagi sumberdayanya, semua pelayanan berjalan dengan lancar, hanya saja terjadi penurunan yang drastis untuk jumlah pasien pengunjung karena pada masa Pandemi Covid-19 masyarakat itu kebanyakan takut datang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

ke Puskesmas untuk mendapatkan pengobatan, lebih untuk memilih berobat ke kebidan, atau ke praktek langsung.

3. Evaluasi pelaksanaan pelayan program BPJS pada masa Covid-19 di Puskesmas Simpang Sungai Duren secara keseluruhan sudah cukup baik, mulai dari perilaku pelaksana pelayanan yang sudah baik hingga pelayanannya juga cepat meskipun pada masa Pandemi Covid-19 Puskesmas tetap berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasiennya. Dalam hal pelaksanaannya juga tidak terdapat faktor penghambat namun sebaliknya pelaksanaan pelayanan online telah diterapkan untuk mempermudah supaya mendapatkan pelayanan, sarana dan prasarana di Puskesmas telah mencukupi atau dengan kata lain telah mendukung untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan bagi pasien di Puskesmas ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Tetap mempertahankan kualitas pelayanan serta harus berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya, karena Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama yang melaksanakan pelayanan dasar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan.
2. Melakukan sosialisasi kepada pasien/masyarakat perlu dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai proses, mekanisme hingga



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- peraturan dalam pelayanan program BPJS di Puskesmas untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman.
3. Perlu adanya penambahan Sumber Daya Manusia di bidang kesehatan atau medis untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR PUSTAKA

Literatur:

- Imran, Hafiz Ali. 2016. *“Implementasi kebijakan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS)”*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Shiddiqh, Nur Khoirotush. 2019, *“Evaluasi Program BPJS Kesehatan.”* Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Poerwanto, Eko Budi.dkk. 2021. *Kebijakan Jaminan Sosial di Masa Pandemi*, Jawa Barat: Pustaka Amma Alamia.
- Kementerian Kesehatan Negara Republik Indonesia, 2021. *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas pada Masa Pandemi Covid-19*.
- Armasyah, Yudi. 2020. Tim penyusun *pedoman penulisan skripsi ilmu sosial*. Fakultas Syari’ah UIN STS Jambi.
- Indiahono, Dwiyanto. 2017. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*, edisi 2 revisi. Yogyakarta: Gava Media.
- Jones, Charles O. An. 1987. *Introduction to the study of public policy*. Third Edition Monterey: Books/Cole Publishing Company.
- Biederman. 2017. *Kebijakan Sektor Publik dan wisata*, Jakarta: grandpost.
- Imbalo S, Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian Dan Penerapan*, Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Gava Media.
- BPJS Kesehatan. 2014. *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*. E-Book. Diakses 20 Juli 2022.
- Khairunnisa, Eksha. 2019. *“Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan”*, Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Marsh, David dan Stoker, Gerry. 2002. *Theory and methods in political science*, New York: Palgrave macmillan. Terjemahan, Helmi and Shohifullah, Bandung: Nusa Media.
- Lawrence, Neuman. 2007. *Basics Social Research Kualitatif dan Quantitatif Approaches Edisional II*, Publishers Design, 2022.
- Amanda, Bunga Tri, dkk. 2021. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Sebagai Manajemen Berbasis Keadilan Sosial dalam Pelayanan Kesehatan*, Prosiding Emas: Ekonomi Akutansi Kewirausahaan.
- Hasrillah, dkk. 2021. *Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan*, Jurnal Inovasi Penelitian.
- Sari, Kwatri Puspita. 2022. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Lansia*, Jambi: UIN STS Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Undang-Undang:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang “*pelayanan public*”, Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1992 tentang “*Kesehatan*” Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Negara Pendaya Gunaan Aparatut Negara Nomor 25/KEP/MPAN/77/2004 tentang “*Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik*”

Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 40 tahun 2004 tentang *sistem jaminan sosial*.

Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 24 tahun 2011 tentang *sistem jaminan sosial*.

Lain-lain:

Dinkes Kab. Muaro Jambi “Puskesmas Status BLUD”<https://komdat.kemkes.go.id> (diakses pada 20 Agustus 2022, Pukul 09:31:18).

Dinkes Kab. Muaro Jambi “Tingkatkan Pelayanan 23 Puskesmas di Muaro Jambi” <https://m.rri.co.id> (diakses pada 12 Juli 2022).

http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1340/5/141801039_file%205.pdf (diakses pada 27 Juli 2022).

https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/2547/5/BAB_III.pdf (diakses pada 27 Juli 2022).

Dokumen Profil Puskesmas Simpang Sungai Duren Tahun 2021

Dokumen Profil Puskesmas Simpang Sungai Duren Tahun 2022

Dokumen Data Kapasitet Puskesmas Simpang Sungai Duren Tahun 2021

Lampiran 2 Daftar Imporman/Ringkasan Responden

No	Nama	Informan	Umur
1	Dr. Ani Wijaya	Kepala Puskesmas	36 Tahun
2	Sumarni, S.Tr.Kep, Ners	Kepala Pengelola BPJS	51 Tahun
3	Elen Sirait, Am. Kep	Perawat	43 Tahun
4	Herlita, S.Tr.Kep, S.K.M	Perawat	44 Tahun
5	Fitri Pauziah, Amd. Keb	Pegawai Rekam Medis	27 Tahun
6	Mardiana, S.K.M	Kepala Tata Usaha	40 Tahun
7	Supardi	Pasien	72 Tahun
8	Yusnidar	Pasien	62 Tahun
9	Nasrun	Pasien	68 Tahun
10	Rustam Efendi	Pasien	40 Tahun
11	Raden Aman	Pasien	58 Tahun
12	Nurhidayat	Pasien	61 Tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Lampiran 3 Instrumen Pengumpulan Data

Pertanyaan Kepada Puskesmas

1. Bagaimana proses/tahap pendaftaran pasien masyarakat pengguna BPJS supaya mendapatkan pelayanan?
2. Apa yang membedakan tahap pendaftaran antara masyarakat umum dengan masyarakat pengguna BPJS?
3. Bagaimana prosedur pelayanan di puskesmas sei duren pada saat sebelum dan setelah Covid-19, apakah ada perubahan?
4. Sebelum adanya Covid-19 bagaimana pelayanan terhadap pengguna BPJS?
5. Apakah puskesmas sei duren memiliki program khusus terhadap pasien pengguna BPJS?
6. Bagaimana jalannya puskesmas sei duren di masa terjadinya Covid-19?
7. Apakah pandemi menghambat pelayanan di puskesmas sei duren?
8. Bagaimana dengan pasien yang menggunakan BPJS jika ada yang dirujuk, apakah ada sistem rujuk online?
9. Apakah pelayanan di puskesmas sei duren sudah lengkap?
10. Apakah ada pembuatan alur yang berbeda dengan alur pelayanan biasa?
11. Adakah perubahan kualitas pelayanan?
12. Bagaimana evaluasi pelaksanaan pelayanan program BPJS pada masa Covid-19 di puskesmas sei duren?
13. Apakah program BPJS di masa Covid-19 berlanjut sampai sekarang?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pertanyaan Kepada Masyarakat

1. Sudah berapa lama menjadi pasien pengguna BPJS di puskesmas Simpang Sungai Duren?
2. Apakah Bpk/Ibu pernah merasakan pelayanan sebelum Covid-19 di puskesmas sei duren?
3. Apa ada perubahan pelayanan yang Bpk/Ibu rasakan setelah terjadinya Covid-19?
4. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kepada Bpk/Ibu?
5. Apakah Bpk/Ibu pernah mengalami hambatan dalam mendapatkan pelayanan?
6. Apakah puskesmas memberikan solusi atas masalah pelayanan yang Bpk/Ibu alami sebelumnya?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Ibu Sumarni, S.Tr.Kep, Ners selaku ketugas pengelola BPJS
Puskesmas Simpang Sungai Duren



Wawancara dengan Ibu Dr. Ani Wijaya selaku Kepala Puskesmas Simpang Sungai Duren

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber aslinya;
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Wawancara dengan Ibu Elen Sirait, Am. Kep selaku perawat di UGD Puskesmas

Simpang Sungai Duren



Wawancara dengan Ibu Herlita, S.Tr.Kep, S.K.M selaku perawat di UGD

Puskesmas Simpang Sungai Duren



Wawancara dengan Ibu Mardiana, S.K.M selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas

Simpang Sungai Duren



Wawancara dengan Fitri Pauziah, Amd. Keb selaku Pegawai Rekam Medis

Puskesmas Simpang Sungai Duren

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Wawancara dengan Bapak Supardi dan Ibu Yusnidar selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren



Wawancara dengan Bapak Nasrun selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Simpang Sungai Duren

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Wawancara dengan Bapak Rustam Efendi selaku pasien pengguna BPJS di
Puskesmas Simpang Sungai Duren



Wawancara dengan Bapak Raden Aman selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas
Simpang Sungai Duren



Wawancara dengan Bapak Nurhidayat selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas

Simpang Sungai Duren

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

CURRICULUM VITAE



A. Identitas Diri

Nama : Wira Nartina
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat/Tgl. Lahir : Kalimau, 19 Oktober 2001
 NIM : 105190207
 Alamat
 1. Alamat Asal : Bukit Kalimau Ulu Kec. Batang Asai Kab. Sarolangun
 2. Alamat Sekarang : Desa Mendalo Indah Kec. Jaluko Kab. Muaro Jambi
 No. Telp/HP : 0852-5405-4585
 Nama/Pekerjaan Ayah : Alwis/Petani
 Nama/Pekerjaan Ibu : Norhana/IRT

B. Riwayat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Tempat	Tahun
1	SD N 114/VII	Bukit Kalimau Ulu	2013
2	SMP Negeri 13	Sarolangun	2016
3	SMA Negeri 6	Sarolangun	2019

Mahasiswa



Wira Nartina
NIM. 105190207