



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Efektivitas Pelaksanaan Program JKN di Puskesmas Bestari

Effectiveness of JKN Program Implementation at Bestari Health Center

Ira Sri Mawarni Hasibuan^{1*}, Fretty Salma Annisa², Nurul Rahmawati³, Fitriani Pramita Gurning⁴

¹⁻⁴Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

*Corresponding Author: E-mail: irasrimawarni1@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 9 June, 2024

Revised: 23 June, 2024

Accepted: 21 July, 2024

Kata Kunci:

Jaminan Kesehatan Nasional;

Efektivitas;

Pelaksanaan JKN

Keywords:

National Health Insurance;

Effectiveness;

Implementation of JKN

DOI: 10.56338/jks.v7i7.5520

ABSTRAK

Pemerintah telah menciptakan suatu program berupa JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) untuk menjamin kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia dan sebagai bentuk realisasi dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Program JKN ini sudah mulai dijalankan pada 1 Januari 2014 dan telah memberikan begitu banyak manfaat serta dampak kebaikan bagi seluruh elemen masyarakat. Maka penelitian melihat perlu adanya perhatian dari seluruh elemen masyarakat untuk memastikan keberjalanan pelayanan terhadap kesehatan yang dirangkum dalam JKN dan secara khusus penelitian ini dilakukan untuk melihat efektivitas pelaksanaan program JKN di Puskesmas Bestari. Penelitian ini dilakukan di puskesmas Bestari dengan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan wawancara dan observasi sebagai metode pengumpulan data. Pelaksanaan program JKN di Puskesmas Bestari sudah berjalan dengan baik dikarenakan pelayanan dari Puskesmas Bestari dalam menangani masyarakat pengguna JKN terbilang ramah. Namun, terdapat satu hambatan dimana pengetahuan masyarakat akan manfaat yang diperoleh dari penggunaan JKN masih belum baik.

ABSTRACT

The government has created a program in the form of JKN (National Health Insurance) to guarantee health for all Indonesian people and as a form of realization of the National Social Security System (SJSN). The JKN program started to be implemented on January 1 2014 and has provided many benefits and positive impacts on all elements of society. So the research sees the need for attention from all elements of society to ensure the continuity of health services summarized in JKN and specifically this research was conducted to see the effectiveness of the implementation of the JKN program at the Bestari Community Health Center. This research was conducted at the Bestari Community Health Center with a qualitative type of research that used interviews and observation as data collection methods. The implementation of the JKN program at the Bestari Health Center has been going well because the service from the Bestari Health Center in dealing with the JKN user community is considered friendly. However, there is one obstacle where public knowledge of the benefits obtained from using JKN is still not good.

PENDAHULUAN

Pada zaman yang terus berkembang ini, segala tuntutan perkembangan selalu diarahkan kepada pemangku kebijakan yang menyangkut pelayanan publik khususnya kesehatan kepada masyarakat. Kita semua mengetahui bahwa persoalan kesehatan merupakan tanggung jawab dari seluruh elemen, baik pemerintahan maupun masyarakat. Maka dari itu, pemerintah telah menciptakan suatu program berupa JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) untuk menjamin kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia dan sebagai bentuk realisasi dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Program JKN ini merupakan salah

satu program yang dirancang untuk membenahi kesehatan di Indonesia dengan bentuk asuransi kesehatan yang diberikan kepada masyarakat dengan aspek berupa aturan, keanggotaan, keuntungan dan urunan, pelayanan kesehatan, finansial serta kelembagaan yang tidak memperoleh keuntungan (Nugraheni et al., 2023).

Program JKN ini sudah mulai dijalankan pada 1 Januari 2014 dan telah memberikan begitu banyak manfaat serta dampak kebaikan bagi seluruh elemen masyarakat. Berdasarkan target kementerian sosial yang disusun dalam DTKS (Data Terpadu Kesehatan Sosial), penguatan jaminan sosial berupa JKN dari 40% penduduk berpendapatan terbawah berjumlah 96,8 juta penduduk pada tahun 2019. Dalam 5 tahun kemudian, tepatnya 2024, targetan masyarakat berjumlah 112,9 juta penduduk (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2020).

Program JKN juga sudah diterapkan di puskesmas Bestari yang terletak di jalan Rotan Baru kompleks Petisah Kecamatan Medan Petisah. Puskesmas ini telah berdiri sejak 1 Februari 2013 dan sudah memulai untuk menjalankan program JKN setelahnya. Program JKN ini dilaksanakan dengan semua pasien dapat berobat tanpa biaya dengan hanya menunjukka KTP/KK ataupun kartu BPJS.

Secara garis besar, program JKN ini sangat memberikan manfaat kepada masyarakat luas. Bahkan, sebaran keanggotaan JKN khususnya BPJS sudah mencapai angka persentase 93% atau sekitar 258,3 juta jiwa pada tahun 2021. Ditambah dengan adanya perkembangan teknologi, maka Indonesia akan mampu mengembangkan kesehatan digital untuk menuju negara yang lebih kuat. Namun, dalam setiap langkah merealisasikan program ini tentunya terdapat berbagai macam hambatan di beberapa wilayah Indonesia. Salah satu tantangan tersebut berupa masih seringnya terjadi ketidakefisienan metode pembayaran untuk biaya operasional yang akan digunakan fasilitas kesehatan (Nasution, 2018).

Berdasarkan berbagai tantangan yang sering ditemui, maka perlu adanya cara untuk mengukur sejauhmana tujuan suatu program tercapai atau yang diketahui dengan menentukan efektivitas suatu program. Salah satu cara untuk mengukur efektivitas suatu program adalah dengan melakukan evaluasi terhadap suatu program (Pertiwi et al., 2023).

Evaluasi ini dilakukan guna memastikan keberhasilan suatu program sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan. Tidak jarang ditemui bahwa terjadinya kekurangan dalam memaksimalkan sumber daya manusia akan menyebabkan program yang telah dirancang tidak berjalan dengan lancar dan optimal (Tawai et al., 2023).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian melihat perlu adanya perhatian dari seluruh elemen masyarakat untuk memastikan keberjalanan pelayanan terhadap kesehatan yang dirangkum dalam JKN dan secara khusus penelitian ini dilakukan untuk melihat efektivitas pelaksanaan program JKN di Puskesmas Bestari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di puskesmas Bestari yang terletak di jalan Rotan Baru kompleks Petisah Kecamatan Medan Petisah pada tahun 2024. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif, dimana data pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di Puskesmas Bestari. Peneliti menunjuk 3 orang narasumber untuk mengumpulkan informasi yang mendukung dan memastikan para narasumber memiliki pengetahuan mendalam mengenai informasi yang peneliti butuhkan. Adapun yang menjadi narasumber pada penelitian ini adalah kepala puskesmas dan 2 orang pasien yang berada di Puskesmas Bestari. Analisis data penelitian dilakukan pada saat pengumpulan data sampai dengan selesai dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program JKN di Puskesmas Bestari.

HASIL

Implementasi Program JKN di Puskesmas Bestari

Implementasi program JKN di puskesmas Bestari sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan jawaban dari pasien yang memberikan pernyataan bahwa: mudah yah, aman masih mudah, fasilitasnya juga bagus (Wawancara 21 Mei 2024).

Pernyataan ini juga didukung oleh pihak Puskesmas yaitu kepala puskesmas, dengan berkata: Pelaksanaan program JKN ini sangat mudah dijangkau, karena tempat pelaksanaannya tidak jauh dari tempat tinggal masyarakat dek, saya rasa semua masyarakat yang mendapatkan program JKN di puskesmas ini sudah menerima fasilitas dari program ini, kami. Dari pihak puskesmas sudah mensosialisasikan program ini terutama kepada masyarakat-masyarakat yang kurang mampu (Wawancara 21 Mei 2024).

Pelaksanaan program JKN di puskesmas Bestari sangat mudah dijangkau, karena tempat pelaksanaannya tidak jauh dari tempat tinggal masyarakat. Program JKN di puskesmas Bestari juga disosialisasikan kepada masyarakat yang kurang mampu, sehingga semua masyarakat kurang mampu yang bisa dijangkau oleh pihak puskesmas tentunya mendapatkan informasi mengenai program JKN ini. Selain daripada itu, Puskesmas Bestari juga memberikan fasilitas yang baik kepada masyarakat.

Tahapan penggunaan JKN bagi masyarakat sangat mudah, dimana masyarakat dipersilahkan datang ke puskesmas dengan membawa kartu JKN, kemudian masyarakat akan menunggu antrean untuk mendaftar. Setelah proses mendaftar tersebut, maka akan langsung diberikan penanganan kepada masyarakat tanpa adanya permasalahan yang dipersulit. Hal ini dinyatakan berdasar hasil wawancara kepada pasien “tahapannya yah masih mudah yah seperti biasa kita ke admin dulu nunggu/ antri, dan tidak ada diperumit”. Dan kemudian disambung oleh kepala puskesmas yaitu “tahapannya bagi pasien pengguna kartu JKN juga disini sangat mudah dek, masyarakat tinggal datang ke puskesmas membawa kartu JKN, mendaftar kemudian akan langsung ditangani” (Wawancara 21 Mei 2024).

Pelayanan yang diberikan oleh pihak JKN berjalan dengan baik, dimana hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat pengguna JKN serta adanya pengakuan dari pasien: “Alhamdulillah ramah, sejauh ini saya berobat disini aman-aman saja sangat terbantu banget” (Wawancara 21 Mei 2024).

Serta pemaparan dari kepala puskesmas, yaitu: “Sejauh ini pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak JKN berjalan dengan baik dek, Dan selama ini saya juga belum pernah mendengar keluhan dari masyarakat yang menggunakan kartu JKN ini ya dek, Kemudian saya melihat manfaat program ini untuk masyarakat yg kurang mampu sangat banyak dek salah satunya mereka bisa mendapatkan pengobatan gratis dek” (Wawancara 21 Mei 2024).

Sehingga dengan segala rangkaian pelayanan JKN kepada masyarakat pengguna JKN dapat dilihat begitu banyak manfaat yang diperoleh masyarakat seperti adanya bantuan kesehatan dan pengobatan gratis. Hal ini sesuai dengan pernyataan pasien: “kebantu banget yah apalagi untuk saya dan ibu saya berobat” (Wawancara 21 Mei 2024).

Sejalan dengan yang disampaikan oleh kepala puskesmas: “Saya pikir sangat membantu ad ek kat ad ek, jadi orang yg kurang mampu jika biaya tidak mencukupi dan adanya program ini sangat membantu sekali bagi mereka” (Wawancara 21 Mei 2024).

Evaluasi Pelaksanaan Program JKN di Puskesmas Bestari

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti secara langsung, tidak ditemuinya tantangan atau hambatan yang berarti. Hal ini dapat dibuktikan melalui pengakuan para pasien, dimana para pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan pihak puskesmas khususnya JKN sangat membantu masyarakat dengan sangat maksimal. “Sejauh ini tidak ada hambatan ya bagus disini pelayanan nya” (Wawancara 21 Mei 2024).

Kemudian, kepala puskesmas juga memberikan pandangannya: “Selama ini saya rasa tidak ada hambatan dek, karena kami sangat mempermudah masyarakat pengguna JKN untuk berobat di puskesmas ini” (Wawancara 21 Mei 2024).

Namun dibalik pelayanan yang baik, tentunya terdapat sedikit kendala yang tetap harus menjadi perhatian, yaitu pengetahuan masyarakat akan manfaat yang diperoleh dari penggunaan JKN. Maka dari itu, pihak puskesmas tentunya melaksanakan sosialisasi secara berkala untuk lebih menegaskan kepada masyarakat tentang keuntungan serta manfaat dari penggunaan JKN. Selanjutnya adalah menerima segala saran dan masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih memahami kebijakan-kebijakan dari masing-masing elemen, baik masyarakat pengguna JKN maupun pihak puskesmas.

DISKUSI

Impelementasi Program JKN di Puskesmas Bestari

Program JKN merupakan suatu program yang dibangun pemerintah untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat agar memiliki hidup yang sehat, produktif dan sejahtera. Program ini memberikan manfaat dalam bentuk pelayanan secara komprehensif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dan sudah termasuk didalamnya obat serta bahan medis dengan terkendali (Anita et al., 2019).

Program JKN ini diselenggarakan atas dasar kesamaan dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medis yang tidak ada hubungannya dengan besaran iuran yang sudah dibayarkan sesuai dengan prinsip asuransi sosial dan ekuitas. Prinsip ini direalisasikan dengan adanya iuran yang sesuai dengan persentase tertentu dari upah seseorang yang memiliki penghasilan, serta bagi masyarakat yang tidak mampu akan dibayarkan secara percuma oleh pemerintah (Desriyani et al., 2022).

Peserta program JKN adalah orang-orang yang telah mengikuti pembayaran iuran secara berkala dan masyarakat yang mendapatkan bantuan dari pemerintah. Keanggotaan dalam program JKN ini bersifat continue Sesuai dengan prinsip portabilitas dengan memberlakukan program di seluruh wilayah Indonesia dan memberikan kebermanfaatn bagi seluruh peserta dan keluarga hingga 6 bulan pasca PHK. Selanjutnya pemerintah akan membayarkan iuran bagi pekerja yang tidak memiliki pekerjaan setelah masa PHK yang berlangsung selama 6 bulan atau para pekerja yang mengalami cacat permanen dan tidak memiliki kemampuan ekonomi tetap. Di lain sisi keanggotaan dalam program JKN ini juga berpegang kepada konsep penduduk yang memberikan izin kepada warga negara asing untuk ikut serta menjadi anggota dalam program JKN dengan catatan warga negara asing tersebut telah bekerja di Indonesia paling singkat selama 6 bulan (Indonesia.go.id, 2018).

Berikut merupakan manfaat yang diperoleh masyarakat pengguna JKN, yaitu: 1) Badan penyelenggara jaminan sosial akan menjalin kerjasama dengan fasilitas kesehatan milik pemerintah atau swasta untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi para pengguna JKN. 2) Dalam keadaan darurat fasilitas kesehatan yang tidak memiliki kerjasama dengan badan penyelenggara jaminan sosial juga dapat digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi para pengguna JKN. 3) Pengguna JKN yang berada di wilayah tertentu yang belum memiliki fasilitas kesehatan standar yang memenuhi syarat akan diberikan kompensasi berupa uang tunai oleh badan penyelenggara jaminan sosial untuk memenuhi kebutuhan medik peserta pengguna JKN. 4) Pengguna JKN mendapatkan layanan rawat inap di Rumah Sakit dengan kelas standar. 5) Obat-obatan dan bahan medis habis pakai akan dijamin oleh badan penyelenggara jaminan sosial dengan mempertimbangkan kebutuhan medik, ketersediaan, efektivitas, dan efisiensi dari obat atau bahan medis habis pakai tersebut sesuai dengan peraturan perundangan. 6) Badan penyelenggara jaminan sosial akan merealisasikan dan menggunakan sistem kendali mutu, sistem kendali biaya dan sistem pembayaran untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi jaminan kesehatan serta mencegah penyalahgunaan pelayanan kesehatan dalam upaya untuk

mengembangkan pelayanan kesehatan. 7) Peserta akan dikenakan iuran biaya jika menggunakan jenis pelayanan yang dapat menimbulkan penyalahgunaan pelayanan (Gupta, 2013).

Evaluasi Pelaksanaan Program JKN di Puskesmas Bestari

Program JKN ini ditujukan untuk pemerataan akses kesehatan yang diberikan kepada masyarakat demi memberikan perlindungan kesehatan. Evaluasi terhadap pelaksanaan program JKN merupakan salah satu usaha untuk mengukur efektivitas dari program JKN. Perlu adanya perhatian khusus yang dilakukan dalam wujud memberikan evaluasi terhadap program JKN seperti kurang meratanya sosialisasi tentang program JKN kepada masyarakat, sosialisasi pemahaman mobile JKN dan perbaikan aplikasi mobile JKN. Permasalahan-permasalahan tersebut diyakini berasal dari berbagai faktor baik faktor internal maupun eksternal di mana faktor eksternal juga menjadi faktor penyebab utama seperti kurangnya pemahaman SDM terkait program JKN (Safarah, 2017).

Oleh karena itu untuk menciptakan sosialisasi program JKN yang efektif maka diperlukan sebuah strategi yang tepat dan sesuai dengan kondisi masyarakat. Strategi yang dimaksud merupakan suatu langkah yang diawali dengan kegiatan merencanakan sebuah program, di mana strategi tersebut berfungsi untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan suatu program khususnya program JKN. Jika suatu strategi telah direncanakan dengan baik maka langkah yang berikutnya adalah melakukan implementasi yang baik pula sehingga strategi ataupun rencana yang telah disusun akan berjalan dengan maksimal (Kurniawati et al., 2017).

Salah satu strategi utama yang dapat dilakukan untuk mensosialisasikan program JKN adalah komunikasi. Dalam setiap aspek kehidupan komunikasi menjadi hal terpenting khususnya bagi organisasi atau institusi yang akan menjalankan program-program kebaikan demi kepentingan masyarakat umum khususnya pada bidang kesehatan. Dalam setiap kegiatan atau program yang bersifat partisipatif, komunikasi juga bisa menjadi bagian dari strategi yang perlu diterapkan dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya aktivitas komunikasi ini, maka diharapkan akan terciptanya pemahaman (Sentosa, 2014).

Strategi yang dilakukan oleh Puskesmas Bestari dalam rangka mensosialisasikan program JKN, diawali dengan merancang serta merumuskan strategi komunikasi yang akan digunakan yang kemudian diimplementasikan dengan meninjau segmentasi khalayak sasaran, penataan pesan, penentuan langkah serta pemilihan saluran dan media komunikasi.

Setelah adanya perencanaan strategi yang baik, maka diharapkan setiap elemen dapat mengimplementasikan rencana strategi tersebut sesuai dengan pedoman yang telah diberikan. Sehingga dengan adanya implementasi yang baik, maka akan terciptalah kondisi yang sesuai dengan harapan terkait dengan pelaksanaan program JKN di Puskesmas Bestari.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah pelaksanaan program JKN di Puskesmas Bestari sudah berjalan dengan baik dibuktikan dengan adanya pengakuan dan pernyataan dari para narasumber. Hal ini dikarenakan pelayanan dari Puskesmas Bestari dalam menangani masyarakat pengguna JKN terbilang ramah. Dibalik pelayanan yang baik dari Puskesmas Bestari, terdapat satu kendala dan hambatan dimana pengetahuan masyarakat akan manfaat yang diperoleh dari penggunaan JKN masih belum baik. Maka dari itu, pihak puskesmas tentunya melaksanakan sosialisasi secara berkala untuk lebih menegaskan kepada masyarakat tentang keuntungan serta manfaat dari penggunaan JKN.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti dapat memberikan saran kepada peneliti berikutnya untuk dapat menjadikan jurnal ini sebagai salah satu referensi untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program JKN di puskesmas bestari.

KETERBATASAN

Keterbatasan dalam penelitian ini meliputi keadaan, dimana peneliti tidak dapat menjangkau banyaknya sampel yang dapat digunakan. Namun untuk menangani hal tersebut, peneliti melakukan alternatif dengan mencari sumber informasi yang memiliki pengetahuan dan pemahaman akan pengalaman yang dirasakan secara langsung terkait penerapan JKN di Puskesmas Bestari.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita, B., Febriawati, H., & Yandrizal. (2019). Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional. Deepublish.
- Desriyani, E., Limbong, M. I. P., Ginting, N. A. R., & Gurning, F. P. (2022). Implementasi Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Bagi Masyarakat Miskin Di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(8), 1263–1272.
- Gupta, R. (2013). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). In CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract>
- Indonesia.go.id. (2018). Cara Berobat Pakai Kartu BPJS Kesehatan. <https://indonesia.go.id/kategori/kesehatan/130/cara-berobat-pakai-kartu-bpjs-kesehatan>
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Sosial Tahun 2020-2024. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Issue 3, pp. 1–194).
- Kurniawati, H., Irmayanti, M., & Saragih, R. B. (2017). Strategi Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Bengkulu di Kelurahan Malabero. 9(1), 19–45.
- Nasution, W. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Di Puskesmasmedan Labuhan. *Jurnal Administrasi Negara*, 2(2), 1–10. <https://core.ac.uk/download/pdf/225825906.pdf>
- Nugraheni, A. I., C. Ermayani Putriyanti, & Kurnianto, A. (2023). Tinjauan Literatur: Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 368–376. <https://doi.org/10.46815/jk.v12i2.184>
- Pertiwi, C., Rifdah, A. A., Kartika, P., & Gurning, F. P. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Program JKN di Klinik Adisma Husada Kota Medan. *FLORONA : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 24–29. <https://doi.org/10.55904/florona.v2i1.589>
- Safarah, A. (2017). EFEKTIVITAS LAYANAN MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS PACET KABUPATEN MOJOKERTO Aidii Safarah Eva Hany Fanida Abstrak. 2097–2106.
- Sentosa, M. D. (2014). Efektivitas Implementasi Kebijakan Badan Layanan Umum Daerah (Studi Deskriptif tentang Puskesmas Tulangan, Kabupaten Sidoarjo). 1–8.
- Tawai, A., Afriadi, Z., & Yusuf, M. (2023). Model Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Dinas Kesehatan Kota Kendari. *NeoRepublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 275–284.