



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN KESEHATAN (BPJS)  
(STUDI PADA PASIEN RAWAT JALAN DI BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
RUMAH SAKIT DAERAH dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO  
KABUPATEN BULUNGAN)**

**Joko Lelono<sup>1,3</sup>, Annisa Rahmadanita<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Terbuka

<sup>2</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri

<sup>3</sup>corresponding author: [muhammadjoko1699@gmail.com](mailto:muhammadjoko1699@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The increasing number of people in Bulungan Regency is in line with the increasing health problems faced by the community. This study aims to get an overview related to the implementation of BPJS policy at the BLUD Hospital dr. H Soemarno Sosroatmodjo Hospital in Bulungan Regency, North Kalimantan. This research uses qualitative research methods with an inductive approach. Collection of researchers' data using in-depth interviews, observations, and documentation. The results showed that referring to the 4 (four) dimensions that researchers use, it is known that in the communication dimension, there has never been a special and scheduled socialization related to the flow of service procedures and the order of health services to the community, the dimension of resource disposition, there are inadequate facilities, especially for patient waiting rooms. Meanwhile, the other 2 (two) dimensions, namely the disposition dimension, show that employee recruitment is in accordance with their competence and the dimension of bureaucratic structure has shown clarity in service procedures. In conclusion, the implementation of the policy of the Health Insurance Implementation Agency for outpatients at the Regional Public Service Agency of Regional Hospitals dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Regency is included in the category of quite good.*

**Keywords:** *Social Security Implementation Agency, Policy Implementation, Health Services.*

Copyright (c) 2023 Joko Lelono, Annisa Rahmadanita



This work is licensed under the Creative Commons  
Attribution-Non Commercial-ShareAlike 4.0  
International License.

## ABSTRAK

Meningkatnya jumlah penduduk di Kabupaten Bulungan sejalan dengan bertambahnya permasalahan kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum terkait dengan implementasi kebijakan BPJS Pada Rumah Sakit BLUD RSD dr. H Soemarno Sosroatmodjo di Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan pada data peneliti menggunakan wawancara in depth interview, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa merujuk pada 4 (empat) dimensi yang peneliti gunakan, diketahui bahwa pada dimensi komunikasi, belum pernah dilakukan sosialisasi secara khusus dan terjadwal terkait alur prosedur pelayanan dan tata tertib pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dimensi disposisi, sumberdaya, terdapat fasilitas yang belum memadai khususnya bagi ruang tunggu pasien. Sementara itu pada 2 (dua) dimensi lainnya yaitu dimensi disposisi menunjukkan bahwa perekrutan pegawai sudah sesuai dengan kompetensinya dan dimensi struktur birokrasi sudah menunjukkan adanya kejelasan prosedur pelayanan. Kesimpulannya, implementasi kebijakan Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan pada pasien rawat jalan di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Daerah dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kabupaten Bulungan termasuk dalam kategori cukup.

**Kata Kunci:** Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Kesehatan.

### PENDAHULUAN

Dengan diterapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diharapkan kemandirian dan kreativitas masyarakat dalam mengelola daerahnya sendiri. Tujuan dari pemberian otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan masyarakat serta peran serta masyarakat dalam pembangunan daerah.

Salah satu bagian dari pembangunan Nasional yaitu pembangunan pelayanan kesehatan. Pembangunan pelayanan kesehatan ini diarahkan untuk meningkatkan sebuah kesadaran, kemauan, dan kemampuan masyarakat dalam menjalankan kesehariannya dengan cara hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berjalan secara optimal dalam suatu daerah adalah bukti kesuksesan daerah

tersebut dalam menjalankan tugas sebagai penyedia layanan salah satunya layanan kesehatan pada masyarakatnya. Jaminan Kesehatan Nasional merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat Indonesia agar dapat hidup sehat, walaupun di negara seperti Amerika Serikat, jaminan kesehatan tidak efektif karena beberapa coverage kesehatan (*health cost*) dari rokok dan HIV.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, Pada Pasal 2 menjelaskan bahwa Penyelenggara Pelayanan kesehatan meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan berupa fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Berikut ini akan dijabarkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) berdasarkan Peraturan

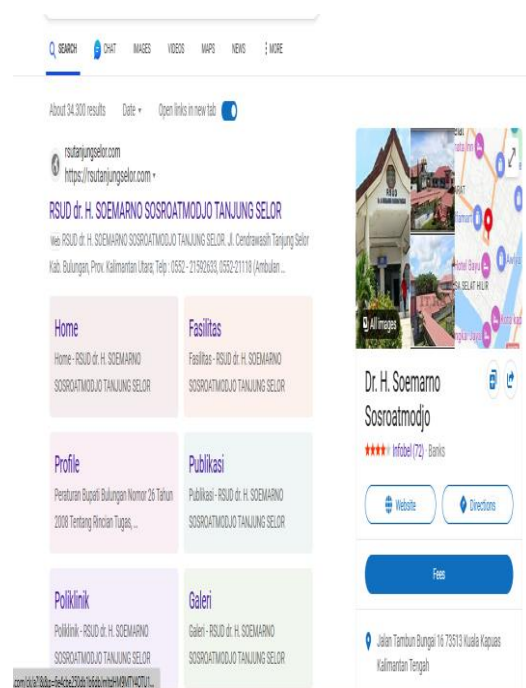
Kementrian Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013, yang terdiri dari, administrasi pelayanan; Pemeriksaan, Pengobatan dan konsultasi spesialistik oleh dokter spesialis dan subspecialis; Tindakan Medis spesialistik baik bedah maupun non bedah sesuai dengan indikasi medis; Pelayanan Obat dan bahan medis habis pakai; Pelayanan Penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis; Rehabilitasi medis; Pelayanan darah; Pelayanan kedokteran forensik klinik; Pelayanan jenazah pada pasien yang meninggal di Fasilitas Kesehatan; Perawatan inap non intensif; dan Perawatan inap di ruang intensif. Pemenuhan hak setiap orang dalam individu untuk dapat hidup sehat merupakan sebuah hak yang mendasar dan seharusnya di jamin, karena mengingat kesehatan merupakan kebutuhan utama manusia.

Kabupaten Bulungan tepatnya kota di Kota Tanjung Selor ini merupakan provinsi terbaru yang ada di Indonesia yaitu provinsi Kalimantan Utara, Ibu kota dari sebuah Provinsi Kalimantan Utara ini adalah Kabupaten Bulungan, di sentral ibu kota Provinsi terdapat satu rumah sakit yang bernama BLUD RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo. Kalimantan Utara merupakan provinsi baru di Indonesia yang beribukota di Kabupaten Bulungan. Terdapat satu rumah sakit BLUD RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo dipusat kota provinsi tersebut.

Terbatasnya fasilitas rumah sakit menimbulkan masalah bagi masyarakat pengguna layanan kesehatan khususnya pada pasien Rawat Jalan di poli klinik rumah sakit yang menggunakan jaminan kesehatan (BPJS). Meningkat jumlah penduduk yang semakin meningkat tiap tahunnya akan disertai juga akan di sertai juga dengan permasalahan kesehatan masyarakat. Hal ini sebagaimana temuan peneliti sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat peningkatan jumlah masalah kesehatan pada beberapa

penyakit yang di sebabkan oleh meningkatnya jumlah penduduk (Reswan et al., 2017), mobilitas penduduk (Megawaty & Simanjuntak, 2017), dan kepadatan penduduk (Safitri, 2016). Hal tersebut ditambah lagi dengan meningkatnya jumlah penduduk di Kabupaten Bulungan setiap tahun, khususnya dari tahun 2020 hingga 2021. Hal tersebut tentu menuntut peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas kesehatan.

Merujuk pada data survey dari masyarakat terkait pelayanan di BLUD menunjukkan rating 3,4 lihat gambar 1. Hal tersebut menjadi menarik untuk di teliti agar dapat tergambar secara real bagaimana implementasi kebijakan BPJS terutama bagi pasien rawat jalan di BLUD Soemarno Sosroatmodjo tersebut di lakukan.



**Gambar 1. Rating Penilaian Pada Website Resmi Rumah Sakit Soemarno Sosoatmodjo<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> <https://www.bing.com/search?q=rating+blud+rsd+dr.h.+soemarno+sosroatmodjo&q&qs=n&form=QBRE&sp=-1&lq=0&ppq=rating+blud+rsd+dr.h.+soemarno+sosroatmodjo&sc=1-43&sk=&cvid=0EB6DB8E0F774FA69C787E3F330BE487&ghsh=0&ghacc=0&ghpl=>

Gambar 1 menjabarkan bahwa terdapat penilaian dari masyarakat terkait dengan pelayanan di Rumah Sakit Soemarno Sosroatmodjo yang memberikan penilaian bintang 3,4. Dengan demikian artinya Rumah Sakit belum mendapatkan rating terbaik dari Masyarakat (rating terbaik adalah bernilai bintang 5).

Kajian terdahulu yang membahas tentang Implementasi kebijakan BPJS sudah banyak dilakukan. Sebagaimana hasil penelitian dari Iva (2015) yang menyatakan bahwa keberhasilan dalam implementasi kebijakan BPJS ini harus dilakukan kegiatan sosialisasi tentang BPJS kepada masyarakat, karena kurangnya sosialisasi dapat berdampak pada pemahaman pada peserta BPJS. Penelitian ini menggunakan konsep implementasi kebijakan dari Metter dan Horn. Senada dengan Hal tersebut Alamsyah et al., (2020) juga menyatakan tentang implementasi kebijakan BPJS yaitu dalam implementasi kebijakan BPJS terdapat Kendala Pada Bidang Sumber Daya karena adanya keterbatasan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan dan masih ada tenaga kesehatan di Puskesmas Kopo yang belum mengurus STR dan SIP. Pada kajian terdahulu lainnya pada Al-Hijrah et al., (2022) yang menyatakan bahwa Implementasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar belum maksimal dalam pelaksanaan, terutama dalam hal SDM administrasi yang masih kurang, masih terjadi kekurangan obat, Teknologi Informasi yang sering mengalami gangguan sehingga memperlambat proses pelayanan BPJS Kesehatan.

Merujuk pada uraian yang ada di atas maka penulis menyampaikan bahwa berbagai penelitian tersebut menggunakan konsep implementasi dari Brian W. Hogwood dan Lewis A. Guun, Van Metter dan Van Horn. Sementara penelitian ini menggunakan konsep implementasi yang menggunakan analisis yang berbeda yaitu

menggunakan teori dari Edward III. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang sebagian besar menggunakan studi kasus, sementara penelitian ini memfokuskan pada implementasi kebijakan BPJS pada pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum dan menganalisis implementasi kebijakan BPJS pada Rumah Sakit Soemarno Sosroatmodjo.

## METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan wawancara *in depth interview*, observasi, dan dokumentasi, untuk mengetahui dan menggambarkan secara jelas mengenai kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif. Penulis melakukan penelitian ini pada Rumah Sakit RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo di ibu kota Provinsi Kalimantan Utara yaitu di Kabupaten Bulungan yang beralamat di Jalan Cendrawasih Kecamatan Tanjung Selor Hilir. Waktu pelaksanaan penelitian ini pada bulan November 2022. Jumlah informan penelitian adalah 10 orang. Informan pada penelitian ini adalah, senior tim *Case-Mix* Verifikasi Pasien BPJS dan Petugas pelayanan penerbitan jaminan BPJS (SEP) pada poli klinik rawat jalan, masyarakat sebagai pasien dan peserta BPJS Serta 5 Masyarakat yang sedang berobat (Pasien). Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu informan dipilih secara sengaja atau langsung menunjuk orang-orang yang dianggap mewakili karakteristik populasinya. Karakteristik informan yang dipilih adalah informan yang terlibat langsung dalam fokus penelitian. Teknik analisis data

menggunakan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Implementasi pada Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Pada Rumah sakit Soemarno Sosroatmodjo di Kabupaten Bulungan**

Pengguna pelayanan kesehatan di Indonesia pada saat ini yang menggunakan jaminan BPJS yaitu sebanyak 246.464.342 dari 275,77 Jumlah Penduduk seluruh Indonesia, yang terdiri dari PBI (Penerima Bantuan Iuran) berjumlah 150,37 juta jiwa, yang terdiri dari 111,75 juta jiwa penduduk miskin pada segmen PBI APBN dan 38,62 Juta jiwa penduduk miskin pada segmen PBI APBD (kemenkopmk.2022). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teori Impelementasi Kebijakan George Edward III dalam Widodo (2011) dengan menggunakan 4 dimensi analisis yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

#### **1. Komunikasi**

Terdapat poin penting di dalam komunikasi yaitu, pertama transisi dalam berjalannya komunikasi dalam mengimplenetasikan kebijakan. Kedua Kejelasan dalam melakukan komunikasi antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan tersebut, karena jika komunikasi yang dilakukan tidak jelas maka yang terjadi adalah kesalahfahaman atau kurangnya pemahaman terkait kebijakan yang akan di implementasikan. Ketiga Konsistensi, konsistensi ini adalah sebuah komitmen atau respon dari pelaksana terhadap kebijakan yang akan di implementasikan.

Berdasarkan hasil wawancara pada indikator transisi yang di lakukan peneliti dari Ibu H Selaku Verifikator pasien BPJS dari Tim Case-Mix pada tanggal 17

November 2022, Pukul 09.30 WITA, di ruang Tim Case-Mix dan Ibu G Petugas Pelayanan Penerbitan SEP pada tanggal 17 November 2022, Pukul 10.30 WITA, di ruang pelayanan Penerbitan SEP, kedua informan sepakat mengatakan untuk transisi komunikasinya dengan menggunakan media sosial yaitu handphone dan sesekali komunikasi langsung yaitu dengan melakukan pertemuan karena kantor BPJS dan Rumah sakit terpisah, jadi jika ada sesuatu yang di tanyakan terkait dengan Pelayanan pada pasien maka pihak Rumah sakit konfirmasi kepada pihak BPJS khusus pada hal jaminan pasien. Namun komunikasi dengan masyarakat yang di lakukan oleh pihak rumah sakit tentu saja komunikasi secara langsung yaitu pada saat pasien berobat ke Rumah Sakit. Hal tersebut sejalan dengan informan A pada tanggal 26 November 2022, Pukul 10.30 WITA, di ruang antri penerbitan SEP sebagai masyarakat dan juga pasien yang berobat di rumah sakit dengan jaminan BPJS menyatakan bahwa, transisi komunikasi yang di lakukan oleh petugas pelayanan dari Rumah Sakit dengan BPJS menggunakan handphone karena informan melihat sendiri proses transisi tersebut disaat ada sesuatu yang kurang jelas terkait dengan kelengkapan data pasien yang akan berobat seperti tunggakan iuran BPJS dan masalah administrasi lainnya yang ada pada pasien, dan transisi komunikasi yang dilakukan petugas pelayanan dengan pasien komunikasi secara langsung atau berupa ucapan secara langsung mengenai tentang kebijakan BPJS.

Kemudian untuk aspek sosialisasi berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yaitu ibu A dan ibu S pada tanggal 26 November 2022, Pukul 10.30 WITA, di ruang antri penerbitan SEP menyatakan bahwa pihak rumah sakit tidak pernah melakukan sosialisasi tentang Kebijakan BPJS, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan persyaratan dalam

menjamin pasien rawat jalan, informan mengatakan bahwa dirinya mendapatkan informasi terkait dengan kebijakan BPJS ketika informan datang ke Rumah sakit untuk berobat. Sejalan dengan itu berdasarkan wawancara kepada Verifikator Pasien BPJS dari Tim Case-Mix yaitu ibu H pada tanggal 17 November 2022, Pukul 09.30 WITA, di ruang Tim Case-Mix menyatakan bahwa memang benar sosialisasi hanya dilakukan antara pihak Rumah sakit dengan BPJS saja apabila ada kebijakan baru yang di terbitkan oleh BPJS maka di adakan sosialisasi terhadap kebijakan tersebut yang bertujuan untuk memberikan pemahaman pada petugas Rumah sakit yang bertugas pada pelayanan pasien, dan Tim Case-Mix dalam memverifikasi Pasien BPJS, untuk sosialisasi kepada masyarakat itu tidak pernah dilakukan oleh Rumah sakit karena untuk sosialisasi itu kewenangan dari BPJS karena BPJS yang mengeluarkan kebijakan tersebut. Akan tetapi petugas pelayanan yang ada di Rumah sakit melakukan sosialisasinya dengan cara menyampaikan apabila ada kebijakan-kebijakan terbaru yang terkait dengan pelayanan pasien seperti jaminan, prosedur, ataupun syarat pasien untuk dapat dijamin dalam berobat di klinik.

Aspek konsistensi menunjukkan bahwa berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan peneliti kepada Ibu G dan Ibu P pada tanggal 17 November 2022, Pukul 09.30 WITA, di ruang pelayanan penerbitan SEP sebagai petugas pelayanan penerbitan SEP, kedua informan sepakat menyatakan bahwa sudah konsisten dalam menyampaikan informasi kepada setiap pasien yang berobat pada poli klinik tersebut seperti waktu berlakunya rujukan pasien, rujukan terakhir, dan waktu untuk kembali berobat ke rumah sakit tersebut. Sejalan dengan ini informan dari masyarakat Bapak AR dan A juga menyatakan hal yang sama pada tanggal 26 November 2022, Pukul 09.30 WITA,

di ruang antri penerbitan SEP bahwa para petugas layanan sudah konsisten dan rutin memberikan informasi atau mengingatkan informan terkait dengan kapan rujukan nya berakhir, dan waktu kapan harus kembali berobat.

Aspek kejelasan menunjukkan bahwa berdasarkan wawancara kepada Ibu H selaku verifikator pasien BPJS pada tanggal 17 November 2022, Pukul 09.30 WITA, di ruang tim Case-Mix mengatakan bahwa kejelasan terkait dengan kebijakan BPJS ini telah di atur pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, penyelenggara pelayanan kesehatan meliputi semua Fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan Berupa Fasilitas Kesehatan tingkat pertama dan Fasilitas Kesehatan Rujukan tingkat lanjutan dan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 24 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

Selain melakukan wawancara peneliti melakukan observasi dan menganalisis terkait dengan implementasi kebijakan BPJS dalam menjamin pasien rawat jalan yang dapat di simpulkan peneliti bahwa dimensi komunikasi sudah berjalan dengan baik namun masih ada satu aspek yang belum berjalan dengan baik dalam implementasi kebijakan dalam dimensi komunikasi ini yaitu aspek Sosialisasi, yang mana pihak Rumah sakit dan pihak BPJS belum pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat, yang mengakibatkan kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan Kebijakan BPJS baik itu tentang prosedur dan persyaratan untuk dapat berobat ke Rumah sakit dengan menggunakan jaminan BPJS. Jadi dari hasil wawancara yang di dapatkan informan tidak di terima untuk berobat ke rumah sakit atau di tolak rumah sakit karena tidak membawa

persyaratan yang telah di tetukan rumah sakit (Rujukan) ini akibat yang di hasilkan dari tidak adanya sosialisasi tentang Kebijakan BPJS, sehingga para masyarakat mendapatkan informasi ketika masyarakat sudah melakukan berobat dan di di beritahu bagaimana alur prosedur dan persyaratan dalam berobat di rumah sakit. analisis dari peneliti sosialisasi merupakan suatu hal yang penting untuk di lakukan oleh pihak rumah sakit karena akan memberikan pemahaman kepada pasien sehingga tidak menghambat jalannya pelayanan. Sosialisasi merupakan tahap awal pendistribusian informasi yang berhubungan dengan kebijakan yang akan di implementasikan (Dolly et al., 2020).

## 2. Sumber Daya

Sumber daya ini juga terdapat point penting dalam implementasi kebijakan

nya di lihat dari, Jumlah sumber daya, kualitas atau kompetensi, serta fasilitas sarana dan prasarana dalam mendukung implementasi sebuah kebijakan. Sumber daya ini merupakan faktor yang penting dalam mengimplementasikan kebijakan karena sumber daya sebagai alat dalam menjalankan sebuah kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara pada Verifikator Pasien BPJS dari Tim Case-Mix yaitu ibu H pada tanggal 17 November 2022, Pukul 09.30 WITA, di ruang tim Case-Mix menyatakan bahwa untuk sumber daya yang ada di rumah sakit sudah cukup memadai dalam jumlahnya dan kompetensi dalam melayani pasien yang berobat di setiap poli rawat jalan.

**Tabel 1. Jumlah Karyawan pada Klinik RSUD dr. Soemarno Sosroatmodjo**

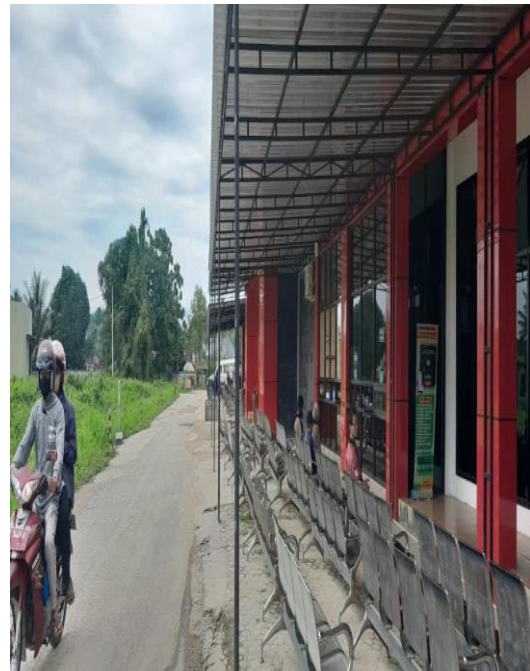
| Nama Poli                               | Jumlah Karyawan                      |                                 | Total           |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Poli Bedah                              | 3 Dokter Spesialis,<br>1 Dokter Umum | 2 Perawat                       | 6 orang         |
| Poli Penyakit Dalam                     | 1 Dokter Spesialis                   | 2 Perawat                       | 3 orang         |
| Poli Kandungan                          | 2 Dokter Spesialis                   | 3 Perawat                       | 5 orang         |
| Poli Gigi                               | 2 Dokter Spesialis,<br>2 Dokter Umum | 2 Perawat                       | 6 orang         |
| Poli Anak                               | 3 Dokter Spesialis,<br>2 Dokter Umum | 2 Perawat                       | 7 orang         |
| Poli THT                                | 1 Dokter Spesialis                   | 2 Perawat                       | 3 orang         |
| Poli Jantung                            | 1 Dokter Spesialis                   | 2 Perawat                       | 3 orang         |
| Fhisioterapy                            | 1 Dokter Spesialis                   | 4 Perawat dan 1<br>Administrasi | 6 orang         |
| Poli Paru                               | 1 Dokter Spesialis                   | 1 Perawat                       | 2 orang         |
| Poli Sikiatri                           | 1 Dokter Spesialis                   | 2 Perawat                       | 3 orang         |
| Penerbitan SEP (Jaminan<br>Pasien BPJS) | -                                    | 4 Petugas Pelayanan             | 4 orang         |
| Apotik                                  | -                                    | 10 Petugas Apotik               | 10 orang        |
| Pendaftaran                             | -                                    | 2 Petugas Pendaftaran           | 2 orang         |
| Kasir                                   | -                                    | 1 Petugas Kasir                 | 1 orang         |
| <b>Jumlah</b>                           |                                      |                                 | <b>61 orang</b> |

Sumber: Kepegawaian Rumah Sakit Soemarno Sosroatmodjo Tahun 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat jumlah karyawan yang ada di Poli klinik rawat jalan pada rumah sakit Soemarno Sosroatmodjo Kabupaten Bulungan yang menyatakan bahwa terdapat 20 Perawat, 21 dokter, 10 Petugas Apotik dan 8 Petugas pelayanan administrasi yang menunjukkan bahwa petugas yang ada di poli klinik berjumlah 61 personil kompetensi yang di miliki oleh karyawan tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan pada masing-masing bidang yang ada di poli klinik. Senada dengan hal tersebut hasil wawancara pada masyarakat yaitu bapak A dan ibu S sebagai pasien yang berobat ke poli klinik pada tanggal 26 November 2022, Pukul 09.30 WITA, di ruang tunggu poli klinik menyatakan bahwa hal ini benar di dalam melayani pasien petugas nya sudah cukup dan memadai dengan jumlah petugas yang bertugas di setiap bidang nya. Analisis peneliti berdasarkan tabel di atas sepakat bahwa jumlah sumber daya sudah memadai karena setiap sumber daya sudah di berikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan sub bidang kompetensinya masing-masing.

Aspek fasilitas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan kepada lima informan sebagai pasien pada tanggal 26 November 2022, Pukul 09.30 WITA, di ruang tunggu poli klinik menyatakan bahwa untuk fasilitas kesehatan nya sudah memadai dan cukup lengkap sebagai rumah sakit yang ada di Kabupaten Bulungan, akan tetapi fasilitas pendukung seperti sarana dan prasana kurang memadai karena pada fasilitas ruang tunggu untuk pasien yang antri dalam penerbitan SEP pada pasien BPJS sifat nya berada di ruang terbuka yang apabila kondisi cuaca buruk maka akan berpengaruh kepada pasien dan mengakibatkan jalannya pelaksanaan menjadi tidak nyaman. Senada dengan hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dari tiga informan dari pihak rumah sakit pada tanggal 17 November 2022, Pukul 09.30

WITA, di ruang tim Case- Mix dan ruang penerbitan SEP juga sepakat mengatakan bahwa fasilitas kesehatan sudah cukup memadai dalam melakukan layanan kepada pasien, tetapi untuk sarana dan prasarana masih kurang memadai. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Sumber: Dokumentasi Penulis (2022)

### **Gambar 2. Ruang Antri Penerbitan SEP**

Berdasarkan hasil dari wawancara dan dokumentasi gambar 1 maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan pada rumah sakit ini dalam hal fasilitas kesehatan sudah cukup baik, akan tetapi untuk fasilitas sarana dan prasarana pendukung lainnya masih kurang memadai data dokumentasi di atas mendeskripsikan bahwa fasilitas ruang tunggu pada antrian Penerbitan Jaminan (SEP) masih kurang memadai karena berada di ruang terbuka yang mana jika kondisi cuaca panas maka akan mengakibatkan berdebu dan jika saat kondisi hujan maka kondisi basah becek.





Sumber: Dokumentasi Penulis (2022)

### **Gambar 3. Ruang Tunggu Pasien pada Poli Klinik/Poli Tujuan Pasien**

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi peneliti bahwa fasilitas ruang tunggu yang ada pada pasien rawat jalan di ruang tunggu pada poli klinik masing-masing bersifat ruang tertutup dan sudah cukup memadai untuk mendukung implementasi kebijakan BPJS karena tidak berketergantungan dengan situasi cuaca alam (hujan dan panas). Fasilitas merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan. Senada dengan itu peneliti terdahulu Dolly et al., (2020). Menyatakan bahwa usaha semaksimal mungkin untuk menuju implementasi kebijakan yang efisien tidak akan tercipta jika sarana dan prasarana pendukung nya tidak memadai.

#### **3. Disposisi**

Disposisi ini berkaitan dengan sikap para petugas pelaksana yang mendukung dalam berjalannya sebuah implementasi kebijakan yang telah ditetapkan. Selain itu juga disposisi ini juga mengenai tentang cara di rekrutnya seseorang yang menjadi petugas pelayanan dalam menjalankan kebijakan tersebut, karena disposisi ini akan mempengaruhi dalam

menjalankan sebuah kebijakan, di sebabkan oleh disposisi atau sikap para petugas pelayanan dalam menjalankan tugas nya.

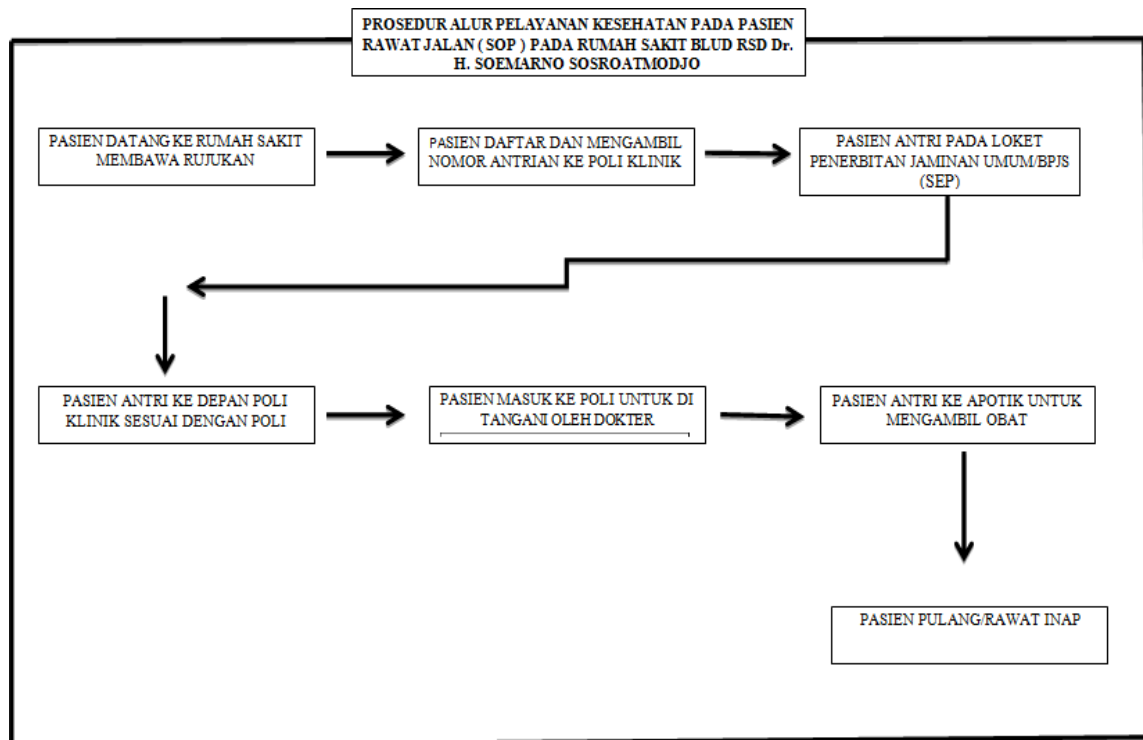
Berdasarkan hasil wawancara pada Ibu H sebagai seorang verifikator Senior pada tim Case-Mix pada tanggal 17 November 2022, Pukul 09.30 WITA, di ruang tim Case-Mix menyatakan bahwa petugas pelayanan yang ada di poli klinik dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan BPJS kesehatan kepada pasien sudah efektif dengan catatan dalam melayani pasien memiliki respon yang bagus baik dalam menyampaikan informasi maupun dalam melayani pasien yang sedang berobat di poli tersebut. Dalam perekrutan karyawan di lakukan sesuai dengan kebutuhan SDM yang ada di rumah sakit sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Sejalan dengan hasil wawancara yang di lakukan kepada bapak A dan AR pada tanggal 26 November 2022, Pukul 09.30 WITA, di ruang tunggu pada poli klinik sebagai pasien juga menyatakan bahwa dalam melakukan pelayanan terhadap pasien di laksanakan secara optimal baik dari segi prosedur pelaksanaan maupun etika pelayanan. Berdasarkan hal tersebut peneliti juga melakukan observasi yang menyatakan bahwa memang benar setiap karyawan yang bertugas sudah sesuai dengan kompetensinya masing-masing baik itu di bidang pengobatan pasien maupun bidang administrasi.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi ini berkaitan tentang SOP (*Standar Operating Procedure*). SOP merupakan sebuah sistem atau prosedur dalam menjalankan sebuah kegiatan implementasi kebijakan SOP dapat menjadi faktor pendukung ataupun penghambat dalam menjalankan sebuah kebijakan, karena SOP ini yang dapat mengatur bagaimana semestinya alur kegiatan harus di jalankan sebagaimana semestinya. Berdasarkan

kesepakatan hasil wawancara dari ketiga informan pada tanggal 17 November 2022, Pukul 09.30 WITA, di ruang tim Case-Mix dan di ruang penerbitan jaminan SEP menyatakan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan BPJS terdapat SOP (Standar Operasional Perosedur) yang mengatur tentang berjalan nya pelayanan pada poli klinik di rumah sakit Soemarno Sosroatmodjo. Sejalan dengan hal tersebut hasil wawancara dari ibu A pada tanggal 26 November 2022, Pukul 09.30 WITA, di ruang tunggu poli klinik sebagai

pasien menyatakan bahwa, dalam pelaksanaan terdapat Standar Prosedur Pelayanan yang cukup jelas sebagai acuan bagi masyarakat yang menjalani pengobatan di rumah sakit tersebut. Dengan adanya Standar Pelayanan ini pasien terbantu dalam memahami alur prosedur dalam pelayanan. Berikut merupakan gambaran umum Struktur proses alur pelayanan pasien yang akan peneliti sajikan dalam bentuk struktur bagan.



**Gambar 4. Struktur Alur Pelayanan Pasien di Poli Klinik pada Rumah Sakit Soemarno Sosroatmodjo**

Berdasarkan gambar 4. adalah menggambarkan alur pelayanan dalam melayani pasien yang berobat pada rumah sakit dr. H. Soemarno Soroatmodjo di Kabupaten Bulungan. Merujuk gambar 4. dapat kita ketahui alur nya bahwa yang pertama pasien datang membawa rujukan dari dokter keluarga (faskes rujukan) nya masing masing pasien, kemudian pasien melakukan daftar dan mengambil nomor antrian untuk poli klinik yang di tuju sesuai dengan sakit yang di alami pasien, kemudian sebelum antri ke poli tujuan

pasien terlebih dahulu antri pada penerbitan jaminan umum/BPJS (SEP), kemudian pasien antri pada poli yang di tuju, kemudian pasien masuk ke dalam poli untuk di tangani oleh dokter, kemudian pasien keluar dari ruangan pemeriksaan dokter pasien antri di apotik untuk menunggu obat yang di berikan oleh dokter, kemudian pasien setelah menerima obat maka pasien dapat pulang atau di rawat inap sesuai dengan hasil pemeriksaan dokter terkait dengan penyakit yang di alami oleh pasien.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian, maka peneliti menyatakan bahwa di dalam menjalankan Impelentasi Kebijakan, adanya SOP merupakan salah satu aspek yang penting karena menyangkut dengan petunjuk bagi para pasien apalagi terhadap pasien yang baru pertama kali berobat ke rumah sakit sehingga terkait dengan alur atau tahap pertahap proses alur pelayanan pasien dapat di periksa oleh dokter dan mendapatkan keputusan apakah pasien dapat pulang atau di rawat inap.

## 2. Diskusi

Hasil penelitian ini menunjukkan 4 (empat) temuan utama yaitu, pada aspek sosialisasi, menunjukkan belum adanya sosialisasi dari pihak Rumah Sakit dan pihak BPJS terkait kebijakan BPJS yang ditujukan bagi masyarakat. Hal tersebut berdampak pada minimnya pengetahuan masyarakat tentang prosedur dan persyaratan untuk dapat berobat ke Rumah sakit dengan menggunakan jaminan BPJS. Temuan pada penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maryuni et al., (2019) bahwa belum adanya sosialisasi terkait BPJS kesehatan berdampak pada masih banyak masyarakat yang tidak berpengetahuan dan terbatas dalam menyadari pentingnya ikut serta dalam kepesertaan JKN-KIS.

Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan untuk menyebarluaskan informasi terkait kebijakan BPJS adalah pendekatan klasikal, dimana sosialisasi yang dilakukan diawali dengan pemberian informasi berupa materi kebijakan pemerintah terkait BPJS di rumah sakit. Hal tersebut sebagaimana pendapat dari Suma et al., (2022) bahwa pendekatan klasikal dapat dilakukan dengan cara ceramah bervariasi dan metode demonstrasi. Lebih lanjut, disebutkan bahwa sosialisasi merupakan aspek yang penting dilakukan mengingat masyarakat dapat memperoleh manfaat berupa

peningkatan pengetahuan dan pemahaman terkait kebijakan BPJS di rumah sakit (Alfita Dewi, 2021; Suma et al., 2022). Pendapat tersebut ditegaskan pula oleh Laili (2014) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sosialisasi terkait BPJS kesehatan dengan pemahaman hak peserta. Pendekatan lainnya yang dapat digunakan dalam kegiatan sosialisasi kebijakan BPJS kepada masyarakat adalah dengan menggunakan media sosial, media massa dan media nir-massa. Lebih lanjut, sebagaimana temuan penelitian Yoenaz (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi tidak hanya perlu dilakukan kepada masyarakat tetapi juga kepada para stakeholder yang berwenang, serta sosialisasi harus dilakukan secara merata dan menyeluruh (Yoenaz, 2018).

Temuan berikutnya adalah menunjukkan adanya fasilitas kesehatan yang disediakan sudah cukup baik namun prasarana pendukung lainnya masih kurang memadai khususnya pada fasilitas ruang tunggu penerbitan jaminan SEP yang berada di ruang terbuka. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa beberapa hal yang menjadi penghambat kepuasan pasien antara lain kurangnya keramahan petugas, ruangan yang kurang luas, kurangnya ruang tunggu secara jumlah, dan jarak antara ruang poli terlalu dekat (Firdaus & Dewi, 2015). Sejalan dengan itu, penelitian lainnya juga menyebutkan bahwa salah satu hambatan yang masih terjadi pada penerapan layanan rawat jalan bagi pasien BPJS adalah masih terdapat pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk di ruang tunggu pelayanan (Nurazizah, 2021). Sementara itu disebutkan pula bahwa proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanannya berhubungan erat dengan tersedianya sarana kesehatan, diantaranya pelayanan kesehatan dasar, adanya tenaga kesehatan, obat-obatan dan peralatan (Burung et al., 2017).

Penelitian ini juga menemukan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh karyawan Rumah Sakit sudah sesuai baik yang bertugas pada bidang administrasi dan bidang pengobatan pasien. Hal tersebut berseberangan dengan hasil penelitian sebelumnya yang masih menemukan hambatan adanya permasalahan pada SDM (tenaga medis) dalam menyelenggarakan kebijakan BPJS (Widiastuti, 2017). Sementara itu, Sabarguna (2009) menjelaskan bahwa adanya kompetensi merupakan salah satu faktor penting dalam kepuasan pasien. Adanya penambahan sumber daya manusia baik medis maupun non medis dengan kompetensi mumpuni di bidangnya pun menjadi salah satu upaya dalam rangka peningkatan layanan kesehatan (Hasrillah et al., 2021).

Kejelasan SOP yang dimiliki oleh Rumah Sakit juga menjadi temuan menarik, bahwa dengan adanya SOP terkait prosedur kesehatan menggunakan BPJS, maka diharapkan masyarakat dapat memahami secara mandiri terkait alur yang perlu dilalui ketika melakukan pengobatan dengan menggunakan BPJS. Hal tersebut menegaskan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vyandri & Handoko (2014) bahwa pada penerapan SOP layanan BPJS kesehatan sudah dilakukan dengan jelas. Lebih lanjut disampaikan oleh (Winarsa et al., 2020) bahwa SOP kejelasan tugas dapat terselenggara dengan optimal karena adanya komunikasi yang efektif.

## **PENUTUP**

Implementasi kebijakan BPJS pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Soemarno Sosroatmodjo termasuk dalam kategori cukup. Adapun hal tersebut dikarenakan dari empat dimensi yang ada, dua dimensi dinilai baik dan dua dimensi lainnya kurang. Dimensi komunikasi menunjukkan bahwa sosialisasi terkait alur prosedur pelayanan dan tata tertib belum pernah di sosialisasikan secara

khusus terjadwal kepada masyarakat. Dimensi sumber daya manusia rumah sakit sudah memadai karena sesuai dengan kompetensi yang di butuhkan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan penerima BPJS. Aspek sumber daya fasilitas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pada ruang tunggu pasien yang mengantri di penerbitan jaminan BPJS (SEP) masih berada di ruang terbuka dan sangat bergantung pada situasi cuaca karena apabila panas terik maka situasi berdebu. Dimensi disposisi menunjukkan bahwa perekrutan karyawan di lakukan sesuai dengan kebutuhan SDM. Disposisi struktur birokrasi menunjukkan adanya kejelasan SOP yang mengatur tentang prosedur pelayanan pada poli klinik di rumah sakit Soemarno Sosroatmodjo. Merujuk pada kesimpulan yang telah di uraikan maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut: 1) Sebaiknya pihak Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo dapat melakukan komunikasi dan koordinasi kepada pihak BPJS untuk melakukan sosialisasi terjadwal dan secara rutin di lakukan kepada masyarakat; 2) Sebaiknya pihak Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo dapat menyediakan fasilitas sarana dan prasarana di ruang tertutup terutama bagi pasien rawat jalan yang melakukan pengantrian pada penerbitan jaminan BPJS (SEP); 3) Sebaiknya pihak Rumah Sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo dapat menyediakan kotak saran/aduan baik secara on site maupun online untuk masyarakat sebagai dasar bagi evaluasi kebijakan yang telah diimplementasikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hijrah, M. F., Kandacong, R. K., & Batter, S. R. (2022). Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Panca Bhakti Lampung*, 10(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.47218/jkpbl.v10i2.161>
- Alamsyah, E. S., Dai, R. M., & Sari, D. S. (2020). Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kopo Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 3(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/responsive.v3i3.31925>
- Alfita Dewi, D. S. (2021). Sosialisasi Dalam Upaya Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Tentang Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Kelurahan Surau Gadang. *Jurnal Abdimas Saintika*, 3(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30633/jas.v3i1.1134>
- Burung, F., Pangemanan, S., & Sendow, Y. (2017). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program Bpjs Kesehatan (Suatu Studi Di Rsud Lapangan Sawang Kabupaten Sitaro). *Jurnal Eksekutif*, 1(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/16648>
- Dolly, F. I., Rahmawati, M. P., & Alfarisi, I. (2020). Studi Implementasi Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Bungo. *Jurnal Administrasi Nusantara*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.51279/jan.v3i2.369>
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jmmr.v4i2.690>
- Hasrillah, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program Bpjs Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12). <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i12.594>
- Iva, M. I. N. (2015). Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Kota Makassar. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.31947/jakpp.v1i2.1023>

- Laili, N. (2014). Hubungan Sosialisasi Program BPJS Terhadap Pemahaman Tentang Hak Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. *DIA, Jurnal Administrasi Publik*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/dia.v12i01.946>
- Maryuni, S., Eka, A., & Pardi. (2019). Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Meningkatkan Partisipasi Kepesertaan Mandiri Bpjs Kesehatan Di Desa Sungai Belidak Kecamatan Sungai Kakap Kabupaten Kubu Raya. 2019, 14(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/sp.v14i1.33946>
- Megawaty, D. A., & Simanjuntak, R. Y. (2017). Pemetaan Penyebaran Penyakit Demam Berdarah Dengue Menggunakan Sistem Informasi Geografis pada Dinas Kesehatan Kota Metro. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia Dan Informatika)*, 8(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36448/jsit.v8i2.954>
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Nurazizah, V. A. (2021). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dak.v8i2.5763>
- Reswan, H., Alioes, Y., & Rita, R. S. (2017). Gambaran Glukosa Darah pada Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 6(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.25077/jka.v6i3.756>
- Sabarguna, B. S. (2009). *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Sagung Seto.
- Safitri, W. R. (2016). Analisis Korelasi Pearson Dalam Menentukan Hubungan Antara Kejadian Demam Berdarah Dengue Dengan Kepadatan Penduduk Di Kota Surabaya Pada Tahun 2012 - 2014. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(2). <https://journal.stikespemkabjombang.ac.id/index.php/jikep/article/view/23>
- Suma, D., Rambe, S., & Dalimunte, N. (2022). Sosialisasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Pelaksanaan Bpjs Di Rumah Sakit Pada Desa Pangguruan Kecamatan Sumbul Kabupaten Dairi. *Jurnal Abdimas Upmi*, 1(01). <http://journal.upmi.ac.id/index.php/JAU/article/view/349/310>
- Vyandri, M. A., & Rudy Handoko. (2014). Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan Di Kota Surabaya (Studi Tentang Kepesertaan PBI Jaminan Kesehatan Dalam Mengakses Pelayanan Kesehatan). *DIA, Jurnal Administrasi Publik*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/dia.v12i01.950>

- Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Jawa Barat. *Public Inspiration Jurnal Administrasi Publik*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/pi.2.2.2017.91-101>
- Widodo. (2011). Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Bayu Media.
- Winarsa, N., Suryoputro, A., & Warella, Y. (2020). Analisis Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Daerah Terpencil Perbatasan Dan Kepulauan (Dtpk) Kabupaten Sambas Kalimantan Barat. *Visikes: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 19(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.33633/visikes.v19i01.3769>
- Yoenaz, S. (2018). Pelaksanaan Humas Dalam Sosialisasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Padang. *EcoGen*, 1(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24036/jmpe.v1i2.4751>