



Pengalaman dan Persepsi Pengguna terhadap Layanan BPJS Kesehatan di Kelurahan Sei Agul, Kota Medan

Dicky Kurniawan¹, Syndi Febriani², Natasyah Nurputri Hrp³, Berlianti Berlianti⁴

¹⁻⁴Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Email : ¹dicky.kurniawan@students.usu.ac.id, ²natasyanurputriharahap@gmail.com

³syndifebriani2402@gmail.com, ⁴berlianti@usu.ac.id

Alamat: Jalan D. T. Mansur No.9, Padang Bulan. Medan

Korespondensi penulis: dicky.kurniawan@students.usu.ac.id

Abstract. *This study evaluates the user experience of BPJS Kesehatan in Sei Agul Village, Medan City, focusing on benefits, challenges, and satisfaction levels with the services. BPJS Kesehatan, as a national health insurance program, aims to provide affordable healthcare access to the community. The findings reveal that many users benefit from BPJS, particularly in reducing healthcare costs. However, challenges such as long queues, complicated administrative processes, and difficulties in obtaining referrals to specialist doctors are commonly encountered. The average user satisfaction with the services is rated at 7/10, though disparities in service quality based on BPJS classes and issues with the claims process remain. This research employs a qualitative method through interviews and observations to explore user experiences. Recommendations include improving queue management systems, increasing medical staff, enhancing public information dissemination, strengthening digital technology, equalizing service quality, and expediting the referral process. These efforts are expected to enhance the overall user experience and satisfaction with BPJS Kesehatan services.*

Key words : *users, BPJS Kesehatan, benefits, challenges, satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pengguna BPJS Kesehatan di Kelurahan Sei Agul, Kota Medan, dengan fokus pada manfaat, kendala, dan tingkat kepuasan terhadap layanan. BPJS Kesehatan, sebagai program jaminan kesehatan nasional, bertujuan memberikan akses layanan kesehatan terjangkau bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak pengguna merasa terbantu oleh BPJS, terutama dalam mengurangi biaya kesehatan. Namun, tantangan seperti antrian panjang, proses administrasi yang rumit, dan kesulitan mendapatkan rujukan ke dokter spesialis sering dihadapi pengguna. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan ini dinilai cukup memuaskan dengan rata-rata 7/10, meskipun terdapat kesenjangan kualitas layanan berdasarkan kelas BPJS dan kesulitan dalam proses klaim. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara dan observasi untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna. Rekomendasi yang dihasilkan meliputi peningkatan sistem antrian, penambahan tenaga medis, sosialisasi informasi, penguatan teknologi digital, pemerataan kualitas layanan, dan peningkatan kecepatan proses rujukan. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna BPJS Kesehatan secara keseluruhan.

Kata kunci : Pengguna, BPJS Kesehatan, Manfaat, Kendala, Kepuasan

1. LATAR BELAKANG

BPJS Kesehatan yang merupakan program jaminan kesehatan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan medis dengan biaya yang terjangkau. Meskipun demikian, pengguna masih sering mengeluhkan berbagai kendala. Berbagai kendala yang dihadapi terkait BPJS Kesehatan, salah satunya dalam penelitian (Pramana, dan Priastuty Tahun 2023) tentang "Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)" menyoroti berbagai

masalah yang dihadapi pengguna BPJS terutama berpusat pada penyesuaian besaran iuran dalam kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). Masyarakat menyoroti pentingnya penyesuaian iuran yang mempertimbangkan kebutuhan dan kemampuan ekonomi pengguna BPJS Kesehatan. Ada kekhawatiran bahwa besaran iuran yang tidak sesuai dapat memberatkan peserta, terutama bagi mereka yang memilih kelas berdasarkan kemampuan membayar. Hal ini menjadi perhatian penting bagi pemerintah dalam memutuskan kebijakan terbaru agar dapat menguntungkan banyak pihak. Selain itu, selama masa uji coba kebijakan KRIS, belum ada wacana perubahan nominal iuran, dan penyesuaian tarif layanan serta iuran masih dalam tahap penghitungan. Pengguna BPJS Kesehatan dari kelas yang lebih rendah, seperti Kelas 3, berharap agar besaran iuran tidak memberatkan mereka, mengingat pemilihan kelas tersebut didasarkan pada kemampuan membayar.

Masalah lain yang sering dihadapi masyarakat pengguna BPJS seperti antrean yang panjang dan sulitnya mendapatkan akses ke dokter spesialis. Berdasarkan fakta dilapangan, terungkap sejumlah pengalaman dan tingkat kepuasan terkait layanan yang diberikan. Situasi serupa juga ditemukan di wilayah Gang Saudara Karya Setuju, Kelurahan Sei Agus, Kecamatan Medan Barat, di mana banyak warga setempat menjadi pengguna BPJS Kesehatan. Dalam penelitian ini, kami berhasil mewawancarai beberapa pengguna untuk memahami kendala yang mereka hadapi dalam memanfaatkan layanan tersebut, sekaligus mengeksplorasi manfaat yang dirasakan selama menggunakan BPJS Kesehatan. Hasil wawancara ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas dan tantangan layanan BPJS di lingkungan tersebut.

Pengguna BPJS Kesehatan di beberapa lokasi, seperti di lingkungan Gg Saudara Karya Setuju Kelurahan Sei Agus Kecamatan Medan Barat, mengungkapkan bahwa meskipun layanan BPJS Kesehatan sudah memadai, waktu tunggu yang lama di fasilitas kesehatan menjadi masalah utama. Hal ini disebabkan oleh jumlah tenaga medis yang terbatas di beberapa rumah sakit. Selain itu, proses mendapatkan rujukan ke dokter spesialis juga dinilai lambat, yang mengurangi kenyamanan pengguna.

Namun, disamping berbagai kendala BPJS juga memiliki berbagai manfaat. BPJS Kesehatan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat Indonesia, terutama dalam hal akses terhadap layanan kesehatan yang terjangkau. Program ini dirancang untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang kurang mampu, dapat memperoleh perawatan medis tanpa harus terbebani oleh biaya yang tinggi. Salah satu manfaat utama BPJS adalah cakupannya yang luas, mulai dari konsultasi dokter umum, pemeriksaan laboratorium, hingga tindakan medis besar seperti operasi. Bagi ibu

hamil, BPJS memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan selama masa kehamilan, persalinan, dan perawatan bayi baru lahir, yang sangat membantu mengurangi risiko kesehatan ibu dan anak. Selain itu, BPJS juga menjadi jaring pengaman bagi mereka yang menghadapi penyakit kronis atau membutuhkan perawatan jangka panjang, seperti cuci darah atau pengobatan kanker, yang biayanya bisa sangat mahal jika ditanggung secara pribadi.

Maka pada penelitian ini peneliti ingin melihat pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan. Sebagai program jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan memainkan peran penting dalam memberikan akses layanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Melalui wawancara yang dilakukan, penelitian ini menggali sejauh mana BPJS Kesehatan telah memenuhi harapan masyarakat dalam hal kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan manfaat yang dirasakan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengupas lebih dalam mengenai kendala dan kebermanfaatan layanan BPJS Kesehatan, serta mencari solusi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan tersebut. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan. Sebagai program jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan memainkan peran penting dalam memberikan akses layanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Melalui wawancara yang dilakukan, penelitian ini menggali sejauh mana BPJS Kesehatan telah memenuhi harapan masyarakat dalam hal kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan manfaat yang dirasakan.

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi fokus pada penelitian kali ini adalah “Pengalaman dan Persepsi Pengguna terhadap Layanan BPJS Kesehatan”. Di Lingkungan Gang Saudara Karya Setuju, Kelurahan Sei Agu, Kecamatan Medan Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan, khususnya di lingkungan Gang Saudara Karya Setuju, Kelurahan Sei Agus, Kecamatan Medan Barat.

2. KAJIAN TEORITIS

BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional (JKN). BPJS Kesehatan memiliki beberapa tugas dan fungsi, di antaranya: melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta, memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja, menerima bantuan iuran dari Pemerintah, mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan

peserta, mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial, membayar manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial, serta memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

JKN Mobile adalah aplikasi resmi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses layanan dan informasi terkait kepesertaan mereka secara digital melalui perangkat seluler. Aplikasi ini bertujuan meningkatkan pelayanan dan efisiensi dalam pengelolaan data, pembayaran iuran, serta penggunaan layanan kesehatan yang terintegrasi dengan program JKN.

Pada penelitian (Pramana, dan Priastuty Tahun 2023) tentang "Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)" menyoroti berbagai masalah yang dihadapi pengguna BPJS terutama berpusat pada penyesuaian besaran iuran dalam kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). Masyarakat menyoroti pentingnya penyesuaian iuran yang mempertimbangkan kebutuhan dan kemampuan ekonomi pengguna BPJS Kesehatan. Ada kekhawatiran bahwa besaran iuran yang tidak sesuai dapat memberatkan peserta, terutama bagi mereka yang memilih kelas berdasarkan kemampuan membayar. Hal ini menjadi perhatian penting bagi pemerintah dalam memutuskan kebijakan terbaru agar dapat menguntungkan banyak pihak. Selain itu, selama masa uji coba kebijakan KRIS, belum ada wacana perubahan nominal iuran, dan penyesuaian tarif layanan serta iuran masih dalam tahap penghitungan. Pengguna BPJS Kesehatan dari kelas yang lebih rendah, seperti Kelas 3, berharap agar besaran iuran tidak memberatkan mereka, mengingat pemilihan kelas tersebut didasarkan pada kemampuan membayar.

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dimana menurut Creswell (2007) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif "mencari pemahaman terperinci tentang konteks sosial atau budaya, fenomena yang terlibat, dan proses yang berkembang". Dengan pendekatan deskriptif, Pendekatan deskriptif dalam penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau kejadian yang diteliti secara rinci dan mendalam. Fokus utamanya adalah pada pengumpulan data yang mendetail untuk menghasilkan deskripsi yang akurat tentang karakteristik, konteks, dan aspek-aspek lain dari fenomena tersebut. Penelitian kali ini berlokasi di Gang Saudara Karya Setuju, Kelurahan Sei Agus, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Wilayah ini dipilih

karena memiliki banyak pengguna BPJS Kesehatan, sehingga memberikan gambaran yang representatif terkait pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh program tersebut. Lingkungan ini mencakup berbagai kalangan masyarakat, sehingga memungkinkan untuk mengeksplorasi manfaat, kendala, dan tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan dalam konteks lokal yang spesifik. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2024 – November 2024.

Informan dalam penelitian ini adalah pengguna BPJS Kesehatan yang berdomisili di Gang Saudara Karya Setuju, Kelurahan Sei Agus, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan. Mereka terdiri dari individu dengan latar belakang yang beragam, termasuk:

- Ibu rumah tangga, yang menggunakan BPJS untuk layanan kesehatan keluarga, termasuk kehamilan dan persalinan.
- Pekerja informal atau masyarakat dengan penghasilan menengah ke bawah, yang mengandalkan BPJS sebagai bentuk jaminan kesehatan utama.
- Lansia, yang sering membutuhkan layanan medis, baik untuk pemeriksaan rutin maupun pengobatan penyakit kronis.
- Pasien dengan riwayat penyakit tertentu, seperti penyakit kronis atau yang memerlukan rujukan ke dokter spesialis.

Para informan ini dipilih untuk memberikan wawasan yang komprehensif mengenai manfaat, kendala, dan tingkat kepuasan terhadap layanan BPJS Kesehatan berdasarkan pengalaman langsung mereka.

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses dan bagian penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data harus benar dan sesuai metode agar hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan penelitian yang diwujudkan atau hipotesis awal. Kesalahan dalam pengumpulan data menyebabkan kesimpulan menjadi tidak jelas, penelitian menjadi tidak bermakna, dan tentunya waktu serta tenaga yang dikeluarkan untuk pengumpulan data terbuang percuma.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menanyakan kepada narasumber serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian. Tujuan wawancara untuk mendukung informasi yang dikumpulkan selama observasi partisipatif dan non-partisipatif adalah untuk mengetahui struktur orang saat ini, peristiwa, kegiatan, organisasi, perasaan berdasarkan motif, pengakuan, keprihatinan,

rekonstruksi kondisi tersebut berdasarkan keadaan sebelumnya, prediksi. Penelitian ini menggunakan wawancara untuk mengumpulkan informasi tentang masalah anak jalanan.

b. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dimana peneliti terjun langsung ke lapangan, kemudian mengamati gejala-gejala yang diteliti, setelah itu peneliti dapat menguraikan permasalahan yang timbul, yang dapat dipadukan dengan teknik pengumpulan data lain seperti wawancara dan observasi, terkait dengan teori dan penelitian masa lalu. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi untuk mengamati keadaan sekitar seperti gejala yang diteliti sehingga dapat menjelaskan permasalahan yang timbul.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi dari dokumen dan sumber catatan. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan informasi dengan mencatat informasi yang ada. Dokumen yang berbentuk gambar, seperti foto, gambar hidup, sketsa dan lainnya. Penelitian ini menggunakan dokumen untuk mencatat informasi, foto, dan video yang ada.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian kali ini, kami menanyakan pengalaman responden dalam menggunakan layanan BPJS Kesehatan, termasuk apakah mereka merasa pelayanannya sudah memadai, baik dari segi fasilitas kesehatan maupun administrasi. Kami juga menggali apakah mereka pernah mengalami kesulitan dalam mengakses layanan BPJS, seperti antrean panjang atau kendala teknis lainnya. Proses pendaftaran dan aktivasi BPJS menjadi salah satu poin yang kami tanyakan, termasuk kemudahan atau tantangan yang mereka hadapi.

Selain itu, peneliti ingin mengetahui apakah informasi yang disediakan oleh BPJS dianggap cukup jelas dan lengkap. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas dan kecepatan layanan BPJS juga menjadi fokus pembahasan, termasuk pengalaman mereka dalam mendapatkan layanan dari dokter spesialis. Peneliti juga bertanya apakah iuran bulanan yang dibayarkan dirasa sebanding dengan layanan yang diterima dan bagaimana pendapat mereka tentang pelayanan administrasi di kantor BPJS.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan terkait proses klaim KIS, seperti apakah langkah-langkahnya dirasa sulit dan bagaimana dampak kurangnya informasi pada keberhasilan klaim. Peneliti menanyakan persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan keandalan KIS, serta

bagaimana kualitas pelayanan petugas kesehatan memengaruhi pengalaman pengguna dalam pengajuan klaim. Terakhir, peneliti meminta pendapat responden tentang manfaat BPJS dalam kehidupan, terutama bagi ibu-ibu dalam urusan kesehatan seperti kehamilan dan persalinan. Peneliti juga bertanya bagaimana mereka memandang manfaat BPJS sebelum dan setelah menggunakannya, serta kesulitan yang mungkin mereka alami dalam proses penggunaan layanan ini. Semua pertanyaan ini dirancang untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman dan masukan dari pengguna BPJS Kesehatan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat dalam menggunakan BPJS Kesehatan secara umum cukup baik. Banyak yang merasa terbantu dengan layanan ini, terutama dalam meringankan beban biaya kesehatan. Beberapa pengguna merasa puas dengan cakupan layanan BPJS, meskipun terdapat tantangan yang beragam, seperti antrean panjang di fasilitas kesehatan dan proses administrasi yang cukup rumit. Salah satu keluhan utama yang muncul adalah persepsi bahwa pasien BPJS sering kali ditempatkan di urutan belakang dalam pelayanan di rumah sakit tertentu. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan efisiensi sistem antrean serta pemerataan tenaga medis di seluruh fasilitas kesehatan.

Terkait dengan fasilitas kesehatan, beberapa pengguna mengungkapkan bahwa di sebagian rumah sakit, fasilitas yang tersedia sudah memadai, namun di beberapa tempat lainnya masih dirasakan kurang optimal. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan kualitas layanan di berbagai wilayah atau jenis fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS. Meski demikian, pengguna tetap menghargai manfaat besar dari layanan BPJS, khususnya bagi kalangan masyarakat menengah ke bawah. Dalam aspek ini, BPJS dianggap memberikan solusi nyata, terutama bagi ibu-ibu yang membutuhkan layanan kesehatan selama kehamilan dan persalinan.

Proses pendaftaran BPJS saat ini dinilai lebih mudah dengan adanya aplikasi JKN Mobile. Aplikasi ini mempermudah akses informasi dan administrasi, termasuk pembayaran iuran dan pengelolaan data peserta. Namun, beberapa pengguna mencatat bahwa proses pendaftaran masih bisa memakan waktu lama, terutama jika dilakukan secara langsung di kantor BPJS. Keluhan serupa juga muncul terkait proses administrasi klaim yang dianggap cukup sulit, meskipun bagi sebagian orang, hal ini tidak menjadi kendala utama. Kekurangan dalam sosialisasi syarat dan ketentuan sering kali membuat pengguna bingung, terutama saat mengurus klaim atau layanan khusus lainnya.

Dari sisi kepuasan, pengguna menilai bahwa layanan BPJS cukup memuaskan, terutama dalam hal cakupan layanan. Tingkat kepuasan pengguna rata-rata berada pada skala 7/10, dengan beberapa catatan bahwa pelayanan di rumah sakit bisa lebih baik tergantung

kelas yang diambil. Pengguna layanan KIS, misalnya, menyadari bahwa pelayanan yang mereka terima sering kali berbeda dengan pengguna BPJS kelas 1 atau 2. Hal ini dianggap wajar mengingat perbedaan biaya iuran serta dukungan yang diberikan pemerintah untuk program ini.

Pengalaman pengguna dalam mengakses layanan dokter spesialis juga cukup beragam. Sebagian merasa layanan ini baik, meskipun proses mendapatkan rujukan sering kali memakan waktu. Obat-obatan yang diberikan juga dinilai berkualitas, sebagaimana pengalaman seorang tetangga yang melahirkan menggunakan BPJS dan merasa puas dengan pelayanan serta obat yang diterima. Hal ini menegaskan bahwa BPJS tetap memberikan upaya terbaik untuk memastikan layanan kesehatan yang layak bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, BPJS Kesehatan sangat membantu masyarakat, terutama dalam meringankan biaya pengobatan. Meski begitu, masih ada beberapa tantangan yang perlu diperbaiki, seperti antrean panjang, perbaikan sistem rujukan, dan peningkatan kualitas pelayanan di beberapa fasilitas kesehatan. Penyampaian informasi yang lebih jelas dan efisien juga menjadi salah satu kebutuhan utama agar layanan BPJS lebih mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat luas.

Setelah melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam rangkaian kegiatan kami, pertemuan ditutup dengan sesi penyuluhan yang bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih mendalam kepada para peserta mengenai manfaat penggunaan sistem online dalam proses layanan BPJS. Dalam sesi ini, kami menjelaskan bagaimana sistem online dapat mempermudah proses mendapatkan rujukan medis, sehingga peserta tidak perlu lagi mengalami kendala birokrasi yang berbelit atau membuang waktu untuk proses manual.

Kami juga menekankan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem online, seperti akses informasi yang lebih cepat, transparansi dalam prosedur, dan penghematan waktu yang signifikan. Dengan menggunakan teknologi, peserta BPJS dapat mengakses layanan dengan lebih efisien, baik untuk pengajuan rujukan, pembaruan data, hingga pemantauan status pelayanan kesehatan mereka. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan. Selain memberikan penjelasan teknis, kami juga berusaha memotivasi para peserta untuk memanfaatkan BPJS sebagai bentuk investasi kesehatan jangka panjang. Kami mengingatkan mereka bahwa BPJS bukan hanya sebuah kewajiban, tetapi juga merupakan langkah penting dalam menjaga keberlanjutan akses layanan kesehatan di masa depan. Dengan memanfaatkan BPJS secara optimal, peserta dapat merasa lebih tenang dan terlindungi dari risiko biaya kesehatan yang tak terduga.

Kami berharap penyuluhan ini dapat memberikan wawasan baru sekaligus mendorong peserta untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal dalam mengakses layanan BPJS. Dukungan dan partisipasi aktif dari seluruh peserta sangat penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan berkelanjutan.



Gambar 1 : Kegiatan Turun Lapangan

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang terjangkau. Sebagian besar pengguna merasakan manfaat dari program ini, terutama dalam meringankan beban biaya pengobatan, baik untuk layanan dasar maupun tindakan medis lanjutan seperti operasi. Bagi kelompok masyarakat dengan penghasilan menengah ke bawah, BPJS Kesehatan menjadi solusi utama untuk mendapatkan perawatan kesehatan tanpa harus khawatir tentang biaya yang tinggi.

Namun, penelitian ini juga mengungkap sejumlah kendala yang sering dialami oleh pengguna. Antrean panjang di fasilitas kesehatan dan sulitnya mendapatkan layanan spesialis menjadi keluhan utama. Masalah ini diperburuk oleh keterbatasan tenaga medis di beberapa wilayah, yang menyebabkan waktu tunggu yang lama. Selain itu, proses administrasi, termasuk pendaftaran awal dan pengajuan rujukan, sering dianggap rumit dan memakan waktu, sehingga mengurangi efisiensi layanan BPJS. Kesenjangan dalam kualitas pelayanan berdasarkan kelas BPJS juga menjadi perhatian. Meskipun pengguna memahami perbedaan fasilitas yang diberikan sesuai dengan iuran, masih ada harapan agar pelayanan dasar dapat lebih merata di semua kelas. Kekurangan dalam sosialisasi informasi juga berdampak pada pemahaman pengguna mengenai prosedur klaim dan syarat administrasi, yang sering kali menjadi hambatan dalam memanfaatkan layanan secara maksimal.

Secara keseluruhan, BPJS Kesehatan telah memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat, tetapi ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Penyederhanaan proses administrasi, pemerataan tenaga medis, serta penguatan sistem teknologi informasi dapat menjadi langkah penting untuk memperbaiki layanan di masa depan. Dengan perbaikan ini, BPJS Kesehatan dapat semakin efektif dalam menjalankan misinya sebagai jaminan kesehatan yang inklusif dan merata bagi seluruh rakyat Indonesia.

Saran yang bagus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- **Peningkatan Sistem Antrean**
BPJS Kesehatan bersama fasilitas kesehatan mitra perlu mengembangkan sistem antrean yang lebih efisien, seperti optimalisasi antrean berbasis aplikasi atau sistem reservasi online, untuk mengurangi waktu tunggu yang panjang bagi pasien.
- **Penambahan Tenaga Medis**
Fasilitas kesehatan, terutama di daerah padat penduduk seperti lokasi penelitian, disarankan untuk menambah jumlah tenaga medis, termasuk dokter spesialis, agar pelayanan dapat lebih cepat dan merata.
- **Peningkatan Sosialisasi dan Informasi**
BPJS Kesehatan perlu meningkatkan sosialisasi mengenai syarat dan prosedur klaim serta hak dan kewajiban peserta, baik melalui media sosial, aplikasi JKN Mobile, maupun kegiatan langsung di masyarakat. Informasi yang lebih jelas dapat membantu pengguna memahami proses administrasi dan meminimalkan kendala.
- **Penguatan Teknologi Digital**
Penggunaan aplikasi JKN Mobile dapat lebih dioptimalkan untuk mempermudah proses pendaftaran, rujukan, dan informasi lainnya. Stabilitas sistem juga perlu diperhatikan agar pengguna tidak mengalami kesulitan saat mengakses layanan secara daring.
- **Pemerataan Kualitas Layanan**
BPJS Kesehatan diharapkan dapat mendorong fasilitas kesehatan mitra untuk memberikan layanan yang setara, baik untuk peserta KIS maupun kelas lainnya. Standar pelayanan minimum perlu ditingkatkan agar seluruh peserta merasa dilayani dengan baik tanpa perbedaan perlakuan.
- **Peningkatan Kecepatan Proses Rujukan**
Proses rujukan ke dokter spesialis perlu disederhanakan agar pasien dapat menerima perawatan lanjutan dengan lebih cepat dan efisien, terutama untuk kasus

yang membutuhkan penanganan segera.

Dengan implementasi saran-saran ini, diharapkan layanan BPJS Kesehatan dapat semakin mendekati harapan masyarakat, memberikan manfaat yang lebih optimal, serta menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen mata kuliah yang telah membimbing kami dengan penuh kesabaran dan dedikasi selama proses pembelajaran pada mata kuliah ini. Bimbingan, ilmu, dan arahan yang diberikan telah menjadi bekal berharga bagi kami dalam menjalankan kegiatan ini dengan baik.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada masyarakat Kelurahan Sei Agul yang telah bersedia meluangkan waktu untuk kami wawancara. Keramahan dan keterbukaan masyarakat dalam memberikan informasi serta menerima masukan yang kami berikan menjadi hal yang sangat berarti dalam menyelesaikan kegiatan ini. Partisipasi dan dukungan tersebut merupakan salah satu faktor penting yang membuat kegiatan ini dapat berjalan lancar dan memberikan manfaat bersama.

DAFTAR REFERENSI

- Amadea, C. P., & Rahardjo, B. B. (2023). Pemanfaatan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1), 7-18.
- Aprella, Q. (2017). Pengaruh Pola Sebaran Sarana dan Prasarana Kesehatan Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Tegal.
- BAILANG, I. P. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado.
- Ichsan, R. N. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 2(2), 128-136.
- Malik, A. A. (2019). Implementasi kebijakan diskresi pada pelayanan kesehatan badan penyelenggara jaminan kesehatan (bpjs). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 8(1), 1-8.
- Megatsari, H., Laksono, A. D., Ridlo, I. A., Yoto, M., & Azizah, A. N. (2018). Perspektif masyarakat tentang akses pelayanan kesehatan. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21(4), 247-253.
- Misnaniarti, Misnaniarti, et al. "Ketersediaan fasilitas dan tenaga kesehatan dalam mendukung cakupan semesta jaminan kesehatan nasional." *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan* (2017): 6-16.

- Purwoko, B. (2019). *Sistem Jaminan Sosial di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rumengan, D. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu*, 5(2).
- Setianingsih, Setianingsih, and Fitriana N. Khayati. "Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit X." *Motorik*, vol. 11, no. 23, 2016.
- Sidabutar, Gloria Valery (2023) *TA : Analisis Sentimen Opini Publik Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Improved K-Nearest Neighbor*. Undergraduate thesis, Universitas Dinamika.
- Suparji. (2017). *Hukum Perasuransian dan Jaminan Sosial*. Jakarta: UAI Press
- Syafrizal, Syafrizal, and Fitri P. Sari. "Persepsi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Mandiri dalam Pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam." *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, vol. 2, no. 2, Oct. 2015.
- Tim Penyusun. *Buku Pegangan Sosialisasi JKN dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional