

PERSEPSI DAN PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN BALONGPANGGANG KABUPATEN GRESIK

Suhartono

Prodi PPKn,FKIP,Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
tonounipa@gmail.com

ABSTRAK

Penyediaan pelayanan bagi masyarakat merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan pemerintah sehingga dalam kegiatan itu terjadi interaksi secara langsung antara pemerintah dan Masyarakat. Pelayanan publik tidak akan berhasil dengan maksimal tanpa adanya dorongan dan partisipasi dari masyarakat, oleh karenanya salah satu dengan cara peningkatan kualitas pada pelayanan dalam bidang kesehatan dengan melalui program BPJS Kesehatan. Dengan adanya pengadaan pelayanan BPJS Kesehatan yang maksimal diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan pelayanan publik. Oleh karenanya, petugas dinas kesehatan atau pemerintah harus memahami dan bagaimana cara untuk mendorong masyarakat agar ikut berperan serta dan berpartisipasi dalam pengadaan program BPJS Kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi dan partisipasi masyarakat Balongpanggung terhadap pengadaan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS Kecamatan Balongpanggung. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Data digali melalui wawancara, angket dan dokumentasi. Subyek penelitian terdiri dari masyarakat, orang yang berobat di PUSKESMAS menggunakan kartu BPJS Kesehatan, petugas atau perawat dan dokumen- dokumen lainnya. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik uji validitas, pengujian transfer beliti, pengujian depena belity dan pengujian confirmability. Selanjutnya data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Dalam melakukan analisis data, peneliti melakukan reduksi data, penyaji data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data. Data disimpulkan bahwa persepsi dan partisipasi masyarakat terhadap pengadaan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS Balongpanggung cukup baik dalam proses pelaksanaan, pelayanan, respon dan partisipasi, Bentuk partisipasi adalah wujud dalam memberikan dukungan terhadap pelayanan yang lebih unggul lagi.

Kata kunci : Program BPJS Kesehatan, Persepsi, Partisipasi dan Masyarakat

1. PENDAHULUAN

Pada masa sekarang ini, pemerintah Indonesia berusaha semakin meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat melalui berbagai macam terobosan khususnya dalam bidang jasa. Hal ini muncul seiring dengan banyaknya keluhan masyarakat yang menilai masih banyak kekurangan sistem pelayanan kinerja pemerintah dalam hal pelayanan pada masyarakat dari tahun-ketahun.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prioritas pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan terhadap masyarakat, hal ini dirasa perlu karena merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Pemerintah juga memikirkan mengenai ketenagaan mulai dari penyediaan sumberdaya manusia dan juga alokasi anggaran untuk mewujudkan program

pelayanan berkualitas, mudah dan terjangkau bagi masyarakat.

Pada hakikatnya salah satu tujuan dari sebuah negara adalah menciptakan kesejahteraan terhadap seluruh masyarakatnya. ini sejalan dengan tujuan pembangunan nasional yang hasil akhirnya ialah sesuai dengan pembukaan UUD 1945 pada alenia ke empat yang berbunyi “ mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”, salah satu bentuknya ialah dengan Pemberian pelayanan yang baik atas kebutuhan masyarakat diantaranya dalam bidang kesehatan, merupakan salah satu aspek yang mendapat perhatian khusus dari pemerintah.

Mulai dari perbaikan sistem pelayanan kesehatan, ketersediaan alat-alat kesehatan, kemudahan pengurusan administrasi saat berobat, serta upaya agar biaya berobat dapat lebih murah atau terjangkau semua kalangan khususnya masyarakat ekonomi lemah

yang tinggal dipedesaan saat berobat di PUSKESMAS ataupun rumah sakit tanpa terbentur persoalan biaya dan administrasi yang merepotkan.

Dalam hal ini, Pemerintah Indonesia telah berinovasi dengan berbagai program yang dicanangkan salah satunya dengan membentuk penyelenggaraan jaminan sosial yaitu BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) khususnya bidang kesehatan dalam rangka memperbaiki pelayanan pemerintah terhadap masyarakat dan juga mendukung Reformasi birokrasi pelayanan publik terutama di dalam bidang garapan kesehatan.

Undang-Undang BPJS mengamanatkan bahwa, BPJS Kesehatan merupakan bentuk pelayanan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional) diselenggarakan secara nasional yang mengedepankan prinsip gotong royong berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, bertujuan membrikan pelayanan terhadap peserta dalam bidang kesehatan, dimulai dalam hal pemeliharaan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan bagi masyarakat.

Diharapkan dengan adanya program BPJS Kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yang akan berobat bisa lebih ditingkatkan. Petugas medis lebih teliti mediagnosa masalah kesehatan pasien serta secara akurat melakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan yang dirasakan pasien, dalam hal ini masyarakat yang sedang berobat. Masyarakat tidak perlu lagi menghawatirkan persoalan biaya karena bagi masyarakat yang sudah bergabung dalam program BPJS Kesehatan seluruh biaya berobat sepenuhnya dicover oleh pemerintah.

Dengan adanya program BPJS kesehatan yang sudah ditetapkan diharapkan masyarakat dapat dengan mudah memanfaatkan, khususnya bagi masyarakat yang berobat di PUSKESMAS Kecamatan Balongpanggang Kabupaten Gresik untuk lebih antusias memanfaatkan dengan baik program BPJS Kesehatan yang sudah dirancang oleh pemerintah. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS Kecamatan Balongpanggang Kabupaten Gresik”.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data digali melalui wawancara, angket dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan tes wawancara, adapun tes wawancara yang digunakan adalah semistruktur. Untuk angket peneliti menggunakan jenis angket tertutup. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik uji validitas, pengujian *transferability*, pengujian *dependability* dan pengujian *confirmability*.

Data yang sudah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Peneliti melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dalam proses analisis data. Selanjutnya peneliti mendiskripsikan hasil wawancara berdasarkan indikator dan peneliti menarik kesimpulan dari data hasil wawancara yang sudah dideskripsikan tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang didasarkan pada analisis data yang diperoleh dari persepsi dan partisipasi masyarakat terhadap pengadaan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS kecamatan Balongpanggang. Dari analisis data yang peneliti uraikan di atas peneliti dapat menginterpretasikan sebagai berikut:

1. Persepsi warga masyarakat terhadap pengadaan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS kecamatan Balongpanggang dapat dikatakan sangat baik, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden menunjukkan tingkat kesadaran dan tanggapan cukup baik dari masyarakat Balongpanggang. Menunjukkan 80% masyarakat menyatakan memberikan respon yang baik terhadap pengadaan program BPJS Kesehatan, dengan diadakannya pelayanan publik yang diselenggarakan di kecamatan Balongpanggang dalam hal program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS sangat membantu dan memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya.

Hal serupa juga dinyatakan dalam kesimpulan dari hasil wawancara kepada masyarakat yang menyatakan bahwa masyarakat Balongpanggang sangat merasa senang dengan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS Balongpanggang ini, sebelum adanya program BPJS Kesehatan masyarakat harus mengeluarkan biaya yang cukup mahal untuk berobat ketika sakit. Layanan yang baik menghasilkan apresiasi yang baik juga pada masyarakat, terbukti dalam penyelenggaraannya di lapangan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS Kecamatan

Balongpanggung sangat diterima oleh masyarakat Balongpanggung.

2. Partisipasi masyarakat terhadap pengadaan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS Kecamatan Balongpanggung cukup baik, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden terbukti partisipasi dalam berobat menggunakan kartu BPJS disini, sebagian besar atau 91% masyarakat Balongpanggung lebih memilih berobat memanfaatkan kemudahan melalui kartu BPJS Kesehatan saat berobat di PUSKESMAS. Dapat dilihat dari cepat dan dekatnya tempat yang sudah disediakan petugas memberi kemudahan bagi masyarakat untuk berobat di PUSKESMAS kecamatan Balongpanggung.

Pernyataan di atas dapat dijelaskan motifasi mereka berdasarkan hasil nurani sendiri, hal ini juga didorong oleh keinginan masyarakat untuk mengurus dan menjadi anggota Program BPJS Kesehatan. Hal serupa juga sesuai dengan hasil wawancara kepada masyarakat yang dapat dinyatakan masyarakat Balongpanggung lebih memilih berobat ke PUSKESMAS dari pada berobat ke dokter praktik yang dirasa biayanya sangat mahal, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi kinerja pelayanan terhadap masyarakat program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS melalui box saran yang sengaja disediakan didalam PUSKESMAS Balongpanggung.

3. Beberapa hal yang memengaruhi partisipasi masyarakat dengan terselenggaranya program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS Kecamatan Balongpanggnag antara lain: a. Kesadaran akan diri sendiri untuk memanfaatkan pelayanan umum, hal ini dibuktikan dengan hasil prosentase yang didapat, masyarakat mulai sadar akan pemanfaatan pelayanan umum seperti program BPJS Kesehatan. Jadi masyarakat lebih memilih berobat ke PUSKESMAS dengan menggunakan kartu BPJS Kesehatan dari pada ke dokter praktik yang ada di kecamatan Balongpanggung b. Penempatan dan penjadwalan yang tepat, program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS di jadwalkan lima hari dalam seminggu, penjadwalan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di Balongpanggung. Penempatan lokasi pelayanan yang ditempatkan di PUSKESMAS kecamatan Balongpanggung sudah cukup strategis mengingat tempat ada di tengah wilayah kecamatan. c. Fasilitas dan optimalnya pelayanan, pelaksanaan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS yang sudah memenuhi kebutuhan seperti, tempat yang strategis, tempat yang nyaman bagi para

pasien, alat-alat yang canggih, pelayanan yang canggih cepat dan transparan akan meningkatkan peran serta partisipasi masyarakat dalam program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS kecamatan Balongpanggung Menurut hasil wawancara juga dapat disimpulkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat Balongpanggung untuk datang berobat ke PUSKESMAS, faktor kebutuhan adalah alasan yang banyak di kemukakan masyarakat karena sakit itu sendiri kadang kadang tidak disangka-sangka datangnya.

4. Penjadwalan dan wktu penyelenggaraan di Balongpanggung menunjukkan 53% saja masyarakat yang cukup puas dengan penjadwalan ini, sosialisasi yang kurang dan info kepada masyarakat yang kurang menyebabkan faktor penurunan partisipasi masyarakat dalam program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS sendiri, dengan tidak adanya sosialisasi dari petugas yang jelas masyarakat merasa tau kalau hanya mengandalkan papan sepanduk yang hanya ditempel dititik-titik kecamatan Balongpanggung. Sosialisasi yang jelas kepada seluruh masyarakat akan sangat mendukung sebagai peningkatan kualitas sistem pelayanan itu sendiri. Sama halnya dengan hasil wawancara yang menyebutkan bahwa penjadwalan dan sosialisasi yang kurang didapatkan masyarakat seringkali menjadi faktor sebagian orang telat dan tidak tau kalau di PUSKESMAS Kecamatan Balongpanggung juga melayani pasien BPJS Kesehatan.

4. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data yang ditemukan dan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi dan peran masyarakat Balongpanggung terhadap pengadaan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS kecamatan Balongpanggung secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat dalam pengadaan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS Balongpanggung mempunyai persepsi cukup baik. Persepsi yang baik dijabarkan secara khusus yaitu baik dalam pengadaan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS yang sangat mencukupi kebutuhan pelayanan masyarakat, pelayanan yang cukup optimal, baik, lokasi yang tepat maupun cepatnya pelayanan mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat Balongpanggung. Sesuai dengan hasil wawancara kepada masyarakat yang menyatakan bahwa sangat senang dan merasa terbantu dengan adanya program BPJS Kesehatan ini, masyarakat merasa dilayani dengan baik. Tanpa datang ke RSUD Gresik

pun bisa berobat di PUSKESMAS kecamatan Balongpanggung.

2. Partisipasi masyarakat terhadap pengadaan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS kecamatan Balongpanggung sudah cukup baik, dilihat dari keikutsertaan dalam mengurus dan berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan karena masyarakat memandang dari sudut pandang pelayanan yang sangat mudah diakses sangat transparan, cepat, mudah, optimal dan terbuka. Menunjukkan masyarakat lebih banyak yang berobat menggunakan kartu BPJS di PUSKESMAS Kecamatan Balongpanggung. Masyarakat juga ikut aktif dalam memberikan evaluasi ataupun masukan-masukan. Kemajuan teknologi yang cukup pesat membuat masyarakat sadar terhadap supermasi hukum, hak asasi manusia, globalisasi, demokrasi, desentralisasi, transparansi yang semua itu telah mempermudah dan memperpendek jarak sehingga masyarakat lebih mudah untuk berkomunikasi dengan pemerintah, sehingga pemerintah juga akan lebih mudah merelaisasikan tuntutan masyarakat, lebih-lebih tuntutan dalam bidang pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

3. Penjadwalan dan waktu penyelenggaraan, Menunjukkan 53% saja masyarakat yang cukup puas dengan penjadwalan ini, sosialisasi yang kurang dan info kepada masyarakat yang kurang menyebabkan faktor penurunan partisipasi masyarakat dalam program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS itu sendiri, dengan tidak adanya sosialisasi dari petugas yang jelas masyarakat merasa tidak tau kalau hanya mengandalkan papan sepanduk yang hanya ditempel dititik kecamatan Balongpanggung. Sosialisasi yang jelas kepada seluruh masyarakat akan sangat mendukung sebagai peningkatan kualitas sistem pelayanan itu sendiri. Sama halnya dengan hasil wawancara yang menyebutkan bahwa penjadwalan dan sosialisasi yang kurang didapatkan masyarakat seringkali menjadi faktor sebagian orang tidak tau kalau ada pelayanan berobat program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS kecamatan Balongpanggung. Dengan penjadwalan yang lima hari dalam seminggu itu dirasa masyarakat kurang, masyarakat berharap agar penambahan jadwal program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS dan sosialisasi yang jelas dapat ditingkatkan agar partisipasi masyarakat meningkat.

4. Ikut aktif dalam bentuk memanfaatkan fasilitas pelayanan umum nampak sudah jelas menjadi komitmen moral, sebab dalam keterlibatan masyarakat hasil penelitian menunjukkan yang cukup signifikan. Hal ini

masyarakat memandang dari sudut kebutuhan yang harus dipenuhi,

5. Pelaksanaan kegiatan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS kecamatan Balongpanggung dapat disimpulkan sudah cukup baik dan memenuhi prinsip keefektifan, yang sangat diutamakan ialah pencapaian apa yang menjadi tujuan utama serta sasaran sebuah program bagi masyarakat. Sederhana, dapat diartikan program BPJS Kesehatan ini sangat mudah tata cara atau pengaplikasiannya sehingga dapat dilakukan masyarakat dari berbagai usia, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan kesehatan saat berobat di PUSKESMAS khususnya masyarakat Balongpanggung.

Saran

Atas dasar hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, maka dalam peran masyarakat dalam penyelenggaraan

1. Atas dasar hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, maka peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah pada masyarakat dapat disarankan: Tugas pemerintah salah satunya ialah pemberian pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakatnya, melalui Program BPJS Kesehatan ini membuka cara, jalan baru bagi pemerintah selalu berinovasi dalam melayani masyarakat khususnya dalam bidang kesehatan. Kedepan ada program baru yang dapat menyempurnakan program BPJS Kesehatan ini sehingga akan lebih mempermudah masyarakat dalam berobat. selain itu penempatan sumber daya yang unggul merupakan kunci utama pemerintah dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat, hal ini bertujuan untuk pelayanan lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive.

2. Dengan pengadaan kegiatan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS Balongpanggung diharapkan dapat menambah dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan program BPJS Kesehatan di PUSKESMAS. Sistem penjadwalan yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat harus bisa kondisikan menyesuaikan dengan kebutuhan, Dan masyarakat diharapkan semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban dalam hidup bermasyarakat berbangsa dan bernegara.

5. DAFTAR PUSTAKA

Arimbi. 1993. *Peran Serta Masyarakat dalam Pengelolaan Lingkungan*, Jakarta: Walhi.

Bagong Suyanto dan Sutinah. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.

Buchari. 2011. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru- Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.

Davidoff, LL. 1999. "Introduction To Psychology", alih bahasa Mari Juniati, *Psikologi Suatu Pengantar Jilid I*. Jakarta: Erlangga.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*. Jakarta: Balai Pustaka.

<http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan publik>

. Di akses tanggal 22 februari jam 12.55 WIB.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: Rosdakarya.

Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Sutopo, H.B. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Jurusan Seni rupa Fakultas Sastra UNS.

Soetrisno. 1995. *Menuju Masyarakat Partisipasif*. Yogyakarta: Penerbit Karnisius. Teori dan konsep pelayanan publik beserta implementasinya . Oleh DR. H. Amin Ibrahim, Drs., MA.

Thoha, Miftah. Tanpa tahun. Birokrasi Pembangunan Desa Partisipasi Rakyat. Makalah Lepas.

Walgito, B. (2000). Psikologi sosial (suatu pengantar). Yogyakarta : Andi.

Chusnah, ummul. 2008. *Evaluasi partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program peningkatan kualitas sarana prasarana pendidikan di SMA Negeri 1 Surakarta*. Tesis Magister Pendidikan: Universitas Diponegoro Semarang.

Child-island.blogspot.com/2012/03/teori-partisipasi-masyarakat-menurt-html. Diakses tanggal 12 februari 2013 jam 09.34 WIB.

