



IMPLEMENTASI PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS III DINAS KESEHATAN KECAMATAN DENPASAR UTARA

Putu Suartama^{1*}, I Wayan Astawa², I Kadek Dede Junaedy³

^{1,2,3} Prodi Administrasi Publik, Universitas Ngurah Rai, Indonesia

*E-mail correspondence: Putusuar23@gmail.com

A B S T R A K

Indonesia memiliki populasi yang besar dengan kondisi geografis yang beragam, yang menimbulkan tantangan dalam menyediakan layanan kesehatan yang merata dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Meskipun program BPJS Kesehatan telah berjalan selama beberapa tahun, implementasi program ini masih menghadapi berbagai kendala di tingkat pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas. Pentingnya penelitian ini terletak pada upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Dengan adanya evaluasi terhadap implementasi BPJS Kesehatan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi BPJS Kesehatan, Dinas Kesehatan, serta tenaga medis dalam meningkatkan kualitas layanan. Jika masalah-masalah yang ada tidak segera diatasi, maka tujuan utama BPJS Kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat Indonesia tidak akan tercapai secara maksimal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial yang terjadi di lingkungan alamiah dengan lebih mendalam, sehingga penelitian ini dapat menghasilkan sebuah kebaharuan dimana hasil penelitian ini menemukan beberapa aspek penting terkait implementasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas III Denpasar Utara: (1) Komunikasi yang Kurang Efektif Antara BPJS dan Puskesmas, (2) Kualitas Pelayanan Kesehatan, (3) Kendala Administrasi. Penelitian ini membahas tentang implementasi Program BPJS Kesehatan dalam pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara. Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi yang telah dilakukan, diperoleh beberapa temuan utama: (1) Aspek Komunikasi dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan, (2) Ketersediaan Sumber Daya dalam Pelayanan BPJS Kesehatan, (3) Sikap dan Kinerja Pelaksana Program BPJS, (4) Struktur Birokrasi dan Regulasi BPJS di Puskesmas. Adapun faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam implementasi program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara adalah masih kurang meratanya sosialisasi oleh pihak BPJS Kesehatan kepada masyarakat umum, peningkatan kualitas layanan yang belum berjalan signifikan, keterbatasan tempat parkir serta kebisingan yang disebabkan oleh lokasi UPTD Puskesmas yang berada tepat dilingkungan yang padat, serta kurangnya tempat antrian pengunjung bilamana di hari tertentu terjadi keramaian kunjungan oleh masyarakat ke UPTD Puskesmas III Denpasar Utara.

Kata kunci:Implementasi, Pelayanan Kesehatan, BPJS kesehatan

ARTICLE INFO

Received February 25, 2025

Revised April 9, 2025

Published May 30, 2025



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by
Warmadewa University

ABSTRACT

Indonesia has a large population with diverse geographical conditions, which poses challenges in providing equitable and affordable health services for the entire community. Although the BPJS Kesehatan program has been running for several years, the implementation of this program still faces various obstacles at the primary health service level such as Puskesmas. The importance of this study lies in efforts to improve the quality of health services provided by Puskesmas as first-level health facilities (FKTP). With the evaluation of the implementation of BPJS Kesehatan, it is hoped that this study can provide constructive recommendations for BPJS Kesehatan, the Health Office, and medical personnel in improving the quality of services. If the existing problems are not immediately resolved, then the main objective of BPJS Kesehatan in providing fair and equitable health services for all Indonesian people will not be achieved optimally. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach that aims to understand social phenomena that occur in the natural environment in more depth, so that this study can produce something new where the results of this study found several important aspects related to the implementation of the BPJS Kesehatan program at Puskesmas III North Denpasar: (1) Ineffective Communication Between BPJS and Puskesmas, (2) Quality of Health Services, (3) Administrative Constraints. This study discusses the implementation of the BPJS Health Program in health services at the UPTD Puskesmas III, North Denpasar District Health Office. Based on the results of interviews, documentation, and observations that have been carried out, several main findings were obtained: (1) Communication Aspects in the Implementation of the BPJS Health Program, (2) Availability of Resources in BPJS Health Services, (3) Attitudes and Performance of BPJS Program Implementers, (4) Bureaucratic Structure and BPJS Regulations at the Puskesmas. The factors that are obstacles in the implementation of the Social Security Administering Body (BPJS) Health program in Health Services at the UPTD Puskesmas III, North Denpasar District Health Office are the still uneven socialization by BPJS Health to the general public, improvements in service quality that have not been significant, limited parking spaces and noise caused by the location of the UPTD Puskesmas which is right in a dense environment, and the lack of visitor queues when on certain days there are crowds of visits by the community to the UPTD Puskesmas III, North Denpasar.

Keywords: Implementation, Health Services, BPJS health

1. PENDAHULUAN

Indonesia memiliki populasi yang besar dengan kondisi geografis yang beragam, yang menimbulkan tantangan dalam menyediakan layanan kesehatan yang merata dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam penilaian kinerja di suatu instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

proses dan lingkungan penilaian ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Penyelenggaraan di suatu instansi pemerintahan dikatakan baik, jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Hasrillah et al., 2021).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial. Berdasarkan bunyi pasal 1 Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan, disusunlah suatu program pelayanan kesehatan oleh pemerintah dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat di Indonesia. Dengan demikian, pelayanan tersebut dilaksanakan melalui Implementasi Program BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan. Diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. Meskipun program BPJS Kesehatan telah berjalan selama beberapa tahun, implementasi program ini masih menghadapi berbagai kendala di tingkat pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas.

Puskesmas memiliki peran yang strategis dalam menyediakan pelayanan kesehatan primer bagi penduduk di Indonesia, terutama di tingkat lokal ataupun daerah. Di wilayah Bali pelayanan BPJS Kesehatan khususnya di Kota Denpasar banyak tersebar puskesmas sebagai fasilitas kesehatan utama dalam memberikan pelayanan kesehatan. Namun, dalam implementasi program kesehatan BPJS Kesehatan di Puskesmas tidak selalu berjalan dengan baik. Berbagai tantangan dan kendala sering muncul dalam pelaksanaannya, sehingga mempengaruhi ketersediaan, aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan. Salah satu tantangan utama dalam implementasi Program Kesehatan BPJS Kesehatan di Puskesmas adalah terkait dengan sumber daya yang terbatas, baik dari segi tenaga kesehatan, sarana dan prasarana, maupun sistem manajemen yang belum optimal, termasuk juga anggapan masyarakat yang menganggap bahwa Layanan BPJS hanya didapat ketika dalam keadaan sakit.

Tabel 1. Data Penduduk Pengguna Layanan BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas III

2022	2023	2024
28291	31738	42692

Sumber: Puskesmas III Denpasar Utara, 2024

Di wilayah Kota Denpasar bagian utara telah berdiri dari beberapa puskesmas, salah satunya UPTD Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara yang dimana menetapkan daerah transisi perkotaan yang terletak pada daerah dataran rendah dengan luas wilayah 17,05 km² mewilayah 3 Desa dan 1 Kelurahan yaitu: Desa Dauh Puri Kaja, Kelurahan Peguyangan, Desa Peguyangan Kaja dan Desa Peguyangan Kangin. Sedangkan jumlah total

banjar di wilayah Puskesmas III Denpasar Utara sebanyak 49 Banjar, dengan 52 Posyandu. Berdasarkan data penduduk asli yang menetap di Desa wilayah Puskesmas III Denpasar Utara, Tahun 2021 didapatkan data sebesar sebesar 67.654 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 34.520 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 33.134 jiwa.

Tabel 2. Data Kunjungan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas III Tahun 2024

Bulan	Jumlah Kunjungan (Jiwa)			Total
	Baru	Lama	Tidak diketahui	
Januari	2144	515	100	2759
Februari	1686	353	73	2112
Maret	2044	458	91	2593
April	2100	546	102	2748
Mei	2086	535	135	2756
Juni	1999	461	136	2596
Juli	2135	653	87	2875
Agustus	2264	622	131	3017
September	2056	484	106	2646
Oktober	2393	638	165	3196
November	711	317	64	1092
Jumlah	21618	5582	1190	28390

Sumber: Puskesmas III Denpasar Utara, 2024

Berdasarkan data diatas yang merupakan data kunjungan pasien pengguna layanan BPJS diatas yang diambil dari sistem *P-care* yang merupakan aplikasi khusus dari BPJS yang diberikan kepada UPTD. Puskesmas III Denpasar Utara serta Puskesmas lain untuk mendata kunjungan masyarakat pengguna layanan BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas III Denpasar Utara. Dari data kunjungan pasien pengguna BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas III, pada tahun terakhir yakni tahun 2024 kunjungan pasien semakin menurun dan khususnya pada bulan November tahun 2024, pasien BPJS yang terdaftar di FKPT UPTD Puskesmas III Denpasar Utara menjadi kunjungan terendah yakni sebanyak 1.092 jiwa, dimana jika dilihat dari jumlah pengguna Layanan BPJS secara keseluruhan di Wilayah Kota Denpasar sangat jauh dan dapat dikatakan masyarakat belum memanfaatkan program BPJS Kesehatan tersebut secara merata.

Pentingnya penelitian ini terletak pada upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Dengan adanya evaluasi terhadap implementasi BPJS Kesehatan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi BPJS Kesehatan, Dinas Kesehatan, serta tenaga medis dalam meningkatkan kualitas layanan. Jika masalah-masalah yang ada tidak segera diatasi, maka tujuan utama BPJS Kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat Indonesia tidak akan tercapai secara maksimal.

Keberhasilan dalam implementasi program kesehatan BPJS Kesehatan di Puskesmas juga dipengaruhi oleh faktor – faktor sosial, budaya dan kebijakan yang bersifat kontekstual. Perbedaan kondisi sosial ekonomi, tingkat pendidikan dan pola pemikiran masyarakat di setiap daerah juga dapat mempengaruhi tingkat partisipasi dan pemahaman terhadap manfaat program tersebut. Oleh karena itu, menjadi penting untuk melakukan kajian yang mendalam tentang implementasi program BPJS Kesehatan di UPTD. Puskesmas III Denpasar Utara.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kendala-kendala yang dihadapi dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implementasi program BPJS Kesehatan.

2. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang dimana di dalam suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan, ucapan serta perilaku yang dapat diamati dari subjek itu sendiri. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang paling dasar. Menurut Moleong, 2011:6 dalam (Sikki et al., 2021) "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan metode alamiah". Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, wawancara serta dokumentasi sebagai hasil penelitian sebagai bukti autentik. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam mencari fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah di UPTD Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara, Jl. Ahmad Yani Utara No. 110, Dauh Puri Kaja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali.

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah informan sebanyak 7 orang yang terdiri dari Kepala UPTD Puskesmas III, Pegawai/Staf dan masyarakat sebagai pengguna BPJS Kesehatan. Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif, berkesinambungan, dan berlangsung selama proses pengumpulan data hingga data dianggap jenuh. Analisis ini terdiri dari tiga tahap utama menurut Sugiyono, 2013 dalam (Gusteti & Martin, 2020) yaitu:

1. Reduksi Data: Merupakan proses penyaringan data dengan memfokuskan pada hal-hal penting dan relevan. Peneliti mencatat dan menganalisis data secara teliti, dengan bantuan dosen pembimbing untuk menjamin akurasi.
2. Penyajian Data: Setelah data direduksi, data disajikan dalam bentuk narasi, bagan, atau visual lainnya untuk mempermudah pemahaman dan analisis lanjutan.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Kesimpulan awal yang ditarik bersifat sementara dan dapat berubah bila ditemukan bukti tambahan. Namun, jika kesimpulan tersebut didukung oleh data yang valid dan konsisten, maka akan menjadi temuan yang kredibel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Program BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Program BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas III Denpasar Utara sudah berjalan sesuai prosedur, namun masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis angkat, yakni Teori Edward III (1980:149) dengan menyajikan 4 indikator yang berkaitan dengan teori tersebut. Indikator yang dimaksud tersebut antara lain (1) Komunikasi, (2) Sumber Daya, (3) Disposisi dan (4) Struktur Birokrasi. Adapun hasil wawancara dan observasi yang telah dilaksanakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Aspek Komunikasi dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Umum BPJS Kesehatan Cabang Kota Denpasar dan tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas III Denpasar Utara, menunjukkan bahwa komunikasi vertikal (dari pusat ke daerah) tidak selalu berjalan lancar. Selain itu, menurut informan sebagai pengguna layanan BPJS Kesehatan belum sepenuhnya paham dalam pelaksanaan sistem yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan yakni aplikasi JKN Mobile. Banyak informasi terbaru dari BPJS Kesehatan pusat yang tidak langsung sampai ke petugas puskesmas.

Tabel 3. Pengguna BPJS Kesehatan Wilayah Kota Denpasar Tahun 2024

KAB/KOTA	SEGMENT PESERTA	SUDAH JKN	
		JUMLAH	7=3+4+5+6
1	2	7=3+4+5+6	671.835
JUMLAH	KOTA DENPASAR	PBPU/BP Pemda	96.050
KOTA DENPASAR	PBI JK	81.682	
KOTA DENPASAR	BP (Penyelenggara Negara)	20.975	
KOTA DENPASAR	BP (Swasta)	1.644	
KOTA DENPASAR	PBPU/BP	180.243	
KOTA DENPASAR	PPU Badan Usaha	212.578	
KOTA DENPASAR	PPU Penyelenggara Negara	78.663	

Sumber: Kantor BPJS Kesehatan Wilayah Denpasar Tahun 2024

Berdasarkan data diatas, program BPJS Kesehatan sudah terjamah kepada masyarakat Kota Denpasar secara merata. Namun demikian, masih terdapat beberapa masyarakat yang belum menjadi bagian dari program BPJS Kesehatan tersebut. Hal tersebut perlu menjadi atensi bagi pihak penyelenggara agar lebih memberikan pemahaman kepada masyarakat. Menurut teori George C. Edward III, komunikasi merupakan kunci dalam implementasi kebijakan publik. Kegagalan menyampaikan informasi akan menciptakan interpretasi kebijakan yang tidak seragam. Dalam kasus ini, komunikasi yang kurang sinkron menyebabkan kebingungan di lapangan dan berdampak pada ketidakefisienan pelayanan.

2. Sumber Daya: Keterbatasan Tenaga dan Fasilitas Kesehatan

Bericara dalam konteks implementasi, sumber daya merupakan faktor krusial dalam implementasi kebijakan. Tanpa sumber daya yang memadai termasuk tenaga manusia yang kompeten, biaya yang cukup, dan fasilitas yang mendukung pelaksanaan kebijakan cenderung tidak akan berjalan efektif. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sumber daya di UPTD Puskesmas III Denpasar Utara dinilai memadai dan mendukung pelaksanaan Program BPJS Kesehatan dengan baik. Selain itu, informan sebagai pengguna layanan BPJS Kesehatan meskipun indikator sumber daya sudah cukup, namun efektivitas implementasi program BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas III Denpasar Utara masih perlu ditingkatkan melalui pemerataan tugas dan penguatan peran sumber daya manusia agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pelayanan.

Sumber daya manusia dan fasilitas merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Kurangnya tenaga kesehatan menyebabkan kualitas pelayanan menurun, bertentangan dengan prinsip pelayanan promotif dan preventif BPJS. Ini juga memperkuat

pandangan sistem pelayanan kesehatan publik masih mengalami ketimpangan antara kapasitas dan jumlah peserta.

3. Disposisi Pelaksanaan Program

Karakteristik dan sikap para pelaksana program sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Jika para pelaksana mendukung dan setuju dengan kebijakan, maka mereka cenderung akan melaksanakannya dengan baik. Disposisi atau sikap implementor tercermin dari bagaimana mereka menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam mengimplementasikan program BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sumber daya di UPTD Puskesmas III Denpasar Utara sikap dan karakteristik pelaksana program menunjukkan kesediaan dan kesungguhan dalam menjalankan program BPJS Kesehatan, yang menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan di UPTD Puskesmas III Denpasar Utara. Selain itu, informan sebagai pengguna layanan BPJS Kesehatan masyarakat menilai disposisi petugas cukup baik dari segi sikap dan pelaksanaan tugas, namun aspek koordinasi internal dan penyampaian informasi eksternal masih perlu ditingkatkan guna mendukung pelayanan yang lebih optimal dan responsif. Disposisi atau sikap pelaksana yang positif menjadi kekuatan, tetapi jika tidak didukung sistem, akan melemahkan hasil implementasi. Tenaga kesehatan di puskesmas ini berupaya maksimal, namun batas sistem dan birokrasi menjadi penghambat utama.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan dimensi terakhir yang mempunyai dampak terhadap penerapan kebijakan yang diukur dari ketersediaan Prosedur Pengoperasian Standar atau sering disebut sebagai *Standard Operating Procedures* (SOP) dan fragmentasi yakni pembagian tanggung jawab untuk sebuah bidang kebijakan di antara unit-unit organisasional. Berdasarkan hasil wawancara struktur birokrasi dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas III Denpasar Utara telah terorganisir dengan baik, didukung oleh sistem kerja yang terarah, koordinasi lintas lembaga, dan pelaksanaan fungsi birokrasi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Selain itu, informan sebagai pengguna layanan BPJS Kesehatan masyarakat merasakan adanya struktur birokrasi yang tertata dengan baik di UPTD Puskesmas III Denpasar Utara, yang tercermin dari kedisiplinan, profesionalitas petugas, serta budaya kerja yang transparan dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Struktur birokrasi yang panjang dan berbelit menyebabkan keterlambatan layanan. Teori Edward III menekankan pentingnya birokrasi yang sederhana dan efisien agar kebijakan bisa diimplementasikan dengan baik. Puskesmas ini masih membutuhkan pembaruan sistem digital dan pelatihan staf agar pelayanan berjalan lebih cepat dan efisien.

Faktor-faktor yang menjadi Hambatan dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara

Dalam pelaksanaan sebuah program dan kegiatan tidak akan selalu berjalan mulus, artinya masih ada berbagai hambatan-hambatan yang ditemui dalam proses pelaksanaannya. Adapun faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam implementasi program BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas puskesmas menunjukkan perlunya peningkatan edukasi kepada masyarakat, perbaikan sistem layanan internal, serta penyusunan kebijakan yang lebih strategis agar implementasi program BPJS Kesehatan dapat berjalan lebih

maksimal. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa selain aspek pelayanan medis dan administratif, fasilitas fisik dan lingkungan sekitar juga perlu mendapatkan perhatian dalam rangka mendukung keberhasilan implementasi program BPJS Kesehatan secara optimal.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara dilihat dari indikator komunikasi belum sepenuhnya berjalan efektif dan berjalan dengan baik dimana sosialisasi belum sepenuhnya dilaksanakan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Denpasar kepada masyarakat. Dilihat dari indikator sumber daya dari pihak UPTD Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara sudah sudah mencukupi. Namun, menurut pandangan masyarakat pengguna layanan perlu disediakannya satu orang atau petugas khusus yang nantinya sebagai pemberi informasi yang valid terkait dengan program-program layanan dari BPJS Kesehatan itu sendiri. Dilihat dari indikator disposisi sudah baik dimana pembagian tugas pokok dan fungsi petugas telah terbentuk dan terurusun sesuai dengan struktur organisasi salah satunya sudah ada satu bidang yang menaungi urusan pelayanan BPJS Kesehatan. Dilihat dari indikator struktur birokrasi sudah baik dimana pihak UPTD Puskesmas III Denpasar Utara telah melaksanakan evaluasi secara rutin dan juga monitoring terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat yang berkunjung
2. Adapun faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam implementasi program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara adalah masih kurang meratanya sosialisasi oleh pihak BPJS Kesehatan kepada masyarakat umum, peningkatan kualitas layanan yang belum berjalan signifikan, keterbatasan tempat parkir serta kebisingan yang disebabkan oleh lokasi UPTD Puskesmas yang berada tepat dilingkungan yang padat, serta kurangnya tempat antrian pengunjung bilamana di hari tertentu terjadi keramaian kunjungan oleh masyarakat ke UPTD Puskesmas III Denpasar Utara.

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan maka dapatlah dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan dari Dinas Kesehatan agar lebih intens memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pelayanan kesehatan bersama-sama dengan dinas kesehatan serta seluruh Puskesmas terkhususnya di UPTD Puskesmas III Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara dan melaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) terkait program-program yang baru agar di dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan UPTD Puskesmas III data menginformasikan langsung kepada masyarakat saat petugas memberikan pelayanan kesehatan secara langsung.
2. Diharapkan kepada masyarakat agar lebih aktif lagi dalam hal mencari informasi tentang program layanan kesehatan BPJS kesehatan agar tidak beranggapan bahwa BPJS kesehatan baru di urus ketika sudah terjadi sakit saja.

3. Bagi peneliti lainnya diharapkan bisa dijadikan acuan untuk meneliti lebih lanjut terkait implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan juga dapat berguna kepada halayak ramai.

5. REFERENSI

- Affrian Reno, 2023, *Model-Model Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta, CV. Bintang Semesta Media.
- Agustino, L. (2017). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Chandra Dewi, Dhea, 2022, *Buku Ajar Kebijakan Publik*. Jawa Tengah: Wawasan Ilmu.
- Edward III, G. C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Eka Putri, Asih, 2014, *Seri Buku Saku-2: Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)*, iedrich-Ebert-Stiftung.
- Gusteti, M. U., & Martin, S. N. (2020). Persepsi mahasiswa terhadap penggunaan media prezi pada mata kuliah assessment di SD. *Jurnal Riset Pendidikan Dasar Dan ...*, 2(2). <https://ojs.adzkia.ac.id/index.php/pdk/article/view/36>
- Hadi, Sutrisno. (1973). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Hasrillah, Cikusin, Y., & Hayat. (2021). IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI PROGRAM BPJS KESEHATAN(Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2869–2882.
- Moleong, L. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sikki, N., Yuniarisih, Y., & Sundari, A. (2021). Strategi Pemasaran Digital Untuk Meningkatkan Penjualan El Nuby Arabic Shop. *Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), 360–371.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.