



**PERAN PEMERINTAH DALAM PELAKSANAAN
PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
GUNA MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI JAKARTA UTARA
(Studi Kasus Pada Puskesmas Kecamatan Koja
Jakarta Utara)**

Adam Andika Alfian, Hendra Wijayanto

Prodi Ilmu Administrasi Publik, FISIP

Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

adam.alfian55@gmail.com

***ABSTRACT,** This study aims to determine the role of the government in the implementation of the National Health Insurance Program (JKN) in order to provide services to the community in North Jakarta (Case Study of Koja Sub-district Public Health Center, North Jakarta). This research uses a qualitative research type with a descriptive approach. The data were collected by means of observation, interview and documentation techniques. The results of the research conducted indicate that according to the analytical tools of the JKN Health program implementation indicators, namely, the accuracy of the method and target of program implementation, the success of the program implementation, adequate facilities and infrastructure, the performance of employees in providing services. The implementation of the JKN program has been achieved quite well based on the measurement of program indicators so that the implementation of the Health program at the Koja Sub-district Public Health Center, North Jakarta in providing services to the community participating in the JKN card is quite effective. In its implementation, the inhibiting factors are still found that originate from the community and must be overcome so that services can run well and cooperation is formed between service providers and service users.*

***Keywords:** Implementation, National Health Insurance, Public Service*

ABSTRAK, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Guna Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Jakarta Utara (Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa sesuai dengan alat analisis dari indikator pelaksanaan program JKN Kesehatan yaitu, Ketepatan cara dan sasaran pelaksanaan program, Keberhasilan dari pelaksanaan program, sarana dan prasarana yang memadai, kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Pelaksanaan Program JKN sudah tercapai dengan cukup baik berdasarkan pengukuran indikator program sehingga pelaksanaan program Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat peserta kartu JKN sudah cukup efektif. Dalam pelaksanaannya masih ditemukannya faktor penghambat yang bersumber dari masyarakat dan harus bisa diatasi agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan terbentuk kerjasama antara pemberi layanan dan pengguna layanan.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Jaminan kesehatan Nasional, pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan adalah suatu badan hukum publik yang berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat selama 6 bulan di Indonesia dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional berlandaskan Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, Surat Edaran Kemenkes Nomor 32 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.

Sebagian besar masyarakat di Indonesia merupakan kalangan masyarakat yang berasal dari kelas ekonomi menengah kebawah yang rentan terhadap berbagai permasalahan kesehatan, terbatasnya akses untuk mendapatkan fasilitas layanan kesehatan. Selain itu tidak semua masyarakat yang berasal dari kelas ekonomi menengah ke bawah dapat menikmati pelayanan kesehatan yang seharusnya menjadi hak mereka. Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Kementerian Kesehatan harus mengambil kebijakan strategis bagi masyarakat kurang mampu melalui program jaminan kesehatan. Sebagai salah satu komponen jaminan nasional yang memberikan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional perlu adanya bentuk Kerjasama yang antara BPJS Kesehatan selaku penyelenggara program JKN dengan berbagi instansi pelayanan Kesehatan lainnya seperti rumah sakit, praktik bidan, klinik dan puskesmas. Terutama kerjasama yang baik dengan instansi pelayanan kesehatan yang dimiliki pemerintah seperti Puskesmas yang menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan rumah sakit umum daerah sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjut (FKTL)

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas sarana pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis khususnya dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis ini diperoleh karena puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Namun, puskesmas juga banyak disorot

oleh masyarakat tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan. Selain itu masyarakat juga mengkritisi berbagai aspek yang terdapat dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Sebagai penerima jasa pelayanan JKN, anggota keluarga peserta seringkali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta program JKN mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa Puskesmas, baik yang di rawat maupun yang hanya berobat.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Dimana para petugas atau tenaga kesehatan Puskesmas (dokter dan perawat) mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat. Terutama dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu akan memberikan kepuasan bagi diri pasien yang berefek pada keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif.

Puskesmas Kecamatan Koja merupakan puskesmas tingkat kecamatan di Jakarta Utara. Puskesmas Kecamatan Koja menjadi salah tempat pelayanan Kesehatan masyarakat yang berada di Kecamatan Koja sehingga puskesmas ini membawahi puskesmas yang berada di tingkat kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Koja. Puskesmas kecamatan merupakan fasilitas kesehatan yang melayani pelayanan kesehatan selama 24 jam. Puskesmas Kecamatan koja sebagai faskes milik pemerintah menerima pasien dengan kepesertaan JKN baik dari kategori PBI atau *Non PBI*. Selain menjadi faskes penerima pasien JKN, di puskesmas Kecamatan koja juga menjadi tempat pengajuan bagi masyarakat untuk bisa terdaftar dalam kepesertaan program JKN. Pada tahun 2019 berdasarkan data kepesertaan JKN yang terdaftar pada puskesmas Kecamatan koja sudah terdaftar sebanyak 122.934 orang.

Gambar 1.1 Peserta BPJS kecamatan Koja 2019

NO	PUSKESMAS	JUMLAH PENDUDUK	JUMLAH PESERTA BPJS
1.	Puskesmas Kec. Koja		122,934
2.	Puskesmas Kel. Koja	37,252	21,602
3.	Puskesmas Kel. Lagoa	71,965	47,205
4.	Puskesmas Kel. Tugu Utara III	82,406	32,941
5.	Puskesmas Kel. Tugu Selatan	47,679	31,646
6.	Puskesmas Kel. Rawa Badak Utara I	21,177	14,415
7.	Puskesmas kel. Rawa Badak Utara II	21,291	17,840
8.	Puskesmas Kel. Rawa Badak Selatan	49,001	26,177
	JUMLAH	330,771	314,760

Sumber : Puskesmas Kecamatan Koja 2019

Hasil observasi peneliti pada Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara bahwa pemilihan puskesmas Kecamatan Koja menjadi tempat penelitian dari pelaksanaan program JKN bisa menjadi pacuan bagi puskesmas lain khusus di wilayah Jakarta Utara dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terutama dalam pelaksanaan program JKN di Jakarta Utara. Berdasarkan, Fenomena yang ada penulis tertarik melakukan penelitian dengan memfokuskan pada Bagaimana penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ada di Puskesmas Kecamatan Koja, dan Mengapa sampai saat ini masih terdapat keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang belum baik dari Puskesmas sehingga mengakibatkan pelayanan yang dilakukan belum terselenggara dengan baik dikarenakan sebgaiian dari masyarakat belum mendapatkan kepuasan dari pelayanan kesehatan yang di dapatkan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Guna Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Jakarta Utara (Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara.)

II KERANGKA TEORI

Kebijakan Publik

Kebijakan publik mencakup berbagai bidang dan sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, kebijakan publik pada umumnya memberi perhatian pada masalah-

masalah publik, sehingga untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di lingkungan masyarakat, pemerintah memiliki seperangkat alat kebijakan. Secara terminologi pengertian kebijakan publik (*public policy*) banyak tergantung dari sudut mengartikannya. Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2012: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah. Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008 : 6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya”.

Menurut Woll sebagaimana dikutip Tangkilisan (2013:2) menyebutkan bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Thomas R Dye sebagaimana dikutip Islamy (2009: 19) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “ *is whatever government choose to do or not to do*” (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata.

Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah salah satu bagian yang ada di dalam rangkaian proses kebijakan. Implementasi kebijakan tidak hanya sekedar mengenai mekanisme penjabaran suatu keputusan melainkan ialah keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Seperti apa yang dikatakan Chief J.O.Udoji bahwa: “Pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan lebih penting dari pada pembuatan kebijaksanaan, karena apabila tidak ada implementasi kebijakan maka kebijakan hanya akan berupa impian atau terencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip.” (Solichin, 2008). Oleh karena itu, setiap kebijakan dan program yang telah direncanakan oleh pemerintah perlu diimplementasikan.

Kebijakan publik adalah suatu bentuk kebutuhan yang mendasar bagi setiap warga negara, karena dengan adanya kebijakan publik dapat mencapai kesejahteraan rakyat. Kebijakan publik biasanya berkaitan dengan aturan-aturan yang dibuat dan dilaksanakan

oleh suatu Negara sebagai sebuah tindakan pemerintah. Lingkup kebijakan publik begitu luas karena mencakup berbagai sektor atau bidang pembangunan, seperti kebijakan publik dibidang pendidikan, pertanian, kesehatan, dan sebagainya. Apabila dilihat dari hirarkinya, sebuah kebijakan publik dapat bersifat regional, nasional, maupun lokal. bentuk kebijakan publik di Indonesia beraneka ragam, Undang Undang Dasar (UUD), Undang-Undang (UU) atau Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu), Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Presiden (Perpres), Peraturan Daerah (Perda), dan lain-lain (Undang Undang No 10 tahun 2004).

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Lewis dan Gilman (2015:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun bukan jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Ahmad, Ainur Rohman 2016:3).

Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang

berkepentingan. Dalam SK Menpan No. 81/1993 dijelaskan mengenai:

- 1) Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
- 2) Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
- 3) Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
- 4) Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik atau juga disebut “pelayanan prima”.

Peran

Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena tergantung pada yang lain dan sebaliknya. (Soerjono Sukamto, 2016). Adapun beberapa dimensi peran :

- 1) Peran sebagai suatu kebijakan. Pengaruh paham ini berpendapat bahwa peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat dan baik untuk dilaksanakan.
- 2) Peran sebagai strategi. Penganut peran ini mendalilkan bahwa peran merupakan strategi untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat.
- 3) Peran sebagai alat komunikasi. Peran didayagunakan sebagai instrumen atau alat untuk mendapatkan masukan berupa informasi dalam proses pengambilan keputusan. Persepsi ini dilandaskan oleh suatu pemikiran bahwa pemerintahan dirancang untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan preferensi dari masyarakat tersebut adalah masukan yang bernilai guna mewujudkan keputusan yang responsif dan responsibel.
- 4) Peran sebagai alat penyelesaian sengketa. Peran di dayagunakan sebagai suatu cara untuk mengurangi atau meredam konflik melalui usaha pencapaian konsensus dari pendapat-pendapat yang ada.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS). BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN). Kedua badan tersebut pada dasarnya mengemban misi negara untuk memenuhi hak setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat indonesia.

III METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara. Dalam penelitian ini sumber data terbagi menjadi dua data yaitu data primer dan sekunder. Data primer didapatkan melalui wawancara dengan informan sedangkan data sekunder yaitu berupa dokumen dokumen yang dapat mendukung kelengkapan data penelitian untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan dengan seluas-luasnya. Informan Penelitian ini adalah terdiri dari informan untuk melakukan wawancara. Wawancara dengan Kepala Puskesmas, Humas BPJS Jakarta Utara, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan PJ (Penanggung Jawab) Program JKN dilakukan wawancara yang berlangsung selama 3 hari, sementara wawancara dengan masyarakat peserta JKN Kesehatan sebagai pengguna layanan kesehatan di Puskesmas dilakukan selama 4 hari.

Sedangkan instrumen pengumpul data yang lain adalah dengan menggunakan alat

bantu yaitu dengan melakukan studi pustaka yang berupa buku-buku literatur, foto, surat kabar, wawancara maupun dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian, sedangkan untuk analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, kemudian data disajikan serta adanya penarikan kesimpulan.

IV PEMBAHASAN

Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional baik yang dibayar sendiri maupun di biayai oleh pemerintah, pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada masyarakat bersifat sama tanpa adanya perbedaan layanan sehingga masyarakat bisa mendapatkan pengobatan yang sesuai dengan kebutuhan. Hal ini dikarenakan juga puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menjadi rekanan dari instansi BPJS Kesehatan selaku badan penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional, sehingga masyarakat akan mendapat pengobatan optimal pada FKTP kemudian puskesmas sebagai FKTP juga menjadi garda terdepan di lingkungan masyarakat dalam mewujudkan dan membentuk komunitas masyarakat yang sehat. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dari pelaksanaan program JKN yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Koja. Penelitian ini ialah bermaksud menilai keberhasilan dalam pelaksanaan program JKN Kesehatan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa JKN.

Maka penulis telah merumuskan indikator-indikator penelitian ini berdasarkan dari (Lubis Ibrahim, 2018 : 59-62) yang bertujuan untuk melihat tingkat pelaksanaan program JKN yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat pengguna layanan. Maka yang menjadi indikator dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional guna memberikan pelayanan kepada masyarakat terdiri dari 5 indikator, yaitu :

1. Ketepatan cara dan Sasaran Pelaksanaan Program

Berdasarkan UU No 24 Tahun 2011 tentang BPJS, sasaran dari pelaksanaan program yang diselenggarakan BPJS Kesehatan adalah seluruh masyarakat Indonesia yang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Dari pernyataan kepala puskesmas bahwa ketepatan cara pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat sudah sangat efisien, hal ini dikarenakan dalam setiap pelaksanaan program selalu diadakan evaluasi dan pengawasan yang dilakukan

terkait pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional melalui mengadakan rapat evaluasi program. Dalam melaksanakan program dari BPJS Kesehatan, Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara juga dibantu oleh PUSTU (Puskesmas Pembantu) ditingkat kelurahan sehingga memudahkan kinerja Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang tepat caranya dan tepat sarannya. Bahkan menurut pasien yang berobat di Puskesmas, mereka menyatakan bahwa sasaran dan cara Puskesmas dalam melaksanakan program JKN sudah tepat karena mereka langsung merasakan manfaat dari program Jaminan Kesehatan Nasional tersebut sehingga mereka merasa terbantu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Hal ini dapat dikatakan dalam indikator ketepatan cara dan sasaran pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) guna memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan baik, sarannya sudah tepat dan cara pelaksanaannya efektif karena memberi kemudahan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini didukung dari teori yang dikemukakan oleh Majone dan Wildavsky (dalam Nurdin Usaman, 2012).

2. Keberhasilan dari Pelaksanaan Program

Dalam pelaksanaan dari program yang diselenggarakan BPJS Kesehatan maka tentu mengharapkan adanya hasil yang bisa membantu seluruh lapisan masyarakat Indonesia mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Berdasarkan UU No 24 Tahun 2011 tentang BPJS, hasil yang diharapkan dari adanya pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional adalah :

- a. Memberi kemudahan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas jaminan kesehatan masyarakat.
- b. Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang berstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga nantinya terkendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan.

Maka Sejalan dengan itu Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara juga sudah berhasil menjalankan beberapa program terkait dengan pelaksanaan program JKN, seperti pelaksanaan program Promotif, Preventif, dan Kuratif sehingga masyarakat bisa menyadari pentingnya kesehatan. Maka puskesmas memiliki program yang dijalankan dalam rangka menggalakan upaya kesehatan masyarakat yaitu Promotif, Preventif dan Kuratif dalam komunitas masyarakat Kecamatan Koja.

Tabel 1.2 Pelaksanaan Program Di Puskesmas Kecamatan Koja

Pelayanan	Program	Sasaran	Keberhasilan	Presentase
Promotif	Gebyar Keluarga Berencana	Masyarakat	Belum Tercapai	-
	Penyuluhan Kesehatan Ibu Anak (KIA)	Ibu & Anak	Tercapai	10
	Penyuluhan Unit Kesehatan Sekolah (UKS)	Siswa Sekolah	Tercapai	10
Preventif	Pemeriksaan Sarang Nyamuk (PSN) & Fogging	Rumah Masyarakat	Tercapai	10
	Pos Gizi & Posyandu Masyarakat Peduli Gizi	Balita & Anak anak	Tercapai	10
	Pelayanan Unit Kesehatan Gigi di Sekolah	Siswa Sekolah	Tercapai	10
	Imunisasi MR	Anak anak	Tercapai	10
Kuratif	Ketuk Pintu Dahak	Masyarakat	Belum Tercapai	-
	Pemeriksaan IVA	Wanita	Tercapai	10
	Skrinning PTM	Masyarakat	Tercapai	10
Jumlah				80%

Sumber : Data Olah Peneliti 2020

Dari rincian pelaksanaan program kesehatan yang dijalankan di Puskesmas Kecamatan koja didapatkan gambaran hasil bahwa dari 10 program kesehatan di atas merupakan program yang mendukung dari keberhasilan pelaksanaan program JKN. Dari 10 program yang dijalankan sudah ada 8 program telah tercapai dan berhasil dilaksanakan yang artinya keberhasilan dari pelaksanaan program sudah berjalan 80% sehingga bisa digambarkan bahwa keberhasilan sudah pada tahap 80% yang menandakan keberhasilan dari program. Pasien yang berobat di Puskesmas merasakan dampak dari program-program yang dilaksanakan oleh Puskesmas dan program dari BPJS Kesehatan, sehingga masyarakat merasa puas akan pelaksanaan program JKN.

Dari penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa indikator keberhasilan pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional sudah dikatakan berhasil terlaksana dengan baik dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Masyarakat juga merasa puas dengan hasil pelayanan dan program-program yang diberikan oleh puskesmas. Dalam hal ini didukung dari teori yang dikemukakan oleh Helmet (2012) keberhasilan dari pelaksanaan program adalah merupakan suatu pencapaian terhadap keinginan yang telah kita niatkan untuk kita capai atau kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat. Keberhasilan erat kaitannya dengan kecermatan kita dalam menentukan tujuan, sedangkan tujuan merupakan suatu sasaran yang sudah kita tentukan.

3. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sumber daya sarana merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama dan/atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, serta dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja (Moenir, 2015: 119).

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara dapat dikatakan sudah lengkap dan cukup baik karena kelengkapan sarana yang ada di puskesmas Kecamatan Koja cukup sesuai dengan regulasi PERMENKES No 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas. Walaupun perlu adanya penambahan pada sarana dan prasarana serta perbaikan kedepannya demi peningkatan pelayanan kepada pasien. Pasien juga merasa puas dan nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas pada saat berobat di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara.

**Tabel 1.3 Ruang Pelayanan Dan Alkes Puskesmas Kec.Koja
Berdasarkan PERMENKES No 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas**

Nama Ruang	Nama Alkes	Ketersediaan Di Puskesmas
Ruang Pemeriksaan Umum	Set Pemeriksaan Umum	Tersedia
Ruang Gawat Darurat	Set Tindakan Medis / Gawat Darurat	Tersedia
Ruang Kesehatan Anak & Imunisasi	a. Set Pemeriksaan Kesehatan Anak	Tersedia
	b. Set Pelayanan KB	Tersedia
Ruang Kesehatan Ibu & KB	a. Set Pemeriksaan Ibu	Tersedia
	b. Set Pelayanan KB	Tersedia
Ruang Kesehatan Gigi & Mulut	Set Kesehatan Gigi & Mulut	Tersedia
Ruangan Asi	Set ASI	Tersedia
Ruangan Promkes	Set Promosi Kesehatan	Tersedia
Ruangan Farmasi	Set Farmasi	Tersedia
Ruang Persalinan	a. Set Obstetri dan Ginekologi	Tersedia
	b. Set Insersi dan Ekstraksi AKDR	Tersedia
	c. Set Resusitasi Bayi	Tersedia
Ruangan Rawat Pasca Persalinan	Set Perawatan Pasca Persalinan	Tersedia
Ruangan Tindakan	Set Tindakan Medis	Tersedia
Ruangan Rawat Inap	Set Rawat Inap	Tidak Tersedia
Laboratorium	Set Laboratorium	Tersedia
Ruangan Sterilisasi	Set Sterilisasi	Tersedia

Sumber : Data Olah Peneliti 2020

Dari gambaran dari tabel di atas dari 14 set kelengkapan bagian yang ada di puskesmas berdasarkan PERMENKES No 75 Tahun 2014 menunjukkan belum tersedianya set lengkap dari rawat inap, jika Puskesmas Kecamatan Koja bisa menambahkan fasilitas kelengkapan set rawat inap maka sarana prasarana yang ada di puskesmas Kecamatan Koja bisa setara dengan rumah sakit tipe D berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/Menkes/Per/III/2010. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Moenir (2015 : 119), maka sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara sangat membantu kinerja Puskesmas Kecamatan Koja dalam mencapai tujuan pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS.

4. Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh

seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2015:9). Kinerja pegawai sangat berpengaruh dalam mengetahui tingkat keberhasilan suatu program yang dijalankan dalam organisasi.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara, maka dapat diketahui bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara, sudah cukup baik karena para pegawai bekerja sesuai dengan keahlian dan pembagian tugasnya masing-masing. Hal senada juga diungkapkan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang menyatakan bahwa semua pegawai di puskesmas sudah memiliki tupoksinya masing-masing dan mereka menjaga kehadiran agar tetap bisa masuk.

Tabel 1.4 Kehadiran Pegawai Puskesmas Kec.Koja

NO	BIDANG KEAHLIAN	KECAMATAN		Presentase Kehadiran
		PNS	NONPNS	
1.	Dokter Umum	4	26	98%
2.	Dokter Gigi	1	5	97%
3.	Apoteker	1	1	94%
4.	Asisten Apoteker	1	9	98%
5.	Perawat Ahli	1	0	95%
6.	Perawat	5	31	95%
7.	Perawat Gigi	1	2	92%
8.	Bidan	3	17	88%
9.	Sanitarian	1	1	85%
10.	Laboratorium	1	7	90%
11.	Nutrisionis	0	3	92%
12.	Loket/Umum	1	19	98%
13.	Fisioterapi	0	1	90%
14.	Tukang Cuci/masak	0	2	95%
15.	Umum/Non Loket	5	8	88%
16.	Sopir	0	5	85%
JUMLAH		25	151	

Sumber : Data Olah Peneliti 2020

Pada gambaran tabel di atas mengklasifikasikan pegawai yang ada di puskesmas Kecamatan Koja, presentase kehadiran dari pegawai Puskesmas Kecamatan Koja sudah bagus dikarenakan presentase pegawai hadir rata rata di atas sama dengan 85%. Kondisi tersebut bisa mendukung dari kelancaran aktifitas dari pelayanan kesehatan yang dijalankan, karena jika pelayanan puskesmas didukung oleh tenaga medis atau *nonmedis* yang memadai maka masyarakat bisa terlayani dengan cepat dan antrian masyarakat yang berobat bisa berkurang serta jumlah tenaga medis yang memadai bisa menjadi modal bagi Puskesmas dalam menjadikan pelayanan kesehatan masyarakat secara lebih cepat dan tepat.

Puskesmas Kecamatan Koja merekapulasi keseluruhan kinerja diseluruh bagian kerja Puskesmas dan dari hasil rekapulasi manajemen SDM di puskesmas Kecamatan

Koja diketahui sudah baiknya hasil dari kinerja SDM sehingga diharapkan dari kinerja dari para SDM bisa menggerakkan pelayanan kesehatan ke peningkatan yang lebih baik.

Gambar 1.5 Matriks Kinerja Puskesmas 2019



Sumber : Puskesmas Kecamatan Koja 2019

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh (Mangkunegara, 2015:9) dan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, maka dapat dikatakan seluruh pegawai di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara sudah bekerja baik sesuai dengan tupoksi, prosedur yang ditetapkan, dan nota tugas yang ditetapkan oleh Kepala Puskesmas. Mereka bekerja dan memberikan pelayanan yang sama dan merata kepada setiap pasien tanpa memandang status atau kedudukannya, sehingga para pegawai melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sebagai teori yang mendukungnya adalah yang disampaikan oleh Robbin (dalam Nawawi (2016: 62), yakni kinerja adalah jawaban atas pertanyaan “apa hasil yang dicapai seseorang sesudah mengerjakan sesuatu”.

5. Hambatan Dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional

Menurut teori yang disampaikan oleh Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), bahwa tahapan pelaksanaan suatu program merupakan tahapan yang paling krusial dalam mencapai keberhasilan dari suatu program. Melalui tahapan ini akan diberikan suatu gambaran apa yang menjadi penyebab berhasilnya atau tidaknya suatu kebijakan dan

faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan dari program atau kebijakan tersebut. Faktor faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program bisa berupa faktor pendukung maupun penghambat. Hal ini dapat kita lihat pada pelaksanaan program JKN di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna dari kartu BPJS, dimana adanya hambatan hambatan yang dialami pada saat pelaksanaan program tersebut.

Hasil dari penelitian yang menjadi hambatan terbesar yang dialami oleh Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara dalam melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan adalah berasal dari pasien itu sendiri, yakni ketidaksabaran pasien dalam mengantri untuk berobat. Selain itu kurangnya pengetahuan pasien terkait peraturan-peraturan mengenai BPJS Kesehatan yang sudah ada yang dijadikan sebagai pedoman terselenggaranya program Jaminan Kesehatan Nasional, terutama sanksi yang diterima pasien apabila lupa dalam menyelesaikan urusan administrasi (membayar iuran) yang menyebabkan mereka tidak bisa berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan, dalam pelaksanaan program tersebut tidak terlepas dari adanya hambatan yang terjadi. Tentunya hambatan yang ada bisa memunculkan kesulitan dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan. Hambatan itu datang dari pasien itu sendiri, dan masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya patuh pada ketentuan dari BPJS Kesehatan sehingga membuat mereka kesulitan dalam mendapatkan pengobatan saat dibutuhkan dan tentunya manfaat dari pengobatan yang diberikan tidak bisa didapatkan secara maksimal oleh masyarakat jika dari masyarakat itu sendiri tidak patuh.

Sebagai teori yang mendukungnya adalah teori dari Moenir (2014:40), mengatakan dalam pelaksanaan program JKN bahwa adapun kemungkinan pelayanan berjalan kurang baik dan memadai dikarenakan ada faktor yang menghambat yaitu :

- 1) Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya
- 2) Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya
- 3) Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.

- 4) Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
- 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya
- 6) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional yang dijalankan dapat dikatakan sudah efektif dalam mendukung pelayanan kesehatan masyarakat yang sudah sesuai dengan UU No 24 Tahun 2011 karena program tersebut telah memberikan kemudahan pelayanan kesehatan bagi setiap masyarakat terutama pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama kemudian juga mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang sesuai standar bagi setiap masyarakat sehingga mutu dan biaya pelayanan kesehatan dapat terkendali sesuai dengan regulasi. Sarana dan prasarana yang memadai yang sudah tersedia di Puskesmas Kecamatan Koja juga mendukung terlaksananya program JKN yang berguna memberikan rasa kenyamanan pasien dalam berobat serta menunjang kegiatan tenaga medis dalam memberikan pengobatan kepada pasien.

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Program JKN Puskesmas Kecamatan Koja

Faktor Penghambat Program JKN Puskesmas Kecamatan Koja

Pada setiap program baik program pemerintah maupun program bukan pemerintah tentunya akan ditemukan faktor yang mendukung maupun yang menghambat, hambatan dalam suatu program tentunya akan sangat merugikan semua pihak, sehingga peneliti harus mengetahui letak hambatan tersebut. Didalam penelitian ini peneliti menemukan faktor penghambat yaitu masih minimnya kesadaran masyarakat dalam memahami regulasi yang ada di dalam Program JKN sehingga terkadang menimbulkan kerumitan bagi pasien tersebut di saat mereka ingin menggunakan manfaat dari program JKN. Di saat mereka ingin menggunakan kartu BPJS Kesehatan terutama saat mereka ingin berkunjung ke puskesmas untuk berobat namun akses kepersertaan yang mereka miliki tidak bisa digunakan dikarenakan ketidakpedulian dari peserta program.

Faktor Pendukung Program JKN Puskesmas Kecamatan Koja

Dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan yang dilaksanakan Puskesmas Kecamatan Koja terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam proses penyelenggaraanya. Adapun faktor pendukung agar Program Jaminan Kesehatan

Nasional yang dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Koja dapat terlaksana dengan baik karena adanya ketepatan cara dan sasaran program yang efektif karena memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin berobat. Kemudian faktor pendukung selanjutnya ialah pelayanan Kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal seperti sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada di regulasi PERMENKES No 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Seperti pelayanan yang ada di puskesmas kecamatan Koja sudah terpenuhi dan keberlangsungan kelancaran program Jaminan Kesehatan Kecamatan Koja didukung dalam aspek sarana dan prasarana memadai seperti form rekam medis bagi pasien, kelengkapan Pendukung Kesehatan Perorangan (*Hygiene Kit dan Family Kit*), ketersediaan tempat tidur rawat untuk persalinan ibu hamil yang memadai dan saat kondisi seperti ini tersedianya, cairan alcohol hand sanitizer di setiap sudut ruangan, serta fasilitas tempat cuci tangan yang memadai bagi pengunjung.

KESIMPULAN

Dalam Pelaksanaan program JKN Guna Memberikan Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat di Jakarta Utara (Studi Kasus pada Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara) dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, secara umum tingkat kualitas pelayanan Puskesmas menunjang kebutuhan perlindungan kesehatan bagi warga hal tersebut dikarenakan adanya dukungan dari berbagai pihak yang terkait dengan Program JKN Jaminan kesehatan Nasional. Meskipun pada awalnya terdapat kendala atau hambatan dalam proses pelaksanaannya. Hasil penelitian dapat dikatakan cukup berhasil dalam sarana dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara memenuhi indikator-indikator yang sudah ditetapkan, yaitu:

1. Ketepatan Cara dan Sasaran Pelaksanaan Program

Ketepatan cara dan sasaran pelaksanaan program JKN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara dapat dikategorikan baik, sasarannya sudah tepat dan cara pelaksanaannya efektif karena memberikan kemudahan bagi masyarakat terutama masyarakat pengguna Kartu BPJS Kesehatan yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan dan hal ini sesuai dengan ketetapan dan ketentuan pemerintah.

2. Keberhasilan dari Pelaksanaan Program

Keberhasilan pelaksanaan program JKN Kesehatan sudah dikatakan berhasil

terlaksana dengan baik dan sesuai dengan ketentuan perundang undangan. Masyarakat juga merasa puas dengan hasil pelayanan dan program-program yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara.

3. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana dan prasarana yang ada tersedia di puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara sangat membantu kinerja Puskesmas Koja karena sudah sesuai dengan standar pelayanan maka dengan ini bisa membantu untuk mencapai tujuan pelaksanaan dari program JKN Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan Puskesmas Kecamatan Koja.

4. Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara, maka dapat diketahui bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara, sudah cukup baik karena para pegawai bekerja sesuai dengan keahlian dan pembagian tugasnya masing-masing.

5. Hambatan dari Pelaksanaan Program

Hambatan dari pelaksanaan program tidak bisa dipungkiri dalam penyelenggaraan program JKN Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara dan pemberian pelayanan kepada masyarakat pasti memiliki hambatan dimana yang menjadi hambatan terbesar yang dialami oleh Puskesmas Koja Jakarta Utara dalam melaksanakan program JKN dan memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah berasal dari pasien itu sendiri, yakni ketidaksabaran pasien dalam mengantri untuk berobat. Selain itu kurangnya pengetahuan pasien terkait peraturan-peraturan mengenai JKN, terutama sanksi yang diterima pasien apabila lupa dalam menyelesaikan urusan administrasi (membayar iuran) yang menyebabkan mereka tidak bisa berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan.

Kemudian dari uraian lima indikator di atas, masih terdapat faktor potensial lainnya yang mendukung cukup berhasilnya kualitas penyelenggaraan program JKN Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah adanya dukungan kebijakan program, dukungan kemajuan teknologi, dukungan sarana prasarana seperti alat, gedung, tersedianya obat-obatan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Pelayanan yang baik bagi pasien yang meminta surat rujukan. Tenaga kesehatan yang cukup profesional dalam bidangnya. Keramahan pegawai Puskesmas, ketepatan waktu operasional pelayanan. menunjukkan waktu buka dan tutupnya

Puskesmas.

Faktor yang menghambat penyelenggaraan program JKN Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan, masih kurangnya pemahaman dari masyarakat atas ketentuan yang ada dalam program JKN yang mengakibatkan masyarakat tidak bisa menggunakan fasilitas dari JKN dan mendapatkan manfaat dari program JKN, masih kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS kepada para masyarakat pengguna program JKN membuat masyarakat minim mendapatkan informasi lengkap mengenai program JKN.

SARAN

Dari hasil penelitian Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Guna Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Jakarta Utara (Studi Kasus pada Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara), penulis memberikan saran yang bisa digunakan untuk meningkatkan perbaikan. Adapun saran yang dapat peneliti berikan terkait penelitian yang telah peneliti lakukan sebagai berikut:

1. Sebaiknya Dinas Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Utara agar terus dapat bekerjasama dan tetap mendukung program-program kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara sehingga Puskesmas Koja dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat kecamatan Koja Jakarta Utara
2. Sebaiknya dari pihak Kecamatan Koja bisa turut serta secara berkelanjutan membantu kelancaran dari kegiatan yang dilaksanakan Puskesmas Kecamatan Koja supaya kegiatan yang dilakukan pihak puskesmas bisa berjalan dengan karena adanya dukungan dan pantauan dari kecamatan sehingga juga bisa terciptanya kerjasama yang baik antarinstansi.
3. Puskesmas Kecamatan Koja harus terus bisa mempertahankan bentuk pelayanan yang sudah berjalan sangat baik. Hal tersebut supaya standar pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Koja dapat selalu di pertahankan dan tentunya bisa menjadi pelayan kesehatan yang responsif dan dapat menjadi garda terdepan dalam bidang pelayanan Kesehatan masyarakat.
4. Sebaiknya masyarakat peserta dari JKN agar selalu sabar dalam mengantri dan menjalani pengobatan, karena setiap pasien akan dilayani sebaik mungkin oleh para

pegawai puskesmas.

- 5.5. Sebaiknya masyarakat agar memahami peraturan yang berlaku terkait dengan urusan administrasi Kesehatan, terutama iuran agar tidak terjadi masalah dan hambatan pada saat akan berobat.

Penulis memiliki harapan tinggi agar keberadaan Puskesmas mendapat perhatian dari Pemerintah dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional khususnya di Puskesmas Kecamatan Koja. Langkah langkah untuk mewujudkan tentunya harus didukung oleh tindakan yang tidak menyulitkan masyarakat yang ingin memiliki kartu keanggotaan JKN, tidak menaikkan tarif iuran, pejabat yang berwenang tidak melakukan korupsi dana anggaran JKN. Adanya keterbukaan/transparan terhadap pemaparan program JKN, secara berkala melakukan sosialisasi menyeluruh. Sehingga peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Guna Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Jakarta Utara (Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Koja) dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat, dapat menciptakan masyarakat yang sehat berkualitas dan produktif. Maka Untuk mewujudkan ini semua diperlukan kesadaran dan dukungan bersama antara masyarakat dan semua pihak yang terkait dalam program JKN sehingga dapat dijadikan satu perwujudan untuk mencapai keberhasilan program pemerintah dalam menciptakan masyarakat sehat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar.2014. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Bandung : Remaja Rosda karya.
- Azwar, S. 2015. *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik* . Bandung: Alfabeta.
- Bayu surianingrat, 2015. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Bharata, 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- BPJS Kesehatan. 2014. *Pedoman Umum Tata Kelola yang Baik (Good Governance) BPJS Kesehatan*. Jakarta : BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan.2013. *Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. 2014. *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.

- Budi Winarno. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta : CAPS.
- Bungin. 2015. *Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan Kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran edisi pertama*. Jakarta: kencana prenatal media group.
- Depkes. 2010. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2009* . Jakarta : Kementerian Kesehatan.
- Horoepoetri, Arimbi, Achmad Santosa. 2017. *Peran Serta Masyarakat Dalam Mengelola Lingkungan*. Jakarta : Walhi.
- Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hani Handoko 2016. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Joan L. Herman. 2018. *Evaluasi Program*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Kemenkes Republik Indonesia. 2019. *Data Dasar Puskesmas Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lubis Ibrahim. 2018. *Pengendalian dan Pengawasan Proyek Dalam Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir .2017. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Moleong, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif* : Bandung. Remaja Rosda.
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Prakoso, Sigit Budhi. 2015. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Batang*. *Jurnal Ekonomi Pembangunan* : Semarang. Universitas Negeri Semarang Indonesia.
- Puskesmas Kec. Koja. 2020. *Profil Tahunan Puskesmas Kecamatan Koja Tahun 2019* : Jakarta : Puskesmas Kecamatan Koja.
- Mangkunegara. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sarlito Wirawan Sarwono. 2015 *Teori - Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sofyandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suharto, Edi. 2016. *Membangaun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: Refika Aditama.

Regulasi Pemerintah

Permenkes No. 340 Tahun 2010 Tentang Klarifikasi Rumah Sakit.

Permenkes No 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas

Permenkes No 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

Undang Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial