

# IMPLEMENTASI PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) PADA (RUJUKAN) DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS WATUBANGGA KECAMATAN WATUBANGGA

Lilis Karlina<sup>1</sup>, Irawati<sup>2</sup>, Yudi Agusman<sup>3</sup>, Rahmat Hidayat<sup>4</sup>

<sup>1234</sup> Universitas Sembilan Belas November Kolaka, Kolaka, Indonesia

## ARTICLE INFORMATION

Vol. 13, No. 03

Page : 176-181

Published : 2025

**KEYWORDS:** Implementasi, BPJS Kesehatan, Rujukan, Pelayanan

## CORRESPONDENCE

Phone: +6285210506943

E-mail: liseelisee595@gmail.com

## A B S T R A C T

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam layanan rujukan di Puskesmas Watubangga, Kecamatan Watubangga. Fokus penelitian meliputi empat aspek utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program BPJS Kesehatan telah berjalan, namun belum optimal. Komunikasi antara petugas dan masyarakat masih mengalami hambatan dalam pemahaman prosedur rujukan. Sumber daya manusia dianggap memadai, tetapi fasilitas pendukung seperti sistem informasi dan jaringan internet masih kurang maksimal. Disposisi pelaksana menunjukkan komitmen yang baik, meskipun masih terdapat keluhan dari pasien. Struktur birokrasi telah memiliki SOP, namun koordinasi dengan rumah sakit rujukan belum berjalan efektif.

Diperlukan peningkatan dalam aspek komunikasi, fasilitas pendukung, koordinasi antarinstansi, serta penguatan kapasitas SDM agar implementasi program berjalan lebih efektif dan memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

## INTRODUCTION

Implementasi merupakan bentuk aksi nyata dalam menjalankan rencana yang telah dirancang secara matang, implementasi hendaknya dilaksanakan sesuai dengan hasil rancangan yang telah dibuat sebelumnya. Jika tidak, maka hasilnya akan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan. Implementasi merupakan hal yang sangat penting dalam

keseluruhan rangkaian kegiatan. Rencana yang telah dibuat tidak akan berarti apa-apa jika dilaksanakan tanpa melalui prosedur yang telah disepakati. Implementasi suatu program merupakan suatu yang kompleks, dikarenakan banyaknya faktor yang saling berpengaruh dalam sebuah sistem yang tak lepas dari faktor lingkungan yang cenderung selalu berubah.

UU No 40 Tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Nasional menyebutkan bahwa jaminan sosial merupakan bentuk pelayanan bagi

masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga untuk pelayanan Kesehatan seperti pemberian pengobatan dasar, mestinya diberikan secara gratis dan untuk mewujudkan komitmen global dan konstitusi mengenai kesehatan, pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan Kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi Kesehatan perorangan. Program (BPJS) Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah bagian dari upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan sistem jaminan kesehatan masyarakat. Program ini bertujuan untuk memberikan akses kesehatan yang lebih baik dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat yang berada di daerah-daerah terpencil. Salah satu elemen penting dalam implementasi program ini adalah sistem pelayanan rujukan, yang mencakup pengalihan pasien dari fasilitas kesehatan primer (seperti puskesmas) ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang lebih tinggi.

Pada tahun 2004, dikeluarkan Undang-Undang No.40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU No.40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Pelayanan rujukan di Puskesmas Watubangga menghadapi sejumlah kendala yang menghambat efektivitas implementasi program BPJS dalam memberikan pelayanan yang optimal, di antaranya: Pemahaman tentang Prosedur Rujukan BPJS Banyak masyarakat dan petugas kesehatan di Puskesmas yang kurang memahami prosedur rujukan BPJS, sehingga ada kesalahan dalam pengisian formulir atau kesulitan dalam melakukan koordinasi antara Puskesmas dan rumah sakit rujukan.

Keterbatasan Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Watubangga sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki keterbatasan dalam hal alat kesehatan dan tenaga medis spesialis yang dapat menangani kasus-kasus tertentu. Hal ini mengharuskan pasien untuk dirujuk ke rumah sakit yang lebih besar, tetapi sering kali terdapat kendala dalam ketersediaan tempat atau jadwal di rumah sakit. Jarak dan Aksesibilitas Kecamatan Watubangga terletak di daerah

yang cukup terpencil, sehingga akses transportasi menuju rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang lebih besar menjadi kendala. Pasien yang harus dirujuk seringkali menghadapi perjalanan yang jauh dan memakan waktu, yang berpotensi menambah beban fisik dan psikologis. Masalah yang berkaitan dengan terselenggaranya program BPJS Kesehatan tersebut sangat menyulitkan masyarakat khususnya untuk kesejahteraan masyarakat yang kurang mampu dalam pelayanan kesehatan, terutama di Kelurahan Watubangga Kecamatan Watubangga. Beberapa pengguna jasa Puskesmas banyak mengeluh dari segi pelayanan yang diberikan, adanya keluhan tentang pelayanan yang lamban adanya perilaku petugas perawat yang kurang ramah dan tidak komunikatif. Adanya pelayanan lambat seraf dokter atau tenaga mes tidak selalu ada saat dibutuhkan pasien dan fasilitas medis yang tersedia.

Berdasarkan paparan di atas maka penulis tertarik untuk memilih judul “Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada (RUJUKAN) Dalam Pelayanan Masyarakat Di Puskesmas Watubangga Kecamatan Watubangga”. Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang dijamin oleh negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Untuk mewujudkan jaminan kesehatan bagi seluruh warga, pemerintah membentuk **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan** berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Melalui program **Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**, pemerintah berupaya memberikan perlindungan sosial kesehatan yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang status ekonomi.

Salah satu aspek penting dalam sistem JKN adalah **pelayanan rujukan berjenjang**, yaitu mekanisme pelayanan yang mengatur alur pasien dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (FKTL). Tujuan sistem ini adalah agar pelayanan kesehatan dilakukan secara efisien dan sesuai tingkat kebutuhan medis pasien. Namun, implementasi sistem rujukan seringkali menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya, ketidakefisienan komunikasi antarinstansi, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur rujukan BPJS.

Puskesmas Watubangga sebagai FKTP memiliki peran penting dalam pelaksanaan kebijakan BPJS di wilayah Kecamatan

Watubangga. Meskipun telah berupaya menjalankan prosedur rujukan sesuai ketentuan, berbagai hambatan masih ditemukan, seperti gangguan sistem online, keterbatasan jaringan internet, dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk

## THEORETICAL FRAMEWORK

Teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III (1980) menyoroti empat faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan suatu kebijakan publik, yaitu:

1. Komunikasi – mencakup kejelasan, konsistensi, dan keterpahaman pesan kebijakan yang disampaikan kepada pelaksana dan sasaran kebijakan. Tanpa komunikasi yang efektif, pelaksanaan kebijakan berpotensi mengalami kesalahan interpretasi.
2. Sumber Daya – meliputi sumber daya manusia, keuangan, informasi, serta sarana-prasarana yang diperlukan dalam mendukung implementasi kebijakan. Kekurangan sumber daya akan menyebabkan pelaksanaan kebijakan tidak berjalan sesuai rencana.
3. Disposisi (Sikap Pelaksana) – berkaitan dengan kemauan, komitmen, dan integritas para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas. Disposisi yang baik akan memperkuat efektivitas implementasi.
4. Struktur Birokrasi – meliputi mekanisme organisasi, pembagian tugas, dan prosedur operasional yang mengatur pelaksanaan kebijakan. Struktur birokrasi yang terlalu panjang atau tidak efisien dapat menghambat pencapaian tujuan.

## METHOD

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2021). Metode penelitian

mengikuti prosedur secara berjenjang. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara **kebijakan yang dirumuskan** dan **kebijakan yang diimplementasikan** di lapangan.

deskriptif kualitatif merupakan suatu penelitian yang mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena, peristiwa, gejala, dan kejadian yang terjadi secara sistematis, serta akurat. Fenomena dapat berupa bentuk, aktivitas, hubungan karakteristik, serta persamaan maupun perbedaan antar fenomena.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Watubangga, Kecamatan Watubangga, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara.

Fokus penelitian ini adalah Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Watubangga Kecamatan Watubangga. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi program BPJS Kesehatan.

Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Kriteria informan ditetapkan berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses implementasi program BPJS Kesehatan, khususnya pada pelayanan rujukan di Puskesmas Watubangga.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini meliputi Kepala Puskesmas, Bidan/perawat dan Masyarakat (Badan penyelenggara jaminan sosial). Penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer Data Primer yaitu data yang diperoleh dari penelitian. Sumber informasi berasal dari informan yang dianggap mengetahui permasalahan dengan jelas, dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber informasi yang baik serta mampu mengemukakan pendapat secara baik dan benar yang berkaitan dengan pelaksana program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
2. Data Sekunder Data sekunder yaitu data perlengkapan yang diperoleh dari data Puskesmas Watubangga Kecamatan

Watubangga, seperti buku tes laporan dan dokumen-dokumen lainnya.

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :Wawancara mendalam, dilakukan kepada informan utama untuk menggali informasi terkait pelaksanaan sistem rujukan BPJS.

Observasi, untuk mengamati langsung alur pelayanan rujukan dan interaksi antara petugas serta pasien, berupa arsip, laporan, SOP, dan data statistik rujukan pasien.

Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan metode untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan tiga jenis teknik triangulasi yaitu: Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik, Triangulasi Waktu.

## **RESULT AND DISCUSSION**

### **RESULT**

Dalam penelitian ini, penulis akan menjelaskan dan menggambarkan tentang Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada Rujukan Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Watubangga secara deskriptif menggunakan data kualitatif. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis bagaimana kebijakan rujukan BPJS Kesehatan diimplementasikan di lapangan, khususnya di tingkat fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP), dalam hal ini Puskesmas Watubangga.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III, yang menitikberatkan pada empat variabel kunci, yaitu:

1. Komunikasi antara petugas kesehatan dan masyarakat di Puskesmas Watubangga belum berjalan optimal. Beberapa masyarakat masih belum memahami prosedur rujukan BPJS, terutama terkait dengan kelengkapan administrasi dan sistem antrean online. Petugas mengaku bahwa keterbatasan waktu dan media informasi menjadi kendala utama dalam penyampaian sosialisasi.

Meskipun demikian, pihak puskesmas berupaya meningkatkan kualitas komunikasi melalui pemasangan banner informasi dan penggunaan media sosial sebagai sarana edukasi masyarakat.

2. Sumber daya manusia di Puskesmas Watubangga tergolong cukup, namun belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas pelayanan rujukan. Terdapat dua dokter umum, satu bidan koordinator, serta beberapa tenaga medis dan administrasi. Namun, keterbatasan sarana seperti alat medis, kendaraan operasional, dan jaringan internet menyebabkan proses input data ke sistem rujukan BPJS sering terhambat.
3. Disposisi pelaksana di Puskesmas Watubangga menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap pelaksanaan tugas. Para tenaga medis berusaha melayani masyarakat dengan baik meskipun menghadapi tekanan kerja dan keterbatasan fasilitas. Namun, masih ditemukan keluhan pasien mengenai sikap sebagian petugas yang kurang komunikatif serta waktu tunggu yang lama. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan etika pelayanan publik dan pelatihan komunikasi interpersonal bagi tenaga kesehatan.
4. Struktur organisasi di Puskesmas Watubangga telah memiliki pembagian tugas yang jelas serta Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap tahap layanan rujukan. Namun, koordinasi antarinstansi, khususnya dengan rumah sakit rujukan, belum berjalan optimal. Sering kali terjadi keterlambatan konfirmasi penerimaan pasien karena kendala teknis dan administratif.

### **DISCUSSION**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Watubangga telah berjalan sesuai dengan pedoman kebijakan nasional, namun efektivitasnya masih terbatas oleh faktor internal dan eksternal. Komunikasi yang belum optimal berdampak pada pemahaman

masyarakat terhadap prosedur rujukan, sementara keterbatasan sumber daya memperlambat proses layanan.

Dalam konteks teori George C. Edwards III,

keempat variabel — komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi — saling memengaruhi dan menentukan keberhasilan implementasi. Kelemahan di salah satu aspek akan berdampak pada aspek lainnya. Misalnya, keterbatasan fasilitas (sumber daya) memperpanjang waktu pelayanan, yang pada gilirannya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja petugas (disposisi).

Penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya (Natalia Elfrida Moi, 2023; Hasrillah dkk., 2021) yang menyatakan bahwa implementasi program BPJS Kesehatan di tingkat puskesmas masih menghadapi kendala struktural dan teknis. Namun, dengan dukungan SDM yang berkomitmen dan peningkatan koordinasi antarinstansi, implementasi dapat terus berkembang menuju pelayanan yang efektif dan berkeadilan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Watubangga, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan rujukan dalam program BPJS Kesehatan telah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan. Pelayanan dilakukan secara berjenjang, mulai dari pemeriksaan tenaga medis, penginputan data melalui sistem online, hingga konfirmasi ke rumah sakit rujukan. Petugas menunjukkan kesungguhan dalam melayani meskipun menghadapi keterbatasan. Hambatan yang masih ditemui adalah kurangnya pemahaman sebagian pasien terhadap alur rujukan serta kendala teknis seperti gangguan jaringan internet. Namun, sikap petugas yang ramah dan adanya SOP cukup membantu kelancaran pelayanan. Secara umum, implementasi layanan rujukan di Puskesmas Watubangga sudah baik,

meskipun masih perlu perbaikan dalam aspek komunikasi, fasilitas, dan koordinasi antarinstansi.

## REFERENSI

### Book:

Ashari, A., Arafat, A., Togala, R., & Nur, M. I. (2024). *Kebijakan Publik*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia.

### Serial/journal article :

- Alamsyah, E. S., Dai, R. M., & Sari, D. S. (2021). Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kopo Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung. *Responsive*, 3(3), 167. <https://doi.org/10.24198/responsive.v3i3.31925>
- Arafat. (2023). *Kebijakan publik teori dan paratik* (An nuha Za). PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Dewi, D. Slu kusuma. (2022). *KEBIJAN PUBLIK Proses, Implementasi Dan Evaluasi* (M. Dokter. Jusuf Harsono, M. Si. Desrianti, ST (ed.)). Penerbit Samudra Baru ( Anggota IKAPI).
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dewi, R. (2022). *Analisis Model Implementasi Kebijakan Publik dalam Layanan Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton: Princeton University Press.
- Hasrillah, H., Yaqub, Y., Cikusin, C., & Hayat, H. (2021). *Implementasi pelayanan kesehatan masyarakat melalui program BPJS Kesehatan* (Studi pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang). [Skripsi]. Universitas Negeri Malang.
- Inggat, K. E. T., Ktp, P. E. F., & Epara, K. A. J. (2021). *E VALUASI P ROSES SISTEM R UJUKAN B ADAN P ENYELENGGARA J AMINAN K ESEHATAN S OSIAL ( B PJS )*

**K ESEHATAN D I FASILITAS.**

- Igrisa, i. (2022). *KEBIJAKAN PUBLIK Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris* (I.Muhammad (ed )). Penerbit Tanah Air Beta.
- Khairunnisyah, K. (2022). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Rujukan Pasien Di Puskesmas X Kota Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 7(2), 88-102.
- Kamal, A. E. N. P. U. S. (2020). *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi KOTA BANJAR Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi. 11(X), 4210243.*
- Komaruddin. (2000). *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Moi, N. E. (2023). Implementasi program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Studi Kasus Pengelolaan BPJS di Puskesmas Sikumana Kota Kupang). [Skripsi]. *Universitas Nusa Cendana.*
- Marwiyah, S. (2022) *KEBIJAKAN PUBLIK NITASWATI MUSTAMIN. (2018). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Dirumah Sakit Umum Daerah Padjonga Dg. Ngalle Di Kabupaten Takalar. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang.*
- Pramono, J. (2020). *IMPLEMENTASI KEIJAKAN PUBLIK.*
- Ravyansyah, el at (2022). *Kebijakan Publik* (Arianto (ed.)). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Rosmawati. (2021) Implementasi Program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Bajo Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima
- Revyansah, R., Nur, S., & Suryadi, D. (2022). Analisis implementasi kebijakan publik dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Publik*, 5(2), 88–97.
- Rika Widianita, D. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1-19.
- Sugyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Alfabeta bandung.
- Sugyono. (2021). *Metode Penelitian Administrasi*
- Ummah, M. S. (2021). IMPLEMENTASI PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS BANDARHARJO SEMARANG UTARA. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1-14.
- Wahab, S. A. (2005). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa, S. (1994). *Politik dan Kebijakan Publik.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widiastuti, I. (2021). *pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial (bpjs) kesehatan di jawa barat.* 91–101.