

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BADAN
PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
DI KECAMATAN BASA AMPEK BALAI TAPAN**

SKRIPSI

*Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan*

Oleh :

RIKO ANDESTA

NPM: 0910013311060



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2016**

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : RIKO ANDESTA
NPM : 0910013311060
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul : Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan

Padang, Juni 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Nurharmi, M.Si.

Dr. H. Mulsim, SH. Mpd

Diketahui oleh:

Dekan
FKIP,

Ketua Program Studi
PPKn,

Drs. Khairul, M.Sc.

Dra. Pebriyenni, M.Si.

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Nama : RIKO ANDESTA
NPM : 0910013311060
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Judul : Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan

Dinyatakan **LULUS** setelah dipertahankan di depan penguji skripsi Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Bung Hatta, tanggal **7 Juni 2016**

Tim Penguji:

No. Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nurharmi, M.Si.	_____
2. Dr. H. Muslim, SH. Mpd.	_____
3. Dra. Pebriyenni, M.Si.	_____

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah:

Nama : **RIKO ANDESTA**
NPM : **0910013311060**
Program Studi : **Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**
Jurusan : **Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**
Fakultas : **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**
Judul : **Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Badan
Penyelegaraan Jaminan Sosial Kesehatan di Kecamatan
Basa Ampek Balai Tapan**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi. Sepanjang penulisan skripsi ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, Juni 2016

Riko Andesta

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BADAN
PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
DI KECAMATAN BASA AMPEK
BALAI TAPAN**

Riko Andesta,¹ Nurharmi,¹ Muslim¹

¹Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Bung Hatta
E_mail: riko.dusta@yahoo.com

Abstract

Penelitian ini didasarkan pada pelayanan BPJS Kesehatan terhadap masyarakat yang kurang mendapatkan pelayanan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat prosedur administrasi di Puskesmas, sehingga masyarakat yang mempunyai pendidikan rendah sulit mengerti prosedur pelayanan yang ada. Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi BPJS Kesehatan 2) Untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan medis di Puskesmas Basa Ampek Balai Tapan. 3) Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap informasi yang di dapatkan mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Instrumen yang digunakan adalah wawancara, angket dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan bila dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan cukup baik dilihat dari indikator seperti: pelayanan administrasi pendaftaran secara keseluruhan cukup memuaskan ini dilihat dari jawaban responden sangat memuaskan yaitu sebanyak 53%, untuk pelayanan medis sudah cukup memuaskan, rata-rata 67% menyatakan memuaskan dan informasi mengenai hak dan kewajiban sudah cukup baik persentasi tertinggi dari jawaban responden yaitu 77% dari semua responden.

Kata Kunci: Hak Kesehatan, Layanan, Puskesmas

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BADAN
PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
DI KECAMATAN BASA AMPEK
BALAI TAPAN**

Riko Andesta,¹ Nurharmi,¹ Muslim¹

¹Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Bung Hatta
E_mail: riko.dusta@yahoo.com

Abstract

The study was based on people who are registered as perseta BPJS less serviced well. This is caused by the lack of public knowledge of administrative procedures at the health center, so that people who have low education is difficult to understand the procedures of existing services. This research aims: 1) To determine the public perception of administrative services BPJS 2) To describe the public perceptions of medical services at PHC Bases Ampek Tapan Hall. 3) To determine public perceptions of the information is in getting the rights and responsibilities of participants in the health center BPJS Tapan. This type of research is qualitative. The instruments used were interviews, questionnaires and documentation. The results of this study showed that the public perception of the service BPJS in Puskesmas Tapan when viewed from the level of community satisfaction with services BPJS pretty good views of indicators such as: administrative services of registration on the whole quite satisfactory is seen from the respondents' answers are very satisfying, as much as 53%, for medical services is quite satisfactory, an average of 67% said satisfactory and information about rights and obligations is good enough highest percentage of respondents ie 77% of all respondents.

Keywords: Right to Health, Services, Community Health Cente

KATA PENGANTAR



Puji syukur peneliti ucapkan ke hadirat Allah Swt., yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: **Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan**

Skripsi ini ditulis guna memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (P.IPS) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Bung Hatta, Padang.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan yang peneliti miliki. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Nurharmi, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dengan sepenuh hati.
2. Bapak Dr. H. Muslim, SH.MPd selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dengan sepenuh hati.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi PPKn Jurusan P.IPS FKIP Universitas Bung Hatta.

4. Dekan dan Wakil Dekan FKIP Universitas Bung Hatta.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi PPKn Jurusan P.IPS FKIP Universitas Bung Hatta.
6. Staf Tata Usaha FKIP Universitas Bung Hatta.
7. Rekan-rekan sesama mahasiswa, khususnya Program Studi PPKn Jurusan P.IPS FKIP Universitas Bung Hatta.
8. Pihak-pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terwujud.

Semoga Allah membalas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti dengan rahmat yang berlipat ganda, dan peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua yang membaca.

Peneliti

(Riko Andesta)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR BAGAN.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KERANGKA TEORETIS.....	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Tinjauan tentang Persepsi	7
2.1.1.1 Pengertian Persepsi.....	7
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	8
2.1.1.3 Proses Persepsi	9
2.2 Tinjauan Tentang Masyarakat	9
2.2.1 Pengertian Masyarakat	9
2.2.2 Ciri ciri Masyarakat.....	10
2.2.3 Kelompok Masyarakat	10
2.3 Tinjauan Tentang BPJS Kesehatan	11
2.3.1 Pengertian BPJS Kesehatan.....	11
2.3.2 Dasar Hukum BPJS Kesehatan	12
2.3.3 Kepesertaan BPJS Kesehatan.....	13
2.3.4 Hak dan Kewajiban BPJS Kesehatan dan Peserta BPJS Kesehatan	15

2.3.5	Tata Cara Mendapatkan Pelayanan Kesehatan	17
2.4	Tinjauan Tentang Kecamatan Basa Ampek Balai	17
2.4.1	Sejarah.....	18
2.4.2	Keadaan Pendidikan Masyarakat	19
2.4.3	Keadaan Ekonomi Masyarakat.....	20
2.5	Penelitian Relevan.....	21
2.6	Kerangka Konseptual	22
2.7	Pertanyaan Penelitian	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Lokasi Penelitian	24
3.3	Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel.....	25
3.4	Variabel dan Indikator Variabel	26
3.4.1	Variabel	26
3.4.2	Indikator Variabel.....	26
3.5	Jenis dan Sumber Data	27
3.6	Tekni Pengumpulan Data	28
3.7	Instrumen Penelitian	29
3.8	Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1	Hasil Penelitian	31
4.1.1	Tinjauan Umum Tentang Puskesmas Tapan	32
4.1.2	Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan.....	38
4.1.3	Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Medis di Puskesmas	

Tapan Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan	43
4.1.4 Persepsi Masyarakat Terhadap Informasi Yang Didapatkan Mengenai Hak dan Kewajiban Sebagai Peserta di Puskesmas	
Tapan.....	45
4.2 Pembahasan.....	47
4.2.1 Deskripsi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan	47
4.2.2 Deskripsi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Medis di Puskesmas Tapan Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan.....	48
4.2.3 Deskripsi Persepsi Masyarakat Terhadap Informasi Yang Didapatkan Mengenai Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan.....	48
4.3 Jawaban Pertanyaan Peneliti.....	49
BAB V KESIMPULAN DA SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1: Jumlah Penduduk Per Nagari di Wilayah Kerja Puskesmas Tapan.....	35
Tabel 4.2 Data Sarana Kesehatan Puskesmas Tapan.....	37
Tabel 4.3 Data Kunjungan Puskesmas Tapan.....	38
Tabel 4.4 Distribusei Responden Berdassarkan Umur	39
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	40
Tabel 4.7 Distribusi Persepsi Pelayanan Administrasi di Puskesmas Tapan.....	42
Tabel 4.8 Distribusi Persepsi Pelayanan Medis di Puskesmas Tapan	44
Tabel 4.9 Distribusi Persepsi Masyarakat Mengenai Informasi Hak dan Kewajiban Sebagai Peserta BPJS Kesehatan.....	46

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1: Kerangka Konseptual.....	21

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai langkah awal untuk kesejahteraan masyarakat pemerintah membuat kebijakan mengenai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan membuat suatu peraturan tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 yang ditetapkan 1 Januari 2014 sebagai pedoman pelaksanaan jaminan sosial kesehatan secara keseluruhan, mulai dari tatacara pendaftaran peserta jaminan sosial, dan kategori yang termasuk Penerima Bantuan Iuran PBI dan yang bukan (PBI) sampai pada tahapan Penendalian Mutu dan Biaya serta Pelaporan Dan *Utilization Review*. Terkait dengan penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat melalui beberapa program, diantaranya di terbitkannya Program Simpanan Keluarga Sejahtera, Program Indonesia Pintar, dan Program Indonesia Sehat.

Program-program tersebut termasuk salah satu upaya pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi, terutama masyarakat kecil terhadap dampak kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM). Sehingga diluncurkannya ketiga program tersebut sebagai kompensasi kenaikan harga BBM.

Namun, dalam pelaksanaan program tersebut masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan program tersebut di antaranya pendistribusian Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), Kartu Indonesia Pintar (KIP), dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang belum merata, dan kategori penerima bantuan kartu yang belum jelas, sehingga masyarakat yang seharusnya mendapatkan kartu gratis tidak mendapatkan, sebaliknya masyarakat yang kategori menengah ke atas mendapatkan kartu tersebut.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tersebut mengamanatkan untuk membentuk suatu badan penyelenggara kesehatan. Hal itu bisa dilihat sebagai berikut ;

Pasal 5

- (1) Berdasarkan Undang-undang ini dibentuk BPJS.
- (2) BPJS sebagai mana dimaksud ayat 1 adalah :
 - a. BPJS Kesehatan; dan
 - b. BPJS Ketenagakerjaan.

Pasal 6

- (1) BPJS Kesehatan sebagai mana dimaksud dalam pasal 5 ayat (2) huruf a menyelenggarakan program jaminan kesehatan.
- (2) BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (2) huruf b menyelenggarakan program
 - a. Jaminan kecelakaan kerja;
 - b. Jaminan hari tua;
 - c. Jaminan pensiun
 - d. Jaminan kematian.

Setelah dibentuknya BPJS sesuai dengan amanat undang-undang tersebut, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan maupun ketenagakerjaan telah dapat melayani masyarakat sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Berdasarkan pasal 28 H ayat 3 dan Pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Dasar tahun 1945, pada tanggal 25 November 2011, ditetapkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dengan tujuan seperti yang disebutkan pada pasal (3), “BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan / atau anggota keluarganya” yang mulai dilaksanakan pada 1 Januari 2014.

Salah satu penyelenggaraan jaminan sosial bagi seluruh rakyat sebagaimana yang dicantumkan dalam pasal 28H ayat (3) mengenai hak terhadap jaminan sosial dan pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945, dan Keputusan Majelis

Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia yang tertuang dalam TAP Nomor X/MPR/2001, yang menugaskan presiden untuk membuat Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dalam rangka memberikan perlindungan sosial yang menyeluruh dan terpadu.

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa layanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 pada Pasal 32 ayat (2) menyebutkan, :

Dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan, baik pemerintah maupun swasta di larang menolak pasien dan/atau meminta uang muka, namun kenyataannya masih banyak terjadi kasus penolakan pasien di rumah sakit dengan berbagai alasan yang mengakibatkan pasien terlantar dan bahkan sampai meninggal dunia.

Jaminan kesehatan adalah merupakan hak bagi seluruh rakyat Indonesia dan di jamin oleh konstitusi, Seperti yang disebutkan dalam UUD 1945 pasal 28 H ayat (1) bahwa : “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Hak tersebut harus dilaksanakan oleh pemerintah dengan membuat program-program layanan masyarakat yang baik agar hak tersebut dapat diperoleh semua orang, terutama pada layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang peneliti lakukan pada hari Sabtu tanggal 25 Januari 2016, dan bertanya kepada Kepala Puskesmas kecamatan Basa Ampek Balai mengatakan bahwa jumlah peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di puskesmas Tapan pada tahun 2016 sebanyak 20 Nagari dengan jumlah Peserta yang terdaftar sebanyak 29.000 jiwa. dan untuk pelaksanaan program BPJS Kesehatan di Puskesmas Basa Ampek Balai masih mengalami kendala terutama kepuasan masyarakat terhadap layanan dari puskesmas dan

ketersediaan obat-obatan belum sepenuhnya tersedia, sehingga berdampak terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Terutama dalam hal sarana dan prasarana yang belum memadai, ketersediaan obat-obatan yang belum mencukupi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul : “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Dan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Di kecamatan Basa Ampek Balai Tapan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan masih rendah.
2. Sarana dan prasarana yang didapatkan peserta BPJS Kesehatan kurang.
3. Ketersediaan obat-obatan yang tersedia bagi pengguna kartu BPJS Kesehatan belum memadai.
4. Pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas memerlukan waktu yang relatif lama.
5. Pelayanan medis di Puskesmas belum memadai.
6. Kurangnya informasi yang di dapatkan mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Basa ampek balai tapan.

1.3 Batasan Masalah

Dilihat dari identifikasi masalah di atas dan disebabkan keterbatasan waktu serta kemampuan peneliti, maka masalah layanan BPJS Kesehatan di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan Peneliti membatasi pada :

1. Pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan di puskesmas memerlukan waktu yang relatif lama.
2. Pelayanan medis di Puskesmas belum memadai.
3. persepsi masyarakat terhadap informasi yang di dapatkan mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Basa ampek balai tapan

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi Pendaftaran BPJS Kesehatan di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan.
2. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan medis di Puskesmas Tapan Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan.
3. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap informasi yang di dapatkan mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Basa Ampek Balai Tapan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah dan rumusan masalah di atas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan.

2. Mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan medis di Puskesmas Basa ampek balai tapan.
3. Mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap informasi yang di dapatkan mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Basa ampek Balai tapan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang peneliti lakukan ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Bagi peneliti, dapat digunakan sebagai pedoman penelitian selanjutnya mengenai pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, khususnya masyarakat menengah ke bawah.
 - b. Untuk menambah pengetahuan peneliti tentang pelayanan kesehatan dengan program Kartu BPJS Kesehatan.
2. Manfaat secara praktis
 - a. Bagi instansi kesehatan dapat menjadi pedoman mengenai pelayanan kesehatan untuk masyarakat kurang mampu.
 - b. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menjadi sebuah pengetahuan tentang pelayanan kesehatan dengan menggunakan Kartu BPJS Kesehatan.

BAB II

KERANGKA TEORETIS

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Tinjauan Tentang Persepsi.

Pada tinjauan tentang persepsi akan dibahas mengenai pengertian persepsi , faktor yang mempengaruhi persepsi, dan proses persepsi yang akan di jabarkan sebagai berikut:

2.1.1.1 Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang terjadi di dalam pengamatan seseorang terhadap orang lain. Persepsi terhadap suatu objek yang ada di sekitar manusia pada dasarnya berbeda dengan lainnya karena sebagai makhluk individu setiap manusia memiliki pandangan yang berbeda sesuai dengan tingkat pengetahuan dan pemahamannya.

Menurut Walgito (2003:53) “persepsi merupakan suatu proses yang didahulukan oleh penginderaan”. Penginderaan adalah merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu indra. Namun proses tersebut tidak hanya berhenti di situ saja. Pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai pusat susunan syaraf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Menurut Moskowitz dan Orgel (1969), persepsi merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu

sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang *intergrated* dalam diri individu.

Selanjutnya Hanurawan (2010:34) mengemukakan, “Persepsi adalah sejenis aktivitas pengolahan informasi yang menghubungkan seseorang dalam lingkungannya. Dalam konteks persepsi sosial individu, persepsi merupakan proses pencapaian pengetahuan dan proses berpikir tentang orang lain, misalkan berdasarkan pada ciri-ciri fisik, kualitas, bahkan pada kepribadiannya.

Dari pendapat di atas, dapat dipahami bahwa persepsi adalah proses yang dilakukan oleh seorang individu, yang diawali dengan tanggapan informasi melalui pengindraan sebagai stimulus sehingga mengakibatkan timbulnya sebuah respon. Persepsi juga dapat diartikan sebagai analisis mengenai cara mengintegrasikan penerapan kita terhadap hal-hal di sekeliling individu dengan kesan-kesan atau konsep yang sudah ada, dan selanjutnya mengenali benda tersebut.

2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi seseorang itu tidak datang dengan sendirinya melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Walgito (2003:54), “Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap persepsi: 1) faktor internal, yaitu faktor yang ada dalam diri individu dan akan mempengaruhi individu melakukan persepsi, 2) faktor eksternal, yaitu faktor stimulus itu sendiri dan faktor lingkungan di mana persepsi itu berlangsung.”

Sedangkan menurut Muhyadi dan Pangewa (2004:55) menyebutkan bahwa, “Persepsi yang terbentuk sekurang-kurangnya dipengaruhi oleh tiga faktor: 1) orang

membuat persepsi itu sendiri, 2) stimulus yang berupa obyek maupun peristiwa tertentu, dan 3) situasi di mana pembentukan persepsi itu terjadi.”

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: pengetahuan, proses belajar, pengalaman, serta sikap terhadap yang dipersepsikan.

2.1.1.3 Proses Persepsi

Persepsi (tanggapan) atau rangsangan timbul melalui berbagai tahap dan masing-masing tahap berkaitan satu dengan yang lainnya. Menurut Hamalik (2000:75), ada tiga komponen utama dalam proses persepsi:

- 1) Seleksi yaitu proses psikologis yang sangat erat hubungannya dengan pengamatan atas stimulus yang diterima dari luar.
- 2) Interpretasi yaitu proses pengorganisasian informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang.
- 3) Interpretasi dan persepsi tersebut kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi.

2.2 Tinjauan tentang Masyarakat

Pada tinjauan tentang masyarakat akan dibahas mengenai pengertian masyarakat, ciri-ciri masyarakat, dan kelompok masyarakat yang akan di jabarkan sebagai berikut:

2.2.1 Pengertian Masyarakat

Shadily (2003) mendefenisikan, “Masyarakat adalah golongan besar atau kecil dari beberapa manusia, yang dengan atau sendirinya bertalian secara golongan dan mempunyai pengaruh kebatinan satu sama lain.” Menurut Yusrizal (2008:48),

“Masyarakat adalah suatu kelompok manusia yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, adat istiadat yang sama-sama ditaati dalam lingkungannya.”

Menurut Linton (2001:34), masyarakat merupakan setiap kelompok yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama sehingga mereka dapat mengorganisasikan dirinya dan berpikir tentang dirinya sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa masyarakat adalah golongan besar atau kecil dari beberapa manusia, yang dengan sendirinya berkaitan antara golongan dan mempunyai pengaruh kebatinan satu sama lain.

2.2.2 Ciri-ciri Masyarakat

Menurut Durkheim (1987), masyarakat bukanlah hanya sekedar penjumlahan individu semata, melainkan suatu sistem yang hanya dibentuk dari hubungan antar (anggota masyarakat), sehingga menampilkan suatu realita tertentu yang mempunyai ciri-cirinya sendiri.

Soejono Soekarno (1986) menyatakan bahwa sebagai suatu pergaulan hidup atau suatu bentuk kehidupan bersama manusia maka masyarakat itu mempunyai ciri-ciri pokok yaitu manusia yang hidup bersama, bercampur untuk waktu yang cukup lama, mereka sadar bahwa merupakan suatu kesatuan, dan mereka merupakan suatu sistem hidup bersama.

Dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa ciri masyarakat adalah suatu kumpulan masyarakat yang hidup bersama dalam waktu yang lama dan mereka merupakan sistem hidup bersama.

2.2.3 Kelompok masyarakat

Kelompok masyarakat merupakan Sekumpulan orang yang terdiri dari dua individu atau lebih yang saling berinteraksi dan terorganisir yang mempunyai kesamaan kegiatan dan mempunyai tujuan yang sama pula. Pengertian Kelompok menurut para Ahli.

Menurut Homans kelompok masyarakat merupakan Sejumlah individu yang berkomunikasi satu dengan yang lainnya dalam jangka waktu tertentu yang jumlahnya tidak terlalu banyak, sehingga tiap orang dapat berkomunikasi dengan semua anggota secara langsung.

2.3 Tinjauan tentang BPJS Kesehatan

Pada tinjauan tentang BPJS Kesehatan akan dibahas mengenai pengertian BPJS Kesehatan, dasar hukum BPJS Kesehatan, kepesertaan BPJS Kesehatan, hak dan kewajiban BPJS dan peserta BPJS, dan tata cara mendapatkan pelayanan kesehatan yang akan di jabarkan sebagai berikut:

2.3.1. Pengertian BPJS Kesehatan.

Dalam peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Halaman 2 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berubah menjadi Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk PNS Penerima Pensiun PNS dan TNI/Polri, veteran, perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. Dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan agar setiap peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan yang menjadi hak setiap warga negara Indonesia.

BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014.

2.3.2 Dasar Hukum BPJS Kesehatan

Berdasarkan peraturan Perundang-undangan yang mengatur tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagai berikut:

1. Undang-Undang No 40 Tahun 2004 Tentang sistem jaminan sosial nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456);
2. Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Neagara Repulik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);

4. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 29) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 111 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 255);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1392);
6. Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah;
7. Undang-Undang 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 874.

Jadi semua peraturan yang mengatur tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan mengacu kepada semua dasar hukum yang sudah ditetapkan sebelumnya, agar semua peraturan memiliki landasan yang kuat.

2.3.3 Kepesertaan BPJS Kesehatan

Kepesertaan BPJS Kesehatan di atur dalam peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor (1) tahun 2011 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan diatur mengenai kepesertaan BPJS Kesehatan yang tercantum dalam BAB II Peraturan BPJS Kesehatan.

Pasal 3

Kepesertaan Jaminan Kesehatan Meliputi:

- a. Peserta;
- b. Pendaftaran Peserta

- c. Verifikasi dan identifikasi peserta;
- d. Hak dan kewajiban peserta;
- e. Perubahan data dan status peserta;

Pasal 4

Peserta sebagaimana di maksud dalam pasal 3 hurup a terdiri atas:

- a. Peserta PBI jaminan Kesehatan; dan
- b. Peserta bukan PBI Jamnian Kesehatan.

Pasal 5

Peserta jamnian PBI kesehatan sebgaimana di maksud dalam pasal 4 huruf a terdiri atas :

- a. Orang yang tergolong fakir miskin; dan
- b. Orang tidak mampu.

Peserta bukan PBI Jaminan Kesehatan

Pasal 6

Peserta bukan PBI jaminan kesehatan sebagaimana di maksud dalam pasal 4 huruf b terdiri atas;

- a. Pekerja Penerima upah dan anggota keluarganya termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan dan anggota keluarganya;
- b. Pekerja Bukan penerima upah dan anggota keluarganya termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling sinngkat 6 (enam) bulan dan anggota keluarganya;
- c. Bukan pekerja dan anggota keluarganya.

Pasal 7

Peserta Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan dan anggota keluarganya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a terdiri atas:

- a. Pegawai Negeri Sipil;
- b. Anggota TNI;
- c. Anggota Polri;
- d. Pejabat Neagara
- e. Pegawai pemerintahan Non pegawai negri;
- f. Pegawai swasta; dan
- g. Pekerja yang tidak termasuk pada huruf a sampai dengan huruf f dan menerima upah.

Pasal 8

Pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan dari anggota keluarganya sebagaimana yang di maksud dalam pasal 6 huruf b terdiri atas:

- a. Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri; dan
- b. Pekerja yang tidak termasuk huruf a yang bukan penerima upah.

Pasal 9

- (1) Bukan pekerja dan anggota keluarganya sebagaimana di maksud dalam pasal 6 huruf c terdiri atas:
 - a. Invertor;
 - b. Pemberi kerja;
 - c. Penerima pensiun;
 - d. Veteran;
 - e. Perintis kemerdekaan;
 - f. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari anak veteran atau perintis kemerdekaan;
 - g. Bukan pekerja yang termasuk huruf a sampai dengan huruf e yang mampu membayar iuran.
- (2) Penerima pensiun sebagaimana di maksud pada ayat (1) huruf c terdiri atas:
 - a. Pegawai negeri sipil yang berhenti dengan hak pensiun;
 - b. Anggota TNI dan Polri yang berhenti dengan hak pensiun;
 - c. Pejabat negara yang berhenti dengan hak pensiun;;
 - d. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun sebagaimana di maksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c yang menerima hak pensiun;
 - e. Penerima pensiun selain huruf a, huruf b, dan huruf c;
 - f. Janda, duda, atau anak yatim piatau dari penerima pensiun sebagaimana yang dimaksud pada huruf e yang mendapat dana pensiun.

Pasal 10

- (1) Anggota keluarga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 meliputi istri/suami yang sah, anak kandung, anak tiri dari perkawinan yang sah, dan anak angkat yang sah, sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (2) Anak kandung, anak tiri dari perkawinan yang sah, dan anak angkat yang sah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan kriteria:
 - a. Tidak atau belum pernah menikah atau tidak punya penghasilan sendiri; dan
 - b. Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal.
- (3) Peserta bukan PBI jaminan kesehatan dapat mengikutisertakan anggota keluarga yang lain;
- (4) Anggota keluarga yang lain sebagaimana yang di maksud ayat (3) meliputi anak ke 4 (empat) dan seterusnya ayah,ibu, dan mertua.

Dalam peraturan BPJS Kesehatan di atas dapat diketahui bahwa semua ada dua kategori kepesertaan yaitu peserta penerima bantuan iuran (PBI) dan Peserta

yang bukan PBI, peserta yang tergolong penerima bantuan adalah peserta yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu, sedangkan yang tidak penerima bantuan adalah golongan masyarakat yang memiliki pekerjaan atau penerima upah sesuai yang di jelaskan pada pada pasal 6 huruf a sampai huruf c.

2.3.4 Hak Dan Kewajiban BPJS Kesehatan dan Peserta BPJS Kesehatan

1 . Hak BPJS Kesehatan

Undang-undang BPJS Bab IV Halaman 7 menyatakan dalam melaksanakan kewenangannya, BPJS Berhak :

- a. Menagih pembayaran iuran
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi Jangka Panjang/Pendek
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja dlm memenuhi kewajibannya
- d. Membuat kesepakatan dgn faskes mengenai pembayaran mengacu pada standar tarif
- e. Membuat/menghentikan kontrak dgn faskes
- f. Mengenakan sanksi administratif thd Pekerja dan Pemberi Kerja
- g. Melaporkan Pemberi Kerja kpd instansi berwenang mengenai ketidakpatuhan terkait iuran dan kewajiban lainnya
- h. Melakukan kerja sama dgn pihak lain dlm rangka penyelenggaraan program Jaminan Sosial

1 .Kewajiban BPJS Kesehatan

- a. Melakukan pendaftaran/penerimaan peserta
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja
- c. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta Program Jaminan Sosial
- f. Membayarkan manfaat/membiayai pelkes sesuai ketentuan Program Jaminan Sosial
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan Program Jaminan Sosial kepada Peserta dan masyarakat

Jadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan mempunyai hak untuk menerima iuran dari semua peserta sesuai dengan kelas masing- masing, apabila hak itu di dalaksanakan oleh peserta maka pihak BPJS berhak menghentikan kontrak dengan faskes.

Sedangkan untuk peserta BPJS Kesehatan juga mempunya hak dan kewajiban yang di atur sesuai dengan buku panduan layanan bagi peserta BPJS Kesehatan halaman 4 dan 5 dijelaskan hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan sebagai berikut:

Hak Peserta

1. Mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan;
2. Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan; dan
4. Menyampaikan keluhan/pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis ke Kantor BPJS Kesehatan.

Kewajiban Peserta

1. Mendaftarkan dirinya sebagai peserta serta membayar iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku ;
2. Melaporkan perubahan data peserta, baik karena pernikahan perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat atau pindah fasilitas kesehatan tingkat I;
3. Menjaga Kartu Peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak;
4. Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.

Peserta yang terdaftar sebagai pengguna kartu BPJS Kesehatan, memiliki hak untuk dapat dilayani dengan baik, namun sebelum haknya terpenuhi, pesrta perlu melaksanakan kewajibannya sebagai peserta dengan mematuhi ketentuan dan tata cara yang berlaku.

2.3.5 Tata Cara Mendapatkan Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan buku panduan Layanan BPJS Kesehatan Halaman 32 menyatakan bahwa tata cara mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat pertama sebagai berikut :

1. Setiap peserta harus terdaftar satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.
2. Peserta memperoleh pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama tempat peserta terdaftar
3. Peserta dapat memperoleh pelayanan rawat inap di Fasilitas tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis.

Berdasarkan tata cara diatas, dapat menjadi acuan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tingkat pertama di Puskesmas.

2.4 Tinjauan Tentang Kecamatan Basa Ampek Balai

2.4.1 Sejarah Nagari Tapan

Nagari Tapan (N'ghing Tapan) adalah sebuah Nagari Adat yang terletak di bagian selatan Kab. Pesisir Selatan yang secara administratif wilayahnya adalah Wilayah dua kecamatan di Kab. Pesisir Selatan Sumatera Barat, yaitu Kec. Basa Ampek Balai Tapan dan Kecamatan Ranah Ampek Hulu Tapan.

Meski Nagari Tapan merupakan sebuah nagari adat, namun secara administrasi Nagari Tapan yang terdiri dari dua kecamatan terbagi atas 20 Pemerintahan Nagari yang masing-masing kecamatan terdiri dari 10 nagari, antara lain :

KECAMATAN BASA AMPEK BALAI TAPAN

1. Nagari Bukit Buai Tapan
2. Nagari Ampang Tulak Tapan
3. Nagari Riak Danau Tapan
4. Nagari Batang Batuang Tapan
5. Nagari Pasar Tapan
6. Nagari Batang Arah Tapan
7. Nagari Tanjung Pondok Tapan
8. Nagari Koto Enau Tapan
9. Nagari Tapan
10. Nagari Dusun Baru Tapan

KECAMATAN RANAH AMPEK HULU TAPAN

1. Nagari Sungai Gambir Sako Tapan
2. Nagari Limau Purut Tapan
3. Nagari Talang Belarik Tapan
4. Nagari Tebing Tinggi Tapan
5. Nagari Binjai Tapan
6. Nagari Talang Koto Pulau Tapan
7. Nagari Sungai Pinang Tapan
8. Nagari Kampung Tengah Tapan
9. Nagari Kubu Tapan
10. Nagari Simpang Gunuang Tapan

Sumber : Analisis Situasi Puskesmas Tapan

2.4.2 Keadaan Pendidikan Masyarakat

Derajat kesehatan sangat dipengaruhi oleh faktor pendidikan karena pendidikan bisa berpengaruh terhadap perilaku kesehatan seseorang. Pengetahuan

yang dimiliki oleh seorang yang berpendidikan mempengaruhi keputusan seseorang untuk berperilaku sehat. Angka buta huruf berkorelasi dengan angka kemiskinan. Sebab, penduduk yang tidak bisa membaca secara tidak langsung mendekatkan mereka pada kebodohan, sedangkan kebodohan itu sendiri mendekatkan mereka pada kemiskinan. Di Kecamatan Basa Ampek bali dan ranah ampek Hulu Tapan berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah terbanyak adalah pada tingkat SMU yaitu sekitar 65 % dari jumlah penduduk.

2.4.3 Keadaan Ekonomi Masyarakat

Dari segi sosial ekonomi dapat dilihat perkembangan yang sangat bervariasi dari tahun ke tahun. Pembangunan ekonomi yang diupayakan diharapkan mampu mendorong kemajuan, baik fisik, sosial, mental dan spiritual di segenap pelosok negeri terutama wilayah yang tergolong daerah tertinggal. Suatu daerah dikategorikan menjadi daerah tertinggal karena beberapa faktor penyebab, yaitu geografis, sumber daya alam, sumber daya manusia, prasarana dan sarana, daerah rawan bencana dan konflik sosial, dan kebijakan pembangunan. Keterbatasan prasarana terhadap berbagai bidang termasuk di dalamnya kesehatan menyebabkan masyarakat di daerah tertinggal mengalami kesulitan untuk melakukan aktivitas ekonomi dan sosial.

Pembangunan ekonomi diharapkan dapat mendorong kemajuan di semua sektor, baik fisik maupun mental sehingga bisa mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Kondisi ekonomi salah satu faktor yang mempengaruhi kesehatan masyarakat. Kemiskinan menjadi isu yang cukup menyita

perhatian berbagai kalangan kesehatan. Keterjangkauan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terkait dengan daya beli ekonomi. Kemiskinan juga menjadi hambatan besar dalam pemenuhan kebutuhan terhadap makanan yang sehat sehingga dapat melemahkan daya tahan tubuh yang dapat berdampak pada kerentanan untuk terserang penyakit penyakit tertentu.

Sementara itu Mata pencaharian penduduk di wilayah kerja Puskesmas Tapan terdiri dari : Petani, pegawai negeri, pedagang dan pensiunan. Pada umumnya penduduk beragama islam.

2.5 Penelitian Relevan

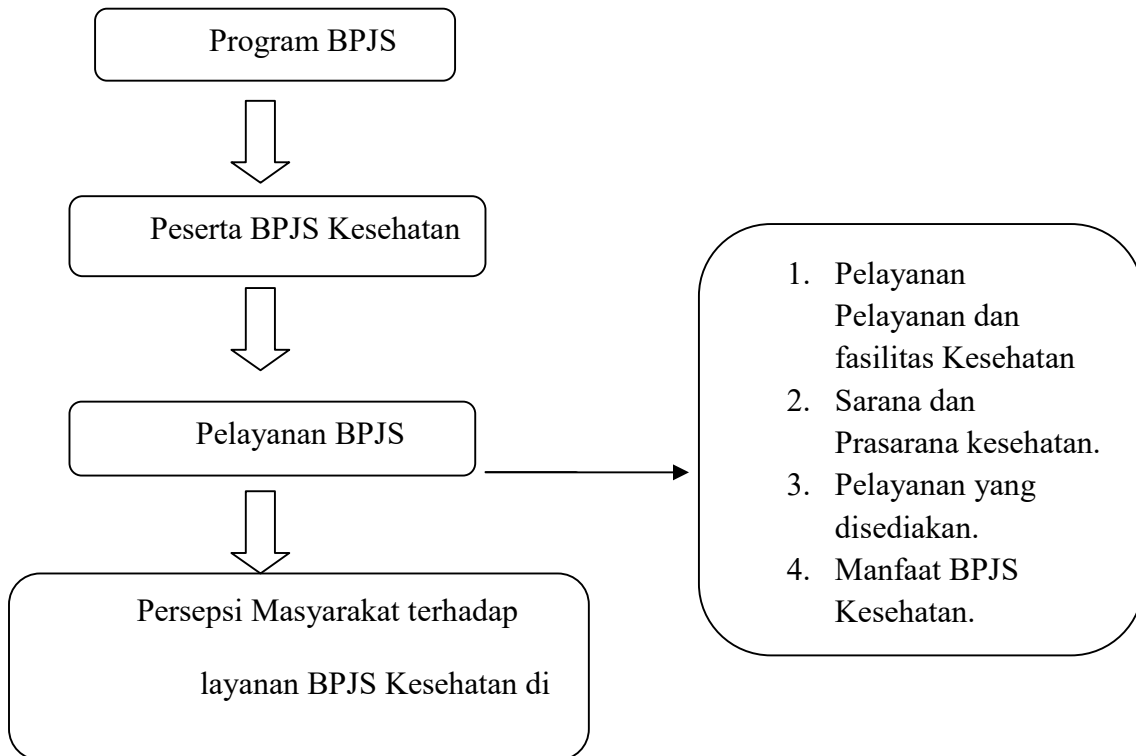
Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah skripsi yang ditulis oleh Huliman tahun 2014 yang berjudul : “Persepsi Masyarakat Terhadap Implementasi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Kecamatan Rao Kabupaten Pasaman”. Hasil penelitiannya dilakukan untuk melihat gambaran pelaksanaan Program Jamkesmas Tahun 2011 sampai dengan 2013 dan dampaknya bagi masyarakat di Kecamatan Rao Kabupaten Pasaman. Dari hasil penelitian mengenai program JAMKESMAS di dapatkan 85% jumlah pasien sudah melewati batas maksimal dari pelaksanaan prgram, sedangkan untuk kendala dalam pelaksanaan program di hasilkan 50% atau baru berjalan setengah dari harapan.

Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah untuk melihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan.

2.5 Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan. Kerangka konseptual merupakan kerangka berfikir peneliti tentang pelaksanaan penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini.

Penjelasan di atas dapat di gambarkan melalui bagan di bawah ini:



Bagan 2.1 Kerangka Konseptual

2.6 Pertanyaan Peneliti

Berpijak pada batasan masalah, rumusan masalah, kajian teori, dan kerangka konseptual yang sudah dirumuskan sebelumnya, maka pokok dan batasan permasalahan penelitian perlu dijabarkan dalam beberapa sub masalah yang di tuangkan dalam pertanyaan penelitian. Hal ini agar mudah mencari dan mengumpulkan data serta memaparkan dan menganalisis hasil penelitian nantinya.

Adapun pertanyaan-pertanyaan penelitiannya adalah:

1. Apakah obat-obatan yang diberikan sudah sesuai dengan penyakit yang di derita?
2. Apakah obat-obatan yang di berikan sudah memadai?
3. Sebelum di berikan obat dari Puskesmas, apakah di periksa terlebih dahulu?
4. Apakah ada rujukan dari puskesmas apabila penyakit yg di derita tidak mampu di tangani?
5. Apakah prosedur untuk berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan mudah di pahami?
6. Bagaimana pendapat bapak/ibuk mengenai pelayanan medis yang ada di Puskesmas Tapan?
7. Bagaimana pendapat bapak/ ibuk, apakah pasailitas yang ada di Puskesmas Tapan sudah memadai?
8. Apakah hak bapak/ibuk sebagai peserta BPJS Kesehatan sudah terpenuhi?
9. Sebagai perserta BPJS Kesehatan, apakah bapak/ibuk selau memenuhi kewajiban sebagai peserta?
10. Menurut bapak/ibu, apakah tenaga medis di Puskesmas sudah mencukupi?

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif. Menurut Sugiono (2012:15), “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.”

Menurut Zuriyah (2009:92), “Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati.”

Jadi penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan Jalan Padang Bengkulu , Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan merupakan salah satu Kecamatan di Pesisir Selatan Provinsi Sumatra Barat, dan peneliti ingin melihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan Kabupaten Pesisir Selatan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari sampel. Menurut Sugiyono (2012:117), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar sebagai peserta di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan tepatnya di puskesmas Tapan pada tahun 2016 sebanyak 20 Nagarai dengan jumlah Peserta yang terdaftar sebanyak 29.000 jiwa.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Segala karakteristik populasi tercermin dalam sampel yang di ambil. Menurut Sugiono (2012:118), “Sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang di batasi hanya peserta yang berasal dari Nagri Tapan Tahun 2016 sebanyak 285 peserta, peneliti menetapkan 10% dari peserta Nagari Tapan sebanyak 30 sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini.

3.4 Variabel dan Indkator Variabel

3.4.1 Variabel

3.4.1.1 Variabel Terikat

Menurut Zuriyah (2009:144), “variabel terikat adalah variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.” Variabel terikat

dalam penelitian ini adalah layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan Kabupaten Pesisir Selatan.

3.4.1.2 Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2010:61), “Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan Kabupaten Pesisir Selatan.

3.4.2 Indikator Variabel

3.4.2.1 Indikator Variabel Bebas

Dalam variabel bebas yang menjadi indikator variabelnya adalah persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan.

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Prosedur pelayanan BPJS Kesehatan dilihat dari banyaknya masyarakat yang di layani.
3. Birokrasi pendaftaran sebagai peserta BPJS Kesehatan di lihat dari ketersediaan informasi yang di peroleh masyarakat.
4. Ketersediaan fasilitas untuk menyampaikan keluhan/pengaduan, kritik dan saran secara lisan dan tulisan ke Kantor BPJS Kesehatan.

3.4.2.2 Indikator Variabel Terikat

Dalam variabel terikat yang menjadi indikator variabelnya yaitu layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan Kabupaten Pesisir Selatan .

1. Tingkat kelengkapan obat-obatan bagi peserta BPJS Kesehatan.
2. Sarana dan prasarana yang di peroleh peserta BPJS Kesehatan.
3. Pelaksanaa Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan Kabupaten Pesisir Selatan
4. Manfaat program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan Kabupaten Pesisir Selatan

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Yaitu sumber data yang diperoleh melalui responden yaitu pasien yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner di Puskesmas Tapan.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, monografi dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan

naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan dokumentasi. Teknik wawancara dan dokumentasi dipergunakan untuk memperoleh data primer yang indikatornya yaitu prosedur pelayanan BPJS Kesehatan, kepeseraan BPJS Kesehatan, dan pelaksanaan BPJS Kesehatan. Peneliti mengajukan pertanyaan langsung kepada informan yang ada di Puskesmas Tapan Kabupaten Pesisir Selatan

Angket digunakan untuk memperoleh data primer yang bersumber dari masyarakat yang menjadi peserta BPJS Kesehatan, yang indikatornya adalah pelayanan kesehatan bagi peserta, fasilitas BPJS Kesehatan bagi peserta, manfaat BPJS Kesehatan bagi peserta

Wawancara digunakan untuk memperoleh data primer yang bersumber dari masyarakat yang menjadi peserta BPJS Kesehatan dengan mewawancarai pihak Puskesmas Tapan, yang indikatornya adalah pelayanan kesehatan bagi peserta, fasilitas BPJS Kesehatan bagi peserta, manfaat BPJS Kesehatan bagi peserta.

3.7 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa instrumen untuk mengumpulkan data, yaitu:

- 1) Wawancara

Dalam penelitian ini instrumen wawancara menggunakan pedoman wawancara yang terstruktur dan bersifat terbuka sesuai dengan kebutuhan data atau informasi. Untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti melakukan wawancara dengan tenaga medis Puskesmas Tapan Kabupaten Pesisir Selatan. Pedoman wawancara terlampir di lampiran I.

2) Angket (Kuesioner)

Angket digunakan terstruktur dan bersifat tertutup sesuai dengan kebutuhan data atau informasi tentang indikator. Dan angket akan di berikan kepada masyarakat sebanyak 30 orang yang berobat di puskesmas di kecamatan Basa Ampek Balai Tapan. Pedoman angket terlampir di lampiran II

3) Dokumentasi

Dokumentasi menggunakan Kamera untuk memperoleh gambar Mengenai Layanan BPJS Kesehatan di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan, Gambar berguna untuk melengkapi data lapangan.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Sugiyono (2009: 335),

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola,

memilih mana yang penting dan mana yang akan di pelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Daftar Angket atau kuesioner digunakan untuk mengetahui sikap, pendapat masyarakat tentang persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan Kabupaten Pesisir Selatan. Untuk menginterpretasikannya peneliti akan menggunakan skala *likert* untuk skala tertinggi adalah 4XN, sedangkan untuk skor terendah 1X N mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata. Jawaban itu di beri skor, misalnya:

- a. Sangat setuju = 5
- b. Setuju = 4
- c. Ragu-ragu = 3
- d. Tidak setuju = 2
- e. Sangat tidak setuju = 1

Menurut Sugiyono (2012), untuk menentukan jumlah skor (kriterium) untuk seluruh item dapat di gunakan rumus:

$$\text{Rata-rata jawaban} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti ingin menjelaskan dan menggambarkan kondisi yang ada di lapangan, terkait dengan penelitian ini yang bersifat kualitatif untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan. Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Pandangan atau Pendapat masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tapan.

Selain untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan, hasil dari wawancara dan kuesioner akan menunjukkan indikator yang kuat terhadap pelayanan kesehatan yang menggunakan Kartu BPJS Kesehatan. Kemudian hasilnya akan digunakan oleh peneliti untuk melihat tanggapan dan persepsi masyarakat mengenai pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan.

Selain hal tersebut, dari hasil penelitian ini akan menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan.

Untuk mendapatkan data penelitian, peneliti menggunakan tiga instrumen yaitu wawancara, angket, dan dokumentasi. Wawancara peneliti lakukan dengan tenaga medis yang ada di puskesmas tapan untuk mengetahui fasilitas yang ada, sedangkan angket di berikan pada masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas untuk mengetahui pendapatnya mengenai pelayanan kesehatan, dan dokumentasi di lakukan untuk memperkuat bukti bahwasanya penelitian ini benar-benar dilakukan sesuai prosedur.

4.1.1 Tinjauan Umum tentang Puskesmas Tapan Kabupaten Pesisir Selatan

A. Data Geografis

Puskesmas Tapan terletak di Kecamatan Basa Ampek Balai yang secara keseluruhan merupakan wilayah kerja Puskesmas, Basa Ampek Balai merupakan salah satu Kecamatan dari 15 kecamatan lain yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, berjarak 135 km dari pusat kota Painan dan 212 km dari kota Padang. Data ini diperoleh dari analisis situasi Puskesmas Tapan. Berikut ini peta wilayah Nagari Tapan.



Gambar 4.1 Peta Wilayah Nagari Tapan 2015

Luas wilayah kerja Puskesmas Tapan adalah 677.5 km² terdiri dari 20 nagari dan 40 kampung.

Wilayah kerja Puskesmas Tapan berbatasan dengan:

1. Sebelah Barat dengan Kecamatan Lunang
2. Sebelah Timur dengan Propinsi Jambi
3. Sebelah Utara dengan Kecamatan Air Pura
4. Sebelah Selatan dengan Kecamatan Lunang

Topografi daerah Kecamatan Basa Ampek Balai datar dan berbukit-bukit sebagai perpanjangan dari Bukit Barisan, dengan tinggi dari permukaan laut berkisar antara 2-25 m.

Jika dilihat dari sudut penggunaan lahan, kecamatan Basa Ampek Balai sampai saat ini masih diliputi oleh kawasan hutan. Luas kawasan hutan di Kecamatan Basa Ampek Balai ini mencapai 49,64 persen dari luas daerah. Lahan untuk budidaya pertanian tercatat 25,16 persen. Sementara lahan untuk perumahan (pemukiman dan halaman sekitarnya hanya tercatat 1,85 persen. Sisanya yaitu sebesar 23,35 persen terdiri dari semak/alang-alang/rawa-rawa dan lahan kering lainnya.

B. Data Sosial Ekonomi

Salah satu aspek yang dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan pembangunan adalah keadaan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi akan Kondisi perekonomian berkaitan dengan tingkat inflasi, semakin tinggi tingkat inflasi maka semakin mempengaruhi laju pertumbuhan ekonomi. Disamping itu angkatan kerja dan kesempatan kerja sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi.

Survey Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan angkatan kerja adalah penduduk usia kerja yang bekerja atau punya pekerjaan tapi sementara tidak bekerja dan menganggur. Sementara yang dimaksud dengan bekerja adalah kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh seseorang dengan maksud untuk memperoleh pendapatan atau keuntungan. Pengangguran terbuka adalah seseorang yang sedang mencari pekerjaan atau sedang mempersiapkan usaha, tidak mencari pekerjaan karena tak mungkin dapat pekerjaan, termasuk orang yang masih sekolah atau mengurus rumah tangga. Proporsi pengangguran terbuka dari angkatan kerja berguna bagi pemerintah untuk membuka lapangan kerja baru dimasa yang akan datang sehingga secara bertahap kondisi perekonomian membaik dan dampaknya adalah meningkatnya kesejahteraan masyarakat.

Dari segi sosial ekonomi dapat dilihat perkembangan yang sangat bervariasi dari tahun ke tahun. Pembangunan ekonomi yang diupayakan diharapkan mampu mendorong kemajuan, baik fisik, sosial, mental dan spiritual di segenap pelosok negeri terutama wilayah yang tergolong daerah tertinggal. Suatu daerah dikategorikan menjadi daerah tertinggal karena beberapa faktor penyebab, yaitu geografis, sumber daya alam, sumber daya manusia, prasarana dan sarana, daerah rawan bencana dan konflik sosial, dan kebijakan pembangunan. Keterbatasan prasarana terhadap berbagai bidang termasuk di dalamnya kesehatan menyebabkan masyarakat di daerah tertinggal mengalami kesulitan untuk melakukan aktivitas ekonomi dan sosial.

Pembangunan ekonomi diharapkan dapat mendorong kemajuan di semua sektor, baik fisik maupun mental sehingga bisa mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Kondisi ekonomi salah satu faktor yang mempengaruhi kesehatan masyarakat. Kemiskinan menjadi isu yang cukup menyita perhatian berbagai kalangan kesehatan. Keterjangkauan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terkait dengan daya beli ekonomi. Kemiskinan juga menjadi hambatan besar dalam pemenuhan kebutuhan terhadap makanan yang sehat sehingga dapat melemahkan daya tahan tubuh yang dapat berdampak pada kerentanan untuk terserang penyakit tertentu. Fenomena gizi buruk dan kurang seringkali dikaitkan dengan kondisi ekonomi yang buruk jika merujuk pada fakta bahwa keterbatasan pemenuhan pangan dapat menyebabkan busung lapar, Kwashiorkor, penyakit kekurangan vitamin seperti *Xerophthalmia*, *Scorbut*, dan Beri-beri.

Sementara itu Mata pencaharian penduduk di wilayah kerja Puskesmas Tapan terdiri dari : Petani, pegawai negeri, pedagang dan pensiunan. Pada umumnya penduduk beragama islam.

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Per Nagari Di Wilayah Kerja Puskesmas Tapan

No	Kampung	Jumlah KK	Jumlah Jiwa	Jumlah KK Miskin		Kec
				Penerima BLT	Peserta Askeskin	
1	Bukit Buai	252	1443	72	387	BAB
2	Amp. Tulak	230	1130	41	118	BAB
3	Riak Danau	307	1655	61	253	BAB
4	Batang Betung	575	2596	46	312	BAB
5	Pasar Tapan	390	1421	73	117	BAB
6	Talang	287	1490	97	109	RAH
7	Sei. Pinang	526	2577	217	357	RAH
8	Tebing Tinggi	661	2910	235	515	RAH
9	Limau Purut	396	1766	104	160	RAH
10	Talang Balarik	143	985	70	346	RAH
11	Binjai	186	1011	98	167	RAH
12	Simp. Gunung	244	1428	95	335	RAH
13	BT. Arah	474	284.904	72	211	BAB
14	Dusun Baru	236	1156	101	138	BAB
15	Koto Enau	357	738.337	67	670	BAB
16	Sei.Gambir Sako	185	1176	94	304	RAH
17	Kp. Tengah	265	1849	145	489	RAH
18	Tj Pondok	460	687.824	264	422	BAB
19	Tapan	285	718.156	232	485	BAB

20	Kubu	546	2690	137	233	RAH
	JUMLAH	7005	29,712	2321	6128	

Dari 20 Kampung di atas, peneliti menetapkan kampung Tapan sebagai sampel penelitian.

C. Data Sosial Budaya

Diwilayah kerja Puskesmas terdapat 13 TK/PAUD, 20 SD, 1 MIN, 4 SMP, 1 MTsN, 1 SMA, 1 SMK DAN 1 MAN.

D. Data Demografi

Kecamatan Basa Ampek Balai dan Ranah Ampek Hulu Tapan (tahun 2015) memiliki jumlah penduduk 29.712 jiwa, yang terdiri dari 7005 KK, 22 % (2.321 KK) diantaranya adalah KK miskin.

E. Pendidikan.

Derajat kesehatan sangat dipengaruhi oleh faktor pendidikan karena pendidikan bisa berpengaruh terhadap perilaku kesehatan seseorang. Pengetahuan yang dimiliki oleh seorang yang berpendidikan mempengaruhi keputusan seseorang untuk berperilaku sehat. Angka buta huruf berkorelasi dengan angka kemiskinan. Sebab, penduduk yang tidak bisa membaca secara tidak langsung mendekatkan mereka pada kebodohan, sedangkan kebodohan itu sendiri mendekatkan mereka pada kemiskinan. Di Kecamatan Basa Ampek bali dan ranah ampek Hulu Tapan berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah terbanyak adalah pada tingkat SMU yaitu sekitar 65 % dari jumlah penduduk.

F. Data Sarana Kesehatan

Puskesmas Tapan terletak di kampung Pasar Bukit Kenagarian Tapan Kecamatan Basa Ampek Balai yang dibangun tahun 1980 . Puskesmas Tapan merupakan Puskesmas

dengan fasilitas rawat inap dengan 10 tempat tidur. Dan ditunjang oleh 4 buah rumah dinas , 2 buah rumah dinas dokter umum,1 buah rumah dinas dokter gigi dan 1 buah rumah dinas perawat. (Analisis Situasi Puskesmas Tapan : 2015)

Dalam wilayah kerja Puskesmas Tapan terdapat 5 Pustu, 16 Poskesri, 44 Posyandu dengan jumlah kader kesehatan 220 orang. Ditunjang oleh sarana transportasi sebanyak 1 unit kendaraan roda empat yang diterima tahun 2011 dan 12 unit kendaraan roda dua (5 buah dalam kondisi rusak). Seluruh wilayah kerja Puskesmas Tapan dapat dijangkau dengan kendaraan.

Puskesmas Tapan, termasuk di Pustu dan Polindes mempunyai 92 personil, dimana 56 orang bertugas di Puskesmas Induk, 9 orang di Pustu dan 27 orang di Poskesri.

Tabel 4.2 Data Sarana Kesehatan Puskesmas Tapan.

NO	Pendidikan	PNS	PTT	Sukarela	Jumlah
1	Dr. Umum	3			3
2	Dr. Gigi	1			1
3	SKM	4			4
4	S1 Farmasi			1	1
5	S1 Perawat			4	4
6	D3 Bidan	14	10	18	42
7	D3 Perawat	10		12	22
8	D3 Gizi	1		2	3
9	D3 Farmasi	1			1
10	D3 Analis	1		1	2
11	D3 Rekam Medis			2	2
12	D1 Bidan	1			1

13	AA Apoteker	1			1
14	Analisis Kimia	1			1
15	SPK	2			1
16	SLTA			3	3
	Jumlah				92

Sumber : Analisis Situasi Puskesmas Tapan Tahun 2015

Tabel 4.3 Data Kunjungan Puskesmas Tapan

Kunjungan	2013	2014	2015
Umum	24.880	23.360	23427
Askes	1.072		
Jamkesda	572		
Jamkesmas	6.629		
BPJS		12.401	13.002
TOTAL	33.155	35.761	36.429

Sumber : Analisis Situasi Puskesmas Tapan Tahun 2015

Dari Tabel 4.3 diatas tampak ada kenaikan jumlah kunjungan dari tahun 2013 ke tahun 2015 hal ini menandakan meningkatnya kesadaran masyarakat Tapan datang ke Puskesmas untuk memeriksakan kesehatannya.

4.1.2 Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan di gambarkan dengan memberikan penilaian “Sangat maksimal”, “Maksimal”, “Tidak maksimal”, Sangat tidak maksimal” di sesuaikan dengan pertanyaan dan variabel pelayanan administrasi di bagian BPJS Kesehatan. Jumlah responden yang memberikan penilaian melalui kuesioner adalah sebanyak 30 orang. Hasil kuesioner di kumpulkan selama 14 hari.

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diteliti terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat distribusi satu persatu sebagai berikut:

a) Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Distribusi responden masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung ke Puskesmas Tapan berdasarkan umur dapat dilihat dari tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4: Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Umur 11-40	12	40%
Umur > 40	18	60%
Jumlah	30	

Berdasarkan Tabel 4.4, tampak bahwa responden terbanyak adalah kelompok umur 11-40 tahun dengan jumlah 12 orang (40%) dan kelompok umur >40 tahun dengan jumlah 18 orang (60%). Hal ini bisa dikarenakan kelompok umur yang relatif tua dan sulit untuk mengetahui secara jelas mengenai birokrasi pelayanan administrasi.

b) Ditribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung ke Puskesmas Tapan berdasarkan umur dapat dilihat dari tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
----------	--------	----------------

Laki-laki	16	53%
Perempuan	14	47%
Jumlah	30	

Berdasarkan Tabel 4.5 tampak bahwa responden terbanyak adalah laki-laki dengan jumlah 16 orang (53%) dan responden perempuan sebanyak 14 orang (47%). Dari jumlah tersebut dapat dilihat laki-laki lebih banyak datang menggunakan kartu BPJS Kesehatan selain berobat untuk dirinya, sebagian mereka membawa anak dan istrinya yang sakit.

c) Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Distribusi responden masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung ke Puskesmas Tapan berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat dari tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 : Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Sekolah Dasar	15	50%
SMP	10	33%
SMA	3	10%
Perguruan Tinggi	2	7%
Jumlah	30	

Berdasarkan Tabel 4.6, tampak bahwa sebagian besar pendidikan responden yang paling banyak adalah SD yang berjumlah 15 orang (50%), SMP 10 orang (33%), SMA 3 orang (10%), dan Perguruan Tinggi sebanyak 2 orang (7%). Jika dilihat dari hasil penelitian yang diperoleh, responden yang berpendidikan SD lebih banyak dibandingkan SMP,SMA. Hal ini

menunjukkan bahwa dengan pendidikan tinggi, perhatian masyarakat terhadap kesehatan lebih baik dibandingkan dengan tingkat pendidikan lebih rendah.

b. Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan.

Pelayanan administrasi BPJS Kesehatan ada dua tingkatan, yaitu tingkat pertama dan tingkat lanjut. Untuk mendapatkan pelayanan tingkat pertama dapat mengikuti prosedur yang telah ditentukan BPJS Kesehatan yaitu:

Faskes (Fasilitas Kesehatan) Tingkat Pertama

1. Peserta menuju faskes tingkat pertama (PPK TK.I) dengan membawa kartu Jamsostek lama / formulir 1A atau keterangan dari perusahaan bahwa yang bersangkutan sebagai peserta Jamsostek sebelumnya.
2. Mendapatkan pelayanan tanpa iur bayar untuk konsultasi, pemeriksaan, lab sederhana dan obat tingkat primer.
3. Jika keluhan kesehatan tidak tertangani dan perlu dirujuk, dokter akan menerbitkan surat rujukan ke faskes lanjutan (Rumah Sakit). Surat rujukan berlaku 1 (satu) bulan semenjak diterbitkan.

Untuk pelayanan tingkat lanjut, ada beberapa ketentuan yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan sebagai berikut:

Faskes (Fasilitas Kesehatan) Lanjutan

Rawat jalan

1. Peserta mendaftar di pendaftaran Rumah Sakit / BPJS Kesehatan Center untuk mendapatkan SEP (Surat Eligibilitas Peserta)
2. Pelayanan di Poli (termasuk konsultasi, pemeriksaan dan obat)
3. Pelayanan Penunjang Lab, rontgen, dll (jika perlu)
4. Mengambil obat (ingatkan dokter untuk meresepkan sesuai daftar obat fornasi)
5. Jika perlu dirawat lapor petugas rumah sakit bagian BPJS / Petugas BPJS Kesehatan Center yang ada di tiap Rumah Sakit.

Rawat Inap

1. Dari Poli atau IGD, sesuai indikasi dokter melalui surat perintah rawat, peserta masuk ruangan rawat.
2. Melapor sebagai pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di pendaftaran RS/BPJS Center (Maks 3 x 24 Jam) untuk memastikan jaminan pelayanan.
3. Pelayanan rawat inap (termasuk akomodasi ruangan, visite dokter, asuhan keperawatan, pemeriksaan penunjang, tindakan operatif dan obat).
4. Tidak ada selisih / iuran bayar jika dirawat sesuai hak kelas rawat nya.

Kasus Emergency (gawat darurat)

1. Pada keadaan gawat darurat, peserta dapat langsung menuju rumah sakit (unit gawat darurat) tanpa rujukan dari faskes primer. Diutamakan di RS yang sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, jika tidak memungkinkan bisa di RS mana saja.
2. Jika pada RS yang belum bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, mohon peserta/keluarga/HRD dapat melapor 1x24 jam ke PIC perusahaan di BPJS Kesehatan, untuk kemudian petugas akan berkoordinasi mengenai penjaminan dengan RS tersebut. (Peserta tidak membayar terlebih dahulu ke RS)
3. Keadaan gawat darurat adalah kondisi klinis yang mengancam jiwa dan memerlukan penanganan sesegera mungkin.

Berdasarkan prosedur tersebut, dilihat dari tingkat pengetahuan masyarakat yang masih rendah mengenai administrasi BPJS Kesehatan, menyebabkan masyarakat tidak sepenuhnya mengetahui prosedur tersebut dan menganggap prosedur pelayanan administrasi yang masih sulit di mengerti oleh masyarakat. Dapat dilihat dari jawaban responden berikut ini:

Tabel 4.7 : Distribusi Persepsi Pelayanan Administrasi di Puskesmas Tapan

No	Variabel	Sangat memuaskan		Memuaskan		Tidak memuaskan		Sangat tidak memuaskan	
		Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)
1	Prosedur berobat menggunakan BPJS Kesehatan	11	37%	13	43%	6	20%		
2.	Memperoleh informasi mengenai tata cara mendapatkan pelayanan	16	53%	10	33%	4	13%		

Dari Tabel 4.7 diatas, dapat di jelaskan bahwa dari 30 responden yang ada di Puskesmas Tapan, rata-rata masyarakat menyatakan Pendapatnya tentang peosedur berobat dengan BPJS Kesehatan sebanyak 43%, dan memperoleh informasi mengenai tata cara berobat sebanyak 53%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, persepsi masyarakat terhadap prosedur berobat dan tata cara mendapatkan pelayanan kesehatan sudah cukup memuaskan. Ini dapat dilihat dari indikator yang ada. Persentasi yang paling tinggi dapat dilihat dari variabel informasi mengenai tata cara mendapatkan pelayanan yaitu 53%.

Berdasarkan kesimplan dari jawaban responden, peneliti juga melakkan wawancara dengan petugas medis pada tanggal 14 April 2016 dengan Rina Epita, Amd mengenai prosedr administrasi yang menyatakan sebagai berikut :

Pasien yang datang ketempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan membawa kartu BPJS yang asli, setelah diregistrasi pasien mendapatkan pelayanan dan pengobatan yang di inginkan asien.

Dari jawaban petugas medis diatas dapat disimplkan bahwa prosedur pelayanan administrasi sudah sesuai dengan semestinya, hal ini sudah sesuai dengan hasil jawaban responden yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi di puskesmas tapan sudah cukup memuaskan.

4.1.3 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Medis Di Puskesmas Tapan Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna BPJS Kesehatan oleh Puskesmas, kenyamanan pasien terhadap fasilitas yang ada, ketepatan waktu melayani pasien, dan penginformasian yang jelas kepada pasien.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada hari Kamis Tanggal 14 April 2016 dengan Rina Efita, Amd sebagai perawat di Puskesmas Tapan, mengatakan: "pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan"

Pelayanan medis dapat dilakukan dengan baik apabila didukung oleh kelengkapan fasilitas yang memadai, di setiap ruangan pelayanan yang akan digunakan oleh tenaga medis untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mencukupi. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Ns. Maghuri Hidayat S.Kep. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, prosedur administrasi, dan fasilitas Kesehatan di Puskesmas Tapan.

Dari beberapa tenaga medis yang peneliti wawancara, dapat peneliti rangkumkan sebagai berikut:

Untuk pelayanan BPJS Kesehatan di kecamatan Basa Ampek Balai Tapan sudah terealisasi secara maksimal, pasien yang datang ke tempat pendaftaran pasien rawat jalan harus membawa kartu BPJS yang asli, setelah itu baru mendapatkan pelayanan kesehatan. Mengenai fasilitas kesehatan di Puskesmas Tapan sudah cukup memadai untuk melayani peserta BPJS Kesehatan, namun masih terdapat kesalahan pada NIK BPJS pasien yang tidak cocok dengan no KK pasien, sehingga dapat mengganggu pelayanan bahkan tidak berlakunya BPJS Kesehatan tersebut.

Dari jawaban diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan tergantung fasilitas yang ada di Puskesmas Tapan, jika pasilitas memadai pelayanan medis dapat dilakukan secara baik, untuk prosedur berobat sudah sudah cukup baik , ini dilihat dari adanya adanya penjelasan oleh petugas medis.

Untuk mengetahui persepsi atau pandangan masyarakat terhadap pelayanan medis di Puskesmas Tapan peneliti meyebarkan angket pada masyarakat yang berkunjung, hasil angket dapat dilihat pada tabel 4.8 hasil kuisisioner di bawah ini:

Tabel 4.8 : Distribusi Persepsi Pelayanan Medis di Puskesmas Tapan

No	Variabel	Sangat memuaskan		Memuaskan		Tidak memuaskan		Sangat tidak memuaskan	
		Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)
1	Pelayanan medis di Puskesmas	17	57%	6	20%	4	13%	3	10%
2	Fasilitas yang memadai	6	20%	19	63%	5	17%		
3	Ketersediaan obat-obatan di puskesmas	20	67%	7	23%	3	10%		
4	Kesesuaian Obat dengan penyakit	16	53%	12	40%	2	7%		

Dari Tabel 4.8 di atas, dapat dijelaskan bahwa dari 30 responden yang ada di Puskesmas Tapan, rata-rata mayarakat menyatakan Pendapatnya tentang Pelayanan Medis 57%, Fasilitas kesehatan di Puskesmas 63%, Ketersediaan obat-obatan di Puskesmas Tapan 67%, dan Kesesuaian obat-obatan dengan penyakit yang di derita 53%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, persepsi masyarakat terhadap pelayanan medis di Puskesmas Tapan cukup memuaskan bagi masyarakat. Ini dilihat dari indikator keberhasilan yang ada.

Persentase tertinggi terdapat pada indikator ketersediaan obat-obatan di Puskesmas sebanyak 67%, namun masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak memuaskan dan terdapat 10% dari indikator pertama, meskipun demikian secara keseluruhan dari persentase jawaban dari responden menyatakan sudah cukup memuaskan.

4.1.4 Persepsi Masyarakat Terhadap Informasi Yang Didapatkan Mengenai Hak Dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tapan.

Hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan diatur dalam peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 tahun 2014 pada bagian kelima Pasal 24 sampai pasal 26 yang berbunyi:

Pasal 24

Hak dan kewajiban setiap peserta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d menjamin terselenggaranya Jaminan Kesehatan oleh BPJS Kesehatan kepada peserta.

Pasal 25

(1) Setiap peserta mempunyai hak untuk:

- a. mendapatkan identitas peserta;
- b. mendapatkan Nomor *Virtual Account* ;
- c. memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan;
- d. memperoleh manfaat Jaminan Kesehatan;
- e. menyampaikan pengaduan kepada Fasilitas Kesehatan dan/atau BPJS Kesehatan yang bekerja sama;
- f. mendapatkan informasi pelayanan kesehatan; dan
- g. mengikuti program asuransi kesehatan tambahan.

(2) Manfaat Jaminan Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan dan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Pasal 26

Setiap peserta wajib:

- a. membayar iuran;
- b. melaporkan perubahan data kepesertaan;
- c. melaporkan perubahan status kepesertaan; dan

d. melaporkan kerusakan dan/atau kehilangan kartu identitas Peserta

Dapat dilihat dari penjelasan Peraturan BPJS Kesehatan diatas, bahwa setiap peserta mempunyai salah satu hak yang didapatkan masyarakat peserta BPJS adalah mendapatkan informasi mengenai informasi pelayanan kesehatan, dan mempunyai kewajiban membayar iuran dan sebagainya.

Persepsi masyarakat terhadap informasi yang didapatkan masyarakat mengenai hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Kesehatan dapat dilihat pada Tabel 4.9 hasil Kuesioner dibawah ini:

Tabel 4.9 : Distribusi persepsi masyarakat mengenai informasi hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Kesehatan

No	Variabel	Memuaskan		Kurang Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sangat Tidak Memuaskan	
		Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)
1	Sosialisasi mengenai Hak dan kewajiban peserta	18	60%	8	27%	4	13%		
2	Melaksanakan kewajiban sebagai peserta BPJS Kesehatan	17	57%	10	33%	3	10%		
3	Memperoleh hak sebagai peserta BPJS Kesehatan	23	77%	5	17%	7	6%		

Dari Tabel 4.9 diatas, dapat dijelaskan bahwa dari 30 responden yang ada di Puskesmas Tapan, rata-rata masyarakat menyatakan Pendapatnya tentang sosialisasi

mengenai hak dan kewajiban 60%, Melaksanakan kewajiban sebagai peserta 57%, dan memperoleh hak dan kewajiban sebanyak 77%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, persepsi masyarakat terhadap informasi yang didapatkan mengenai hak dan kewajiban sudah cukup memuaskan. Ini dapat dilihat dari indikator yang ada. Persentasi yang paling tinggi dapat dilihat dari variabel memperoleh hak nya sebagai peserta yaitu 77%.

4.2 Pembahasan

Pembahasan ini didasarkan pada data hasil penelitian yang telah diuraikan di atas yang berhubungan dengan: “persepsi masyarakat terhadap layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan”.

4.2.1 Deskripsi Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan.

Pelayanan administrasi peserta BPJS Kesehatan dilakukan ketika pendaftaran sebagai peserta BPJS Kesehatan, dan ketika peserta BPJS Kesehatan akan berobat ke Puskesmas. Prosedur administrasi mulai dari pendaftaran sampai pada tahapan penyampaian keluhan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan sudah di jelaskan dalam buku panduan BPJS Kesehatan.

Dalam persepsi masyarakat terhadap pelayana administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Tapan Kecamatan Basa Ampek Balai, sesuai dengan hasil penelitian sudah dipaparkan diatas bahwa persepsi masyarakat terhadap prosedur berobat dan tata cara

mendapatkan pelayanan kesehatan sudah cukup memuaskan. Persentasi yang paling tinggi dapat dilihat dari variabel informasi mengenai tata cara mendapatkan pelayanan yaitu 53%,

4.2.2 Deskripsi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Medis Di Puskesmas Tapan Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas. Salah satu akses bagi masyarakat untuk dapat menikmati pelayanan kesehatan adalah dari program BPJS Kesehatan yang diharapkan dapat melayani masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara baik terutama pelayanan tenaga medis yang ada di Puskesmas.

Dari hasil penelitian yang dipaparkan diatas, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan medis di Puskesmas Tapan cukup memuaskan bagi masyarakat. Ini dilihat dari indikator keberhasilan yang ada. Persentase tertinggi terdapat pada indikator ketersediaan obat-obatan di Puskesmas sebanyak 67%, namun masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak memuaskan dan terdapat 10% dari indikator pertama, meskipun demikian secara keseluruhan dari persentase jawaban dri responden menyatakan sudah cukup memuaskan.

4.2.3 Deskripsi Persepsi Masyarakat Terhadap Informasi Yang Didapatkan Mengenai Hak Dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tapan.

Sesuai dengan peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 tahun 2014 pasal 24,25 dan 26 diatur mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan, dari peraturan tersebut masyarakat dapat mengetahui mana yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai peserta. Berdasarkan hasil penelitian diatas dan dari data-data yang peneliti kumpulan dapat

disimpulkan bahwa, persepsi masyarakat terhadap informasi yang didapatkan mengenai hak dan kewajiban sudah cukup memuaskan. Ini dapat dilihat dari indikator yang ada. Persentasi yang paling tinggi dapat dilihat dari variabel memperoleh hak nya sebagai peserta yaitu 77%, dan sudah melaksanakan kewajibannya sebagai peserta.

4.3 Jawaban Pertanyaan Peneliti

1. Apakah pemberian obat-obatan yang di berikan puskesmas sudah sesuai dengan penyakit yang di derita? Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dari 30 responden yang mengisi kuesioner 43% masyarakat menyatakan sudah memuaskan.
2. Apakah obat-obatan yang diberikan sudah sesuai dengan penyakit yang diderita,? Dan sebelum memberikan obat apakah di periksa terlebih dahulu? Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sebanyak 35% masyarakat menyatakan sudah memuaskan, dan pemberian obat sudah sesuai dengan penyakit yang di derita, kemudian sebelum di berikan obat-obatan pasien yang berknjung ke Puskesmas diperiksa terlebih dahulu.
3. Apakah ada rujukan dari Puskesmas apabila penyakit yang di derita tidak mampu di tangani oleh puskesmas? Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dari 30 orang responden myanyatakan bahwa mereka mendapatkan surat rujukan dari puskesmas apabila pihak Puskesmas tidak mampu menagani penyakit yang dideritanya.
4. Apakah prosedur berobat menggunakan BPJS Kesehatan mudah di pahami? Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dari 30 orang responden sebanyak 37% masyarakat menyatakan sudah bisa di pahami dan tidak mendapatkan banyak kendala mengenai prosedur berobat di puskesmas

5. Bagaimana pelayanan medis yang ada di Puskesmas Tapan, apakah tenaga medis yang ada di puskesmas tapan sudah memadai? Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sebagian besar masyarakat menyatakan pelayanan medis sudah memadai dan petugas medis yang ada di Puskesmas dinilai sudah cukup memadai, namun masih terdapat beberapa kekurangan sarana dan prasarana penunjang seperti ruangan berobat.
6. Sebagai peserta BPJS Kesehatan apakah semua hak sebagai peserta sudah terpenuhi, dan apakah sudah memenuhi kewajiban sebagai peserta? Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebagian besar masyarakat sudah mendapatkan hak nya sebagai peserta diantaranya, semua peserta yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan di perlakukan sama tanpa di bedakan, dan sebagian besar peserta BPJS Kesehatan sudah memenuhi kewajibannya sebagai peserta dengan membayar setiap bulan sesuai golongan yang di miliki.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi sudah cukup memuaskan. Ini dapat dilihat dari indikator yang ada. Persentasi yang paling tinggi dapat dilihat dari variabel informasi mengenai tata cara mendapatkan pelayanan yaitu 53% jadi secara umum sudah memuaskan.
2. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan medis di Puskesmas Tapan cukup memuaskan bagi masyarakat. Ini dilihat dari indikator keberhasilan yang ada. Persentase tertinggi terdapat pada indikator ketersediaan obat-obatan di Puskesmas sebanyak 67%, namun masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak memuaskan dan terdapat 10% dari indikator pertama, meskipun demikian secara keseluruhan dari persentase jawaban dri responden menyatakan sudah cukup memuaskan.
3. Persepsi masyarakat terhadap informasi yang didapatkan mengenai hak dan kewajiban sudah cukup memuaskan. Ini dapat dilihat dari indikator yang ada. Persentasi yang paling tinggi dapat dilihat dari variabel memperoleh hak nya sebagai peserta yaitu 77%.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dijabarkan di atas, beberapa saran yang dapat peneliti berikan untuk lebih meningkatkan kualitas BPJS Kesehatan dalam melaksanakan pelayanan yang lebih baik:

1. Upaya yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada aspek pelayanan administrasi agar masyarakat terutama para ibu rumah tangga yang secara umum mempunyai pendidikan rendah dan perlu sosialisasi secara persuasif agar dapat dipahami secara baik.
2. Untuk pelayanan medis perlu di perbaiki dan di tunjang dengan fasilitas yang menunjang terlaksananya layanan kesehatan yang maskimal, perlu dilengkapi fasilitas yang ada, agar pihak Pukesmas Penyelenggara BPJS Kesehatan dapat melayani masyarakat secara maksimal.
3. Dalam proses pelayanan informasi mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan untuk di jelaskan dengan informasi yang jelas, masyarakat dengan mudah memahami sehingga tidak terjadi permasalahan yang di timbulkan akibat ketidak tahuan masyarakat mengenai informasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan BPJS No 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 28 tahun 2014 Tentang Pedoman
Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan tahun 2014.
- Pangewa, Maharuddin. 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Departemen
Pendidikan Nasional.
- Sugiyono.2012.*Metodologi penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif
dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 Tentang BPJS
- Undang-Undang Nomor 28. Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program
Jaminan Kesehatan Nasional.
- Hanurawan, Fattah.2010. *Psikoogi Sosial Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja
Rosdakarya.
- Walgito, Bimo.2003. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zuriah, Nurul. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi
Aksara

LAMPIRAN I

1. Lembaran Wawancara

Judul Penelitian : “Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan”

Pedoman Wawancara

Untuk petugas medis Puskesmas Basa Ampek Balai Tapan

1. Tanggal Wawancara :
2. Waktu Wawancara :
3. Lokasi Wawancara :
4. Identitas Responden :

Nama responden :

Alamat :

Umur :

Pekerjaan :

Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan?
2. Bagaimana prosedur administrasi pendaftaran Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Basa Ampek Balai Tapan?
3. Apakah fasilitas yang ada di puskesmas sudah memadai untuk menampung peserta BPJS Kesehatan?

Jawaban

Responden

LAMPIRAN II

KUESIONER PENELITIAN

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BADAN

PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN

DI BASA AMPEK BALAI TAPAN

A. Identitas Responden

Nama Responden :

Umur Responden :

Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki

Tingkat Pendidikan : 1. Tidak Tamat SD
2. SD
3. SLTP
4. SLTA/Sederajat
5. Akademi/Perguruan Tinggi

Pekerjaan : Bekerja Tidak bekerja

Petunjuk Pengisian

- Berilah tanda (X) pada salah satu jawaban yang menurut anda benar
- Dan tidak boleh memberi tanda (X) lebih dari 1 (satu) pada jawaban yang telah anda jawab.

Soal

1. Apakah obat-obatan yang diberikan sudah sesuai dengan penyakit yang di derita?

- Sudah Sesuai Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai Sangat tidak sesuai

2. Apakah obat-obatan yang di berikan sudah memadai?

- Sangat memadai Tidak memadai
 Kurang memadai Sangat tidak memadai

3. Sebelum di berikan obat dari Puskesmas, apakah di periksa terlebih dahulu?

- Di periksa Tidak di periksa
 Tidak dilayani Selalu di periksa

4. Apakah ada rujukan dari puskesmas apabila penyakit yg di derita tidak mampu di tangani?

- Di rujuk Tidak di rujuk
 Di paksakan di obati Sama sekali tidak dirujuk

5. Apakah prosedur untuk berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan mudah di pahami?

- Bisa dipahami Tidak Dipahami
 Kurang mengerti Sangat Tidak Memahami

6. Bagaimana pendapat bapak/ibuk mengenai pelayanan medis yang ada di Puskesmas Tapan?

- Sudah memadai Tidak memadai
 Merupakan Sangat tidak memadai

7. Bagaimana pendapat bapak/ ibuk, apakah pasailitas yang ada di Puskesmas Tapan sudah memadai?

- Sangat memadai Tidak memadai
 Memadai Sangat tidak memadai

8. Apakah hak bapak/ibuk sebagai peserta BPJS Kesehatan sudah terpenuhi?

- Belum dipenuhi Tidak Mengetahui
 Sudah dipenuhi Selalu Dipenuhi

9. Sebagai perserta BPJS Kesehatan, apakah bapak/ibuk selau memenuhi kewajiban sebagai peserta?

- Belum Memenuhi Tidak Mengetahui
 Sudah Memenuhi Selalu Memenuhi

10. Menurut bapak/ibu, apakah tenaga medis di Puskesmas sudah mencukupi?

Kurang Mencukupi

Tidak Mencukupi

Sudah Mencukupi

Berlebih

Responden

LAMPIRAN III

DOKUMENTASI PENELITIAN

Photo I : Responden Sedang Mengisi Kuesioner



Photo II : Responden Sedang Mengisi Kuesioner



Photo III : Bangunan Puskesmas Tapan



Foto IV : Wawancara Dengan Petugas Medis Puskesmas Tapan



Foto V : Wawancara Dengan Petugas Medis Puskesmas Tapan

