

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN TINGKAT PERTAMA DI KECAMATAN
KURANJI KOTA PADANG**

ARTIKEL PENELITIAN

Oleh:

**ALIP HAMZAH
NPM: 1110013311019**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2015**

**PUBLIC PERCEPTION OF THE MINISTRY OF SOCIAL SECURITY
ORGANIZING BODY IN THE SUB-DISTRICT LEVEL
HEALTH FIRST TOWN PADAANG KURANJI**

Alip Hamzah,¹Yusrizal,¹Nurharmi,¹
¹Civic Education, Departement of Social
The Faculty of Teacher Training and Education
Bung HattaUniversity
E_mail: aliefhamzah96@yahoo.co.id

Abstract

The study was based on people who are registered as peserta BPJS less well serviced. It is marked by a lack of public knowledge of administrative procedures of registration as a participant, so that people who have low educational services is difficult to understand the procedure. This study aims: 1) To determine the public perception of administrative services BPJS Health. 2) To describe the public perception of the services and facilities at the health center BPJS Kuranji. 3) To know the perception of the public to information on get on the rights and obligations of participants in the Health Center Health BPJS Kuranji. This type of research is qualitative. The instruments used were interviews, and documentation. Results of this study showed that the public perception of the service BPJS first at the health center level Kuranji when viewed from the level of public satisfaction with services BPJS pretty good views of indicators such as: ministry of registration is still easy to understand society as a whole, for the provision of medicines still rated sebgiaan not appropriate by the respondent, and fulfillment of rights as a participant in the value is good enough, tatapi facilities for complaints to penyelenggara BPJS still many unknown people. Overall the response of society to health services in health centers BPJS Kuranji good enough.

Keywords: Right to Health, Services, Health Center

I. PENDAHULUAN

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.

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 samapi meninggal dunia.

Berdasarkan pasal 28H 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.

Sebagai langkah awal, Badan Penyelenggara 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 Penegendalian 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.

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.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada hari Sabtu tanggal 28 Februari 2015, dengan Kepala Puskesmas Kuranji mengatakan bahwa jumlah peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar pada bulan Februari 2015 adalah 15.693 jiwa dan untuk pelaksanaan program

BPJS Kesehatan di Puskesmas Kuranji masih mengalami kendala terutama dalam pelayanan administrasi yang membutuhkan waktu lama dan berbeit-belit, karena harus entri data terlebih dahulu, kemudian dalam segi pendanaan belum sepenuhnya ditanggung BPJS Kesehatan sehingga berdampak terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Terutama dalam hal sarana dan prasarana yang belum memadai, ketersediaan obat-obatan yang belum mencukupi. Untuk mengatasi masalah itu, pemerintah Kota Padang memberikan bantuan dana kepada Puskesmas Kuranji

Adapun jumlah tenaga kesehatan di lingkungan kerja Puskesmas Kuranji pada bulan Desember 2014 adalah 42 orang, yang terdiri dari berbagai bagian kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **:Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Tingkat Pertama di Kecamatan Kuranji Kota Padang**

Berkaitan dengan latar belakang masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi BPJS Kesehatan.
2. Mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan medis di Puskesmas Kuranji.
3. Mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap informasi yang di dapatkan mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kuranji.

II. METODOLOGI 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.”Sedangkan 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.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar sebagai peserta di Kecamatan Kuranji pada bulan April tahun 2014 sebanyak 15,914

Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang di batasi pada bulan April 2014 sebanyak 15,914 peserta, peneliti menetapkan sebanyak 16 sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

wawancara menggunakan pedoman wawancara yang terstruktur dan bersifat terbuka sesuai dengan kebutuhan data atau informasi. Untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti melakukan wawancara dengan kepala puskesmas Kuranji, dan masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Kuranji

Dokumentasi menggunakan Kamera untuk memperoleh gambar Mengenai Layanan BPJS Kesehatan di beberapa Puskesmas Kecamatan

Kuranji, Gambar berguna untuk melengkapi data lapangan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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 Kuranji. Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Pandangan atau Pendapat masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan tingkat pertama di wilayah kerja Puskesmas Kuranji.

Selain untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan tingkat pertama, hasil dari survei 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 tingkat pertama di Puskesmas Kuranji.

Selain hal tersebut, dari hasil penelitian ini akan menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu BPJS Kesehatan pada tingkat pertama di Kecamatan Kuranji Kota Padang.

Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Kuranji Pelayanan administrasi

terdapat beberapa bagian yaitu: (1) administrasi pendaftaran sebagai peserta BPJS Kesehatan, (2) administrasi untuk mendapatkan fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Kuranji sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan 16 responden yang peneliti lakukan pada tanggal 05 Juni 2015 sampai 10 Juni 2015, dan tiga butir pertanyaan yaitu: (1) Bagaimana pendapat bapak/ibuk mengenai tata cara pendaftaran sebagai peserta BPJS Kesehatan,? (2) Apakah prosedur untuk berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan mudah di pahami.? (3) Apakah bapak/ibuk mendapat informasi

mengenai tata cara pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuranji.? diperoleh data atau informasi dari responden mengenai pelayanan administrasi BPJS Kesehatan sebagai berikut:

Responden 1, Bapak Zamrul 48 tahun, menjawab: “ Untuk tata cara pendaftaran mengisi pormulir dahulu, untuk pendaftaran mudah dipahami dan tidak mendapat kendala, prosedur berobat susah, terutama dalam mengurus surat rujukan, tatacara pelayanan di informasikan.”

Responden 2, Bapak Fitrianto 35 tahun, menjawab: “Tata cara pendaftaran cukup mudah dipahami, namaun pada saat pendaftaran antrian terlalu lama, prosedur berobat mudah dipahami, selalau di beritahu tata caranya, pertama kebagian karcis, kemudian ke bagian BP Umum untuk di periksa dan pemberian obat-obatan, tata cara berobat di informasikan.”

Responden 3, Bapak Anwar 57 tahun, menjawab:“Tata cara mendaftar sulit dipahami, di bantu anak untuk mendaftarkan, untuk

prosedur berobat bisa di pahami, dan di beritahu tata caranya”

Responden 4, Bapak Jumaidi 38 tahun, menjawab: “ mendaftar dengan cara mengisi pormulir dan lain-lain, secara keseluruhan mudah dipahami, prosedur berobat hanya sampai tempat pemeriksaan saja di perlihatkan kartunya, informasi tidak ada, di ketahui sendiri.”

Responden 5, Bapak Zul Afendi 26 tahun, menjawab: “mendaftar melalui Rt, dan kelurahan yang memberikan, prosedur berobat mudah dipahami mulai dari bagian karcis sampai pemeriksaan, tata cara berobat di informasikan.”

Responden 6, Ibu Elliya.H 25 tahun, menjawab: “prosedur pendaftaranh mengisi pormulir di BPJS, mudah dipahami Cuma kendalanya antrian lama, prosedur berobat mudah dipahami karena sudah sering berobat dan diberitahu, mendapatkan informasi.”

Responden 7, Ibu Patimah 47 tahun, menjawab: “tata cara mendaftar bisa dipahami, prosedur berobat juga bisa dipahami karena

sudah beberapa kali berobat, tata cara berobat di informasikan.”

Responden 8, Bapak Afrizal 48 tahun, menjawab: “ tidak engetahui, istri yang mendaftarkan, prosedur berobat mudah dipahami karena selalu di beritahu setiap berobat.”

Responden 9, Ibu Fitmawati 33 tahun, menjawab: “ tata cara pendaftaran mudah dipahami, mengenai prosedur berobat sudah sesuai, mendapat informasi setelah mendapat nomor antrian di panggil satu persatu.”

Responden 10, Ibu Yusniar 48 tahun, menjawab:” untuk tata cara pendaftarann sebagai peserta bisa dipahami, dan prosedur berobat juga bisa di ketahui, dan selalu di informasikan sebelum berobat.”

Responden 11, Ibu Gusla Mansah 44 tahun, menjawab:”tata cara pendaftaran bisa di pahami atau mengerti, untuk prosedur berobat sudah diketahui, karena sudah terbiasa berobat, dan tata cara berobanya di informasikan.”

Responden 12, Bapak Syahrial 65 tahun,

menjawab:”prosedur pendaftaran mudah dipahami karena di beritahu oleh Rt dan dari kelurahan, prosedur berobat bisa dipahami, dan utuk informasi tidak mendapatka, karena hanya sebatas karcis yang memberitahu, itupun tidak keseluruhan.”

Responden 13, Ibu Melda yeni 32 tahun, Menjawab:”tata cara pendaftaran sbenarnya mudah dipahami, tapi antriannya yang terlalu lama, mengenai prosedur berobat bisa dipahami, dan untk informasi tata carantanya juga di informasikan.”

Responden 14, Ibu Resvanimar 46 tahun, menjawab:” tidak mengetahui caranya, sewaktu mendaftar suami yg mendaftarkan, prosedur berobat bisa dipahami, tata caranya juga di beritahu, sehingga bisa memmahminya.”

Responden 15, Bapak Sopian 43 tahun, menjawab:”Tidak mengerti karena anak yag mendaftarkan, prosedurnya bisa dipahami, karena di informasikan di bagian kercis.”

Responden 16, Bapak Basir 59 tahun, menjawab:” tatacara

pendaftaran sudah baik atau bisa dipahami, prosedur berobat di bertitahu. Untuk informasi juga di informasikan langkah-langkah berobatnya.”

Dari jawaban responden diatas dapat di simpulkan bahwa untuk proses pendaftaran secara keseluruhan bisa dipahami oleh masyarakat, hanya ada beberapa orang yang tidak mnegtahui tata cara pendaftaran dan dibantu oleh anak, istri atau suaminya yang mendaftarkan. Sedangkan untuk prosedur berobat dan informasi mnegenai tata caranya kebanyakan masyarakat sudah mengetahuinya, beberapa orang menyatakan sudah sering berkunjung sehingga sudah mngetahui secara keseluruhan.

Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan dan Fasitas BPJS Kesehatan di Kecamatan Kuranji

Persepsi masyarakat terhadap pelayana 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 pengimformasian yang jelas kepada pasien.

Kelengkapan fasilitas dapat dilihat dari ketersediaan peralatan di setiap ruangan pelayanan yang akan diginakan oleh tenaga medis untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas BPJS Kesehatan di Puskesmas Kuranji sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan 16 responden yang peneliti lakukan pada tanggal 05 Juni 2015 sampai 10 juni 2015, dan empat butir pertanyaan yaitu: (1) Bagaimana pendapat bapak/ibuk mengenai pelayana medis yang ada di Puskesmas Kuranji.? (2) Apakah pemberian obat-obatan sudah sesuai.? (3) Bagaimana pendapat bapak/ ibuk, apakah pasailitas yang ada di Puskesmas Kuranji sudah memadai.? (4) Bagaimana pendapat bapak/ibuk mengenai ruang tunggu pasien.?diperoleh data atau informasi dari responden mengenai pelayanan dan fasilitas BPJS Kesehatan di Puskesmas Kuranji sebagai berikut:

Responden 1, Bapak Zamrul 48 tahun, menjawab:” tidak mau dilayani di puskesmas, ke puskesmas hanya meminta rujukan, pemberian obat-obatan tidak sesuai, obat yang diterima hanya obat penambah stamina saja, dan mengenai fasilitas dan ruang tunggu baik dan memadai.”

Responden 2, Bapak Fitrianto 35 tahun, menjawab:”pelayanan medisnya ramah dan melayani dengan baik, pemberian obat-obatan sudah sesuai dengan penyakit yang saya derita, fasilitas puskesmas cukup baik, dan ruang tunggu yang nyaman.”

Responden 3, Bapak Anwar 57 tahun, menjawab:” mengenai pelayanan tenaga medis cukup baik, dan pemberian obat-obatan sejauh ini sudah sesuai, fasilitas yang ada sudah memadai untuk melayani di tingkat pertama, ruang tunggu bersih.”

Responden 4, Bapak Jumaidi 38 tahun, menjawab:” pelayanan medis dilihat dari raut wajahnya cerah bagi kami yang menggunakan kartu BPJS karna puskesmas Cuma

menjadi pasilitator, obat-obatan sudah sesuai yg di berikan, fasilitas dan ruang tunggu baik, bersih.”

Responden 5, Bapak Zul Afendi 26 tahun, menjawab:” tenaga medis ramah, untuk obat-obatan dirasa sudah sesuai, dan fasilitas sudah memadai begitu juga dengan ruang tunggu.”

Responden 6, Ibu Elliya.H 25 tahun, menjawab:” Pelayanan medis kurang baik soalnya pernah punya pengalaman tidak di layani dengan baik, untuk pemberian obat sudah sesuai dengan penyakit, fasilitas dan ruang tunggu baik dan memadai.”

Responden 7, Ibu Patimah 47 tahun, menjawab: “pelayanan medis ramah dan suka senyum jika sedang melayani pasien, obat-obatan belum terlalu lengkap, masih banyak yg kurang. Fasilitas dan ruang tunggu memadai, nyaman dan bersih.”

Responden 8, Bapak Afrizal 48 tahun, menjawab: “pelayanan medis baik dan ramah, dan obat-obatan yang diberikan sudah sesuai, fasilitas yang ada cukup baik dan ruang tunggu bersih.”

Responden 9, Ibu Fitrawati 33 tahun, menjawab: “pelayanan medis baik dan ramah, untuk obat-obatan belum sesuai, obat yang diberikan banyak, tapi tetap masih belum ada reaksi, makanya beberapa kali pergi ke sini, untuk fasilitasnya cukup baik, dan ruang tunggu juga baik.”

Responden 10, Ibu Yusniar 48 tahun, menjawab: “pelayanan medis baik dan ramah, pemberian obat-obatan sudah sesuai, untuk fasilitas cukup memadai begitu juga dengan ruang tunggu pasien.”

Responden 11, Ibu Gusla Mansah 44 tahun, menjawab: “pelayanan medis baik, ramah dan mudah senyum, untuk pemberian obat juga sudah sesuai, fasilitas yang ada termasuk ruang tunggu sudah cukup baik.”

Responden 12, Bapak Syahrial 65 tahun, menjawab: “untuk pelayanan medis baik, untuk pemberian obat-obatan belum sesuai, karena hanya obat penguat daya tahan tubuh yang banyak diberikan, fasilitas dan ruang tunggu pasien sudah cukup baik.”

Responden 13, Ibu Melda Yeni 32 tahun, menjawab: “Pelayanan medis baik dan ramah, untuk obat-obatan kurang sesuai, karena belum terlalu merespon mengobati rasa sakit, fasilitas sudah baik dan cukup, ruang tunggu bersih dan nyaman.”

Responden 14, Ibu Resvanimar 46 tahun, menjawab: “pelayanan medis cukup baik dan dilayani dengan baik, pemberian obat sudah sesuai, fasilitas sudah baik, dan ruang tunggu juga baik.”

Responden 15, Bapak Sopian 43 tahun, menjawab: “Pelayanan medis baik, mudah menyapa, obat-obatan yang diberikan sudah sesuai, mengenai fasilitas cukup memadai, dan ruang tunggu bersih dan nyaman.”

Responden 16, Bapak Basir 56 tahun, menjawab: “Pelayanan ,medis sopan dan ramah terhadap pasien, obat-obatan sudah sesuai dengan penyakit, fasilitas sudah cukup baik, tempat duduk sudah cukup dan bersih.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan 16 responden dapat diambil

kesimpulan bahwa pelayanan dan fasilitas BPJS Kesehatan di Puskesmas Kuranji secara keseluruhan cukup baik, namun dalam pelayanan medis dan kesesuaian obat-obatan masih terdapat persepsi masyarakat yang belum merasa puas terhadap pelayanan medis dan obat-obatan tersebut, sebagian beranggapan obat-obatan yang di berikan hanya obat penambah stamina, dan sebagian penilaian masyarakat mengenai pelayanan medis kurang baik.

Persepsi Masyarakat Terhadap Informasi Mengenai Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kuranji

Masyarakat yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan memiliki hak dan kewajiban. Hak yang di terima adalah mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan, memperoleh dan mendapat informasi mengenai hak dan kewajibannya sebagai peserta, mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan sesuai dengan tingkatan fasilitasnya, dan mendapatkan fasilitas untuk menyampaikan

keluhan kepada pihak penyelenggara kesehatan yaitu BPJS Kesehatan.

Sedangkan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai peserta BPJS Kesehatan adalah mendaftarkan dirinya sebagai peserta dan membayar iuran yang sesuai dengan besarnya yang sudah ditentukan, melaporkan perubahan data sebagai peserta, dan menjaga kartu peserta dengan baik agar tidak rusak dan hilang, serta mentati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.

Persepsi masyarakat terhadap informasi mengenai hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Kuranji sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan 16 responden yang peneliti lakukan pada tanggal 05 Juni 2015 sampai 10 Juni 2015, dan tiga butir pertanyaan yaitu: 1) Apakah hak bapak/ibuk sebagai peserta BPJS Kesehatan sudah terpenuhi.? 2) Sebagai peserta BPJS Kesehatan, apakah bapak/ibuk selalu memenuhi kewajiban sebagai peserta.? 3) Apakah bapak/ibuk mendapatkan fasilitas untuk menyampaikan keluhan/pengaduan,

kritik dan saran secara lisan atau tertulis ke Kantor BPJS Kesehatan.?

Dari ketiga pertanyaan tersebut diperoleh data atau informasi dari responden mengenai persepsi masyarakat terhadap informasi mengenai hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Kesehatan sebagai berikut:

Responden 1, Bapak Zamrul 48 tahun, menjawab: "hak sebagai peserta tidak terpenuhi, karena bidan terlalu memaksakan melakukan pengobatan, tidak menyarankan untuk di rujuk, untuk kewajiban saya selalu memenuhinya dengan membayar 25.000 rupiah per bulan, mengenai pasilitas pengaduan sampai saat ini belum mengetahuinya."

Responden 2, Bapak Fitrianto 35 tahun, menjawab: " mengenai hak sudah terpenuhi, setiap berobat selalu di layani, untuk kewajiban saya tidak membayar perbulan, karena dibayarkan pemerintah, mengenai fasilitas menyampaikan keluhan belum ada, karena selama ini belum ada keluhan dalam berobat."

Responden 3, Bapak Anwar 57 tahun, menjawab: "mengenai hak sebagai peserta saya merasa sudah terpenuhi, sejauh ini belum mendapatkan kendala-kendala, mengenai kewajiban saya tidak membayar, karna penerima bantuan, dan masalah keluhan belum

ada, jadi tidak tau fasilitas pengaduannya."

Responden 4, Bapak Jumaidi 38 tahun, menjawab: "untuk hak sebagai peserta sudah dipenuhi, kewajiban juga di lakukan dengan membayar perbulan semula 25.500 sekarang membayar 26.100, keluhan belum ada, jadi tidak tahu jika ada fasilitas untuk mnyampaikan keluhan."

Responden 5, Bapak Zul Afendi 26 tahun, menjawab "untuk hak sudah terpenuhi dengan baik, kewajiban membayar tidak ada, karna dibayarkan pemerintah, belum ada keluhan, secara keseluruhan BPJS Kesehatan sangat bermanfaat."

Responden 6, Ibu Elliya .H 25 tahun, menjawab: " hak sebagai peserta sudah terpenuhi, karena selalu dilayani saat berobat, kewajiban membayar tidak ada, untuk pasilitas penyampaian keluhan tidak tahu, selama ini Cuma mengeluh pelayanan medis,karna pernah tersinggung dengan ucapan tenaga medis."

Responden 7, Ibu Patimah 47 tahun, menjawab: "hak sudah terpenuhi, kewajiban membayar tidaka ada krena dibayarkan pemerintah, belum ada kendala selama ini, jadi tidak tau ada fasilitas untuk menyampiakan keluhan."

Responden 8, Bapak Afrizal 48 tahun, menjawab: “hak sebagai peserta sudah terpenuhi, tidak dikenakan biaya perbulan (PBI), secara umum bermanfaat, bisa berobat gratis.”

Responden 9, Ibu Fitmawati 33 tahun, menjawab: “hak sudah terpenuhi, tetapi untuk mendapatkan rujukan mengalami kesulitan, karena rujukan ke rumah sakit sudah di tentukan BPJS, kewajiban membayar selalau perbulan, tida pernah tidak, belum tau kalau ada fasilitas untuk menyampaikan keluhan.”

Responden 10, Ibu Yusniar 48 tahun, menjawab: “ hak sebagai peserta sudah terpenuhi, kewajiban membayar tidak ada, karena dibayarkan pemerintah, dan fasilitas penyampaian keluhan tidak tau kalau ada fasilitas itu.”

Responden 11, Bapak Gusla Mansah 44 tahun, menjawab: “hak sudah terpenuhi semua, tidak ada keluhan, kewajiban membayar tidak ada (PBI), tidak tahu bahwa ada pasilitas penyampaian keluhan.”

Responden 12, Bapak Syahril 65 tahun, menjawab: “ hak sebagai peserta sudah terpenuhi, kewajiban juga di penuhi dengan membayar pe bulan 25.00 selalu membayar, sejauh ini belum ada keluhan, jadi tidak mengetahui fasilitas untum menyampaikan keluhan.”

Responden 13, Ibu Melda Yeni 32 tahun, menjawab: “hak sudah terpenuhi, tidak membayar, karena di bantu pemerintah, tidak mengetahui informasi penyampaiak keluhan.”

Responden 14, Ibu Revanimar 46 tahun, menjawab: “hak sebagai peserta sudah terpenuhi, untuk kewajiban membayar tidak ada, dan fasilitas penyampaian keluhan tidak tau.”

Responden 15, Bapak Sopian 43 tahun, menjawab: “ hak sudah terpenuhi, kewajiban juga sudah dengan membayar perbulan, tapi informasi mengenai penyampaian keluhan belum ada, selama ini belum ada keluhan.”

Responden 16, Bapak Basir 59 tahun, menjawab: “ hak sebagai peserta sudah terpenuhi, kewajiban sebagai peserta juga sudah dipenuhi dengan membayar 25.00 perbulan, belum tau bahwa ada pasilitas penyampaian keluhan kepada BPJS.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan 16 responden dapat disimpulkan bahwa, pemenuhan hak masyarakat terhadap pelayanan menggunakan kartu BPJS Kesehatan sudah cuku baik, namun pengetahuan masyarakat mengenai fasilitas untuk menyampaikan keluhan kepada pihak BPJS jika terdapat keluhan kurang baik, dan kebanyakan beralasan

tidak ada keluhan selama ini, penyebab ketidak tahuan masyarakat adalah kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan terutama penerima bantuan, kebanyakan berpendapat tidak ada keluhan sejauh ini yang dirasakan masyarakat.

III. KESIMPULAN

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Puskesmas Kuranji yaitu terdapat beberapa masyarakat yang tidak mengetahui tata cara pendaftaran sebagai peserta, untuk prosedur berobat di puskesmas Kuranji 90% dari 16 responden sudah memahami.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas BPJS Kesehatan di Puskesmas Kuranji cukup baik, tetapi pelayanan medis dan pemberian obat-obatan masih terdapat persepsi masyarakat yang menyatakan belum puas. Obat-obatan yang diberikan hanya obat penambah stamina dan tidak ada efek langsung terhadap penyakit yang diderita. Sebagian masyarakat menganggap bahwa pelayanan medis kurang memuaskan.

Persepsi masyarakat terhadap informasi yang didapatkan mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan yaitu untuk pemenuhan hak sebagai peserta BPJS Kesehatan cukup baik, namun dalam hal pengetahuan masyarakat terhadap fasilitas penyampaian keluhan kepada BPJS masih kurang baik dikarenakan kurangnya sosialisasi dari BPJS terutama masyarakat penerima bantuan iuran

IV. DAFTAR PUSTAKA

- Hanurawan, Fattah.2010. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Peraturan BPJS No 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 Tentang BPJS
- Undang-Undang Nomor 28. Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Walgito, Bimo.2003. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yusrizal.2008.*Sosiologi*. Padang :
Bung Hatta University Press.
Zuriah, Nurul. 2007. *Metodologi
Penelitian Sosial dan Pendidikan*.
Jakarta: Bumi Aksara