

# ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI PUSKESMAS MELUR

## ABSTRAK

**Fahrul Sidik**

Kata Kunci :Pelayanan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Puskesmas,

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Peserta BPJS harus terlebih dahulu meminta rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat pertama (Faskes I), diantaranya Puskesmas. Namun nyatanya cukup banyak masyarakat yang mengeluhkan dengan lambannya Pelayanan yang diberikan Puskesmas Melur Kota Pekanbaru khususnya kepada masyarakat pengguna BPJS ini. Dari kondisi ini penulis ingin melihat Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Melur terhadap Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dari masalah diatas maka peneliti dapat merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS di Puskesmas Melur serta apa saja yang menjadi hambatan dalam Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS di Puskesmas Melur. Tipe penelitian ini dapat dimasukkan kedalam tipe survey deskriptif dengan kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Dokter di masing-masing Poli, Perawat di masing-masing Poli, Petugas Loker Pendaftaran dan Informasi, Pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Melur Pekanbaru dari Pasien Kelas I, II dan III. Teknik penarikan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini untuk Dokter (semua poli) menggunakan Teknik Penarikan Sampel dengan Sensus, untuk Perawat (semua poli), Petugas Bagian Pendaftaran/Informasi dengan menggunakan Teknik Penarikan *Purposive Sampling*. Sementara itu untuk pengguna BPJS teknik penarikan sampel yang penulis gunakan adalah *Insidental Sampling*. Indikator yang digunakan adalah Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Jangka waktu pelayanan, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Adapun hasil penelitian ini adalah Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Di Puskesmas Melur berada pada kategori Kurang Baik, artinya masih ada beberapa indikator yang belum berjalan dengan baik.

# ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI PUSKESMAS MELUR

## ABSTRAK

**Fahrul Sidik**

Keywords: Care, Social Security Agency, Health Center,

*One form of government efforts in improving public health is BPJS (Social Security Administering Body) which aims to provide certainty of protection and social welfare for all people. BPJS participants must first request a referral to a first-rate health facility (Faskes I), including Puskesmas. But in fact quite a lot of people who complained about the slow service provided by Melur Puskesmas Pekanbaru City especially to this BPJS user community. From this condition the authors want to see Health Services In Melur Puskesmas against Social Security Provider Organizer User. From the above problem, the researcher can formulate the problem formulation in this research that is how Health Service of BPJS Users at Melur Health Center and what are the obstacles in Health Service of BPJS Users at Melur Health Center. This type of research can be incorporated into descriptive and quantitative survey types. As for the population and sample in this research is Doctor in each Poly, Nurse in each Poly, Registration and Information Counter Officer, Patient of BPJS who seek treatment at Puskesmas Melur Pekanbaru from Patient Class I, II and III. The sampling technique the authors used in this study was for Doctors (all poly) using Sampling Techniques with Census, for Nurses (all poly), Registration / Information Officers using Purposive Sampling Removal Techniques. Meanwhile, for users of BPJS sampling technique that the author uses is Incidental Sampling. Indicators used are Requirements, Systems, mechanisms and procedures, Service period, Cost / tariff, Product service, Complaint handling, suggestions and feedback. The result of this research is BPJS Users Health Service In Melur Health Center is in the category of Less Good, meaning there are still some indicators that have not run well.*