

## Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan di Puskesmas: Antara Aturan Pusat dan Harapan Warga Sidorejo di Kota Medan

Agnes Elsonya Damanik<sup>1</sup>, Ameytia Rizka Aulia<sup>2</sup>, Friska Rehulina Br.Ginting<sup>3</sup>, Rupma Riana Saragih<sup>4</sup>, Thessa D Triputri Manurung<sup>5</sup>, Julia Ivanna<sup>6</sup>

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan, Indonesia

Email Korespondensi : [agneselsonya@gmail.com](mailto:agneselsonya@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Sering, Kelurahan Sidorejo, Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan, dengan menelaah kesesuaian antara aturan yang ditetapkan pemerintah pusat dan realitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai puskesmas serta tiga informan masyarakat pengguna BPJS Kesehatan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sering telah berjalan sesuai prosedur dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, dengan pelayanan yang tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien umum. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara kebijakan pusat dengan harapan masyarakat, yang tercermin dari kendala seperti antrian panjang, waktu tunggu yang lama, keterbatasan tenaga kesehatan, fasilitas yang belum optimal, serta ketersediaan obat yang terbatas. Meskipun begitu, masyarakat secara umum memiliki persepsi positif terhadap program BPJS Kesehatan karena dinilai mampu meringankan beban biaya pengobatan.

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan, BPJS Kesehatan, Pelayanan Publik

### Abstract

*This study aims to analyze the implementation of the BPJS Kesehatan policy at UPT Puskesmas Sering, Sidorejo Village, Medan Tembung District, Medan City, by examining the alignment between policies established by the central government and the actual healthcare services experienced by the community. This research employs a descriptive qualitative approach with a case study method. Data collection was conducted through in-depth interviews, observations, and documentation involving healthcare staff as well as three community members who are BPJS Kesehatan beneficiaries, selected using purposive sampling techniques. Data analysis was carried out through several stages, namely data reduction, data display, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that the implementation of the BPJS Kesehatan policy at Puskesmas Sering has generally been carried out in accordance with established procedures and Standard Operating Procedures (SOP), with services provided without discrimination between BPJS patients and general patients. However, there remains a gap between central government policies and community expectations, as reflected in several challenges such as long queues, extended waiting times, limited healthcare personnel, suboptimal facilities, and insufficient availability of medicines. Nevertheless, the community generally holds a positive perception of the BPJS Kesehatan program, as it is considered effective in reducing the burden of medical expenses.*

**Keywords:** Policy Implementation, BPJS Kesehatan, Public Service

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu aspek fundamental dalam kehidupan manusia yang berperan penting dalam menunjang kualitas hidup dan pembangunan suatu negara. Tanpa kondisi kesehatan yang baik, individu akan mengalami hambatan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Keberadaan manusia sangat bergantung pada kesehatan, karena tubuh yang sehat akan memungkinkan orang untuk melakukan tugas sehari-hari dengan lebih mudah. Tubuh manusia yang sehat adalah tubuh yang berada dalam kondisi fisik, mental, spiritual, dan sosial yang baik serta dapat mendukung aktivitas manusia yang produktif secara konsisten. Dalam hal

ini, tidak mungkin memisahkan partisipasi pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang berbeda dalam implementasi sistem kesehatan Indonesia (Musdzalifah et al., 2025).

Salah satu kebijakan pemerintah dalam pelayanan kesehatan adalah penyelenggaraan jaminan sosial melalui BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan yang diatur dalam UU No. 24 Tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang dijalankan oleh BPJS berlandaskan pada nilai keadilan sosial, manfaat, dan kemanusiaan, dengan tujuan untuk memberikan perlindungan dan kesejahteraan bagi masyarakat secara menyeluruh (Musdzalifah et al., 2025).

Implementasi program BPJS Kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat

(JKN-KIS) diharapkan mampu memberikan perubahan positif dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Salah satu dampak yang terlihat adalah meningkatnya peran Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), yang kini menjadi pilihan utama bagi peserta JKN-KIS. Peningkatan ini juga didukung oleh perbaikan sarana dan prasarana pelayanan. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala, seperti harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah, serta adanya ketidaksesuaian persepsi mengenai tarif atau iuran yang dirasa memberatkan bagi sebagian masyarakat (Alamsyah et al., 2020).

Permasalahan lain yang muncul saat menerapkan kebijakan ini adalah adanya keyakinan atau persepsi bahwa ada perbedaan perlakuan antara orang yang menggunakan BPJS Kesehatan dan yang tidak menggunakan BPJS Kesehatan. Beberapa orang merasa pelayanan yang diberikan kepada pengguna BPJS masih

kurang baik, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan sikap para petugas yang dinilai kurang sopan. Ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan publik masih perlu diperbaiki. Sebenarnya, layanan kesehatan adalah salah satu jenis layanan publik yang sangat penting karena terkait langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Meningkatkan kesehatan masyarakat akan membuat daya produksi manusia lebih baik dan membantu proses pembangunan negara lebih cepat (Samodra et al., 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi BPJS Kesehatan di tingkat Puskesmas masih menghadapi berbagai kendala yang serupa dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian oleh (Suartama1 et al., 2025) menemukan bahwa pelaksanaan BPJS Kesehatan di Puskesmas masih menghadapi hambatan seperti kualitas pelayanan yang belum optimal dan keterbatasan fasilitas serta sumber daya manusia di tingkat pelayanan pertama. Selain itu, penelitian oleh (Harahap et al., 2024) di Puskesmas

Tuntunan 1 menunjukkan bahwa meskipun BPJS meningkatkan akses layanan kesehatan, masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat, ketidaktepatan pelayanan, serta permasalahan administrasi dan iuran. Penelitian oleh (Hasrillah et al., 2021) juga mengungkapkan bahwa Pelaksanaan program BPJS Kesehatan di Puskesmas dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti komunikasi, ketersediaan sumber daya, sikap para petugas, serta struktur birokrasi yang bisa memperlambat kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Temuan-temuan tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara kebijakan yang sudah ditetapkan dengan cara penerapannya di lapangan, sehingga perlu diteliti lebih lanjut dalam konteks wilayah Sidorejo, Kota Medan.

Seperti yang ditetapkan dalam UUD 1945 Pasal 28H ayat (1), setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan

bahwa layanan kesehatan yang diberikan kepada rakyat berjalan dengan baik, hemat, dan adil. Dalam konteks ini, Puskesmas sebagai garda depan dalam pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menerapkan kebijakan BPJS Kesehatan di tingkat daerah, termasuk di wilayah Sidorejo, Kota Medan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dengan realitas yang dirasakan oleh masyarakat di lapangan. Karena masalah adanya ketidaksesuaian antara aturan pelayanan BPJS Kesehatan dengan harapan masyarakat serta masih ditemukannya perbedaan kualitas pelayanan di Puskesmas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di Puskesmas, khususnya di wilayah Sidorejo Kota Medan, agar dapat diketahui sejauh mana kebijakan tersebut berjalan secara efektif serta menemukan solusi dalam meningkatkan kualitas

pelayanan kesehatan yang lebih adil, merata, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Adapun Rumusan Masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di Puskesmas wilayah Sidorejo Kota Medan yang meliputi aspek komunikasi kebijakan, ketersediaan sumber daya, disposisi (sikap) pelaksana, serta struktur birokrasi dalam pelayanan kesehatan ?
2. Bagaimana kesesuaian antara aturan kebijakan BPJS Kesehatan dari pemerintah pusat dengan pelaksanaan pelayanan di Puskesmas serta kualitas pelayanan yang diterima masyarakat ?
3. Apa saja kendala yang dihadapi serta bagaimana persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sidorejo Kota Medan ?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di Puskesmas, khususnya terkait kesenjangan antara aturan pusat dan harapan masyarakat di Sidorejo Kota Medan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali makna, pengalaman, serta perspektif individu melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus instrumental, sehingga memungkinkan peneliti menganalisis fenomena secara komprehensif pada konteks tertentu.

Penelitian dilaksanakan di UPT Puskesmas Sering, Medan, pada bulan Maret 2026, dengan pertimbangan bahwa puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan. Subjek penelitian terdiri dari tiga informan

pengguna BPJS, yaitu Bapak Jupri, B. Sihotang, dan Husin Hutabarat, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan dan pemahaman mereka terhadap fenomena yang diteliti.

Data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder berasal dari literatur, dokumen, dan penelitian terdahulu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang lengkap dan mendalam.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses ini dilakukan secara berkelanjutan sejak awal penelitian hingga tahap akhir penulisan, dengan tujuan menghasilkan temuan yang sistematis (Sulistiyawati, 2023).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan**

Pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS tanpa adanya perbedaan dengan pasien umum, serta pelaksanaan pelayanan yang mengikuti alur dan mekanisme yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, tenaga kesehatan sebagai pelaksana kebijakan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang optimal dengan tetap mengedepankan sikap ramah dan profesional kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara umum sudah cukup baik dan memberikan manfaat, terutama dalam membantu meringankan beban biaya pengobatan. Namun demikian, dalam proses pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti tingginya jumlah pasien yang menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama, keterbatasan tenaga

kesehatan yang belum sebanding dengan jumlah pasien, serta fasilitas dan ketersediaan obat yang belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan dapat lebih maksimal.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan, diperlukan adanya perbaikan dan peningkatan dari berbagai aspek, baik dari segi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, maupun sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, diperlukan juga kerja sama yang baik antara pihak puskesmas, pemerintah, dan masyarakat dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan ini. Dengan adanya upaya perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan pelayanan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Sering dapat menjadi lebih baik, merata, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti dapat

menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Sering telah berjalan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

### **B. Kesesuaian antara aturan dan kualitas pelayanan**

Pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan mengikuti tahapan yang jelas, mulai dari proses pendaftaran, verifikasi berkas, hingga pemeriksaan pasien, serta tidak adanya perlakuan khusus yang menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan. Baik masyarakat sebagai pengguna layanan maupun petugas puskesmas menyatakan bahwa aturan yang ada telah diterapkan secara konsisten dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kesesuaian antara aturan dan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Sering pada umumnya telah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Namun demikian, dari segi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien. Permasalahan yang paling sering muncul adalah lamanya waktu tunggu akibat tingginya jumlah pasien, antrian yang terkadang kurang tertib, serta kondisi fasilitas yang belum sepenuhnya mendukung kenyamanan pasien, terutama saat puskesmas dalam keadaan ramai. Meskipun demikian, pelayanan yang diberikan oleh petugas dinilai tetap ramah dan membantu, serta keberadaan BPJS Kesehatan sangat dirasakan manfaatnya dalam meringankan biaya pengobatan.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kesesuaian aturan dalam implementasi BPJS Kesehatan telah terlaksana dengan baik, namun kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan terutama dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, penataan sistem antrian, serta penyediaan

fasilitas yang lebih memadai agar pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih optimal dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

### **C. Kendala, Persepsi dan Harapan Masyarakat**

Dari sisi kendala, masyarakat umumnya mengalami hambatan dalam proses pelayanan, seperti antrian yang panjang, waktu tunggu yang lama, prosedur pelayanan yang cukup panjang, keterbatasan kenyamanan fasilitas terutama saat kondisi ramai, serta ketersediaan obat yang belum selalu terpenuhi. Kendala-kendala tersebut secara langsung memengaruhi kelancaran pelayanan dan tingkat kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan.

Di sisi lain, persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan secara umum cenderung positif. Meskipun terdapat berbagai kendala, masyarakat tetap menilai bahwa program BPJS Kesehatan sangat membantu, terutama dalam meringankan beban biaya pengobatan. Hal

ini menunjukkan bahwa keberadaan BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Namun demikian, pengalaman yang dirasakan selama proses pelayanan turut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal.

Selain itu, masyarakat juga memiliki harapan yang cukup besar terhadap perbaikan pelayanan di masa yang akan datang. Harapan tersebut meliputi peningkatan kecepatan pelayanan, penataan sistem antrian yang lebih tertib, kelengkapan fasilitas dan obat-obatan, serta peningkatan kenyamanan di lingkungan puskesmas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun implementasi kebijakan BPJS Kesehatan telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, masih diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan dari pihak penyelenggara layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan

masyarakat secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kendala, persepsi, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas sering menunjukkan adanya kondisi yang beragam namun saling berkaitan.

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan beberapa masyarakat pengguna BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Sering Kota Medan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan BPJS Kesehatan pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan tujuan utama kebijakan publik, yaitu memberikan jaminan akses pelayanan kesehatan yang merata, adil, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa program BPJS Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan akses layanan kesehatan secara merata bagi seluruh

masyarakat tanpa adanya diskriminasi (Auliyah et al., 2024).

Jika ditinjau dari aspek implementasi kebijakan, yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan telah berjalan dengan cukup baik, ditandai dengan adanya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan BPJS meskipun masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami alur pelayanan. Dari sisi sumber daya, ditemukan bahwa masih terdapat keterbatasan tenaga kesehatan dan fasilitas yang belum sebanding dengan jumlah pasien, sehingga berdampak pada lamanya waktu tunggu pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan yang menyatakan bahwa kecukupan sumber daya merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan kebijakan publik.

Dari segi disposisi atau sikap pelaksana, tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Sering dinilai telah

menunjukkan sikap yang ramah, profesional, dan tidak membedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum. Tidak adanya perlakuan diskriminatif ini menunjukkan bahwa prinsip keadilan dalam pelayanan kesehatan telah diterapkan dengan baik. Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Harahap et al., 2024) yang menyatakan bahwa penerapan BPJS Kesehatan di puskesmas mampu menciptakan pelayanan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kesetaraan. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, pelayanan telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), meskipun dalam praktiknya masih dirasakan adanya prosedur yang cukup panjang dan memerlukan waktu yang relatif lama.

Jika dikaitkan dengan kesesuaian antara aturan kebijakan dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif pelayanan BPJS Kesehatan telah dilaksanakan sesuai dengan aturan dan SOP

yang berlaku. Namun, dari segi kualitas pelayanan, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, seperti lamanya waktu tunggu, antrian yang panjang, serta keterbatasan fasilitas dan ketersediaan obat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dengan realitas pelaksanaan di lapangan, yang juga ditemukan dalam penelitian (Azzahra et al., 2025) bahwa meningkatnya jumlah peserta BPJS tidak selalu diimbangi dengan kapasitas fasilitas kesehatan yang memadai. Penelitian tersebut juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan BPJS Kesehatan, baik dari sisi penyedia layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Kendala tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas yang belum optimal, serta sistem pelayanan yang menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa

keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana menjadi faktor utama yang menghambat implementasi program BPJS Kesehatan di puskesmas (Suartamal et al., 2025).

Dari perspektif masyarakat, persepsi terhadap BPJS Kesehatan cenderung positif karena program ini sangat membantu dalam meringankan biaya pengobatan. Masyarakat merasakan manfaat nyata dari adanya BPJS, terutama dalam meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan. Namun demikian, pengalaman selama proses pelayanan juga menunjukkan adanya ketidakpuasan pada aspek teknis, seperti lamanya waktu pelayanan, prosedur yang dianggap rumit, serta keterbatasan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan telah memberikan manfaat, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Dengan demikian, berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan

BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Sering telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi harapan masyarakat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi Kebijakan BPJS Kesehatan di Puskesmas: Antara Aturan Pusat dan Harapan Warga Sidorejo di Kota Medan, dapat ditarik kesimpulan yaitu, implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Sering secara umum telah berjalan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi antara pasien BPJS dan pasien umum, dan tenaga kesehatan menunjukkan sikap yang ramah serta profesional. Hal ini mencerminkan bahwa aspek disposisi (sikap pelaksana) dan struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan telah diterapkan dengan cukup baik.

Kesesuaian antara aturan kebijakan BPJS Kesehatan dari pemerintah pusat dengan pelaksanaan di lapangan secara

normatif telah terpenuhi, ditandai dengan diterapkannya tahapan pelayanan yang jelas mulai dari pendaftaran, verifikasi berkas, hingga pemeriksaan pasien. Namun, dari segi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, masih terdapat kesenjangan yang ditunjukkan oleh lamanya waktu tunggu, antrian yang kurang tertib, serta fasilitas yang belum sepenuhnya memadai. Kondisi ini menggambarkan bahwa standar kebijakan pusat belum sepenuhnya sejalan dengan realitas kebutuhan dan harapan masyarakat di tingkat lokal.

Kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sering meliputi tingginya jumlah pasien yang tidak sebanding dengan ketersediaan tenaga kesehatan, antrian yang panjang, waktu tunggu yang lama, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, serta ketidaktersediaan sebagian obat-obatan sehingga pasien harus membelinya di luar puskesmas. Meskipun demikian, persepsi masyarakat terhadap program BPJS Kesehatan secara keseluruhan bersifat

positif karena program ini dinilai sangat membantu dalam meringankan beban biaya pengobatan. Masyarakat juga menaruh harapan besar agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan lagi, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, penataan antrian, kelengkapan obat, dan kenyamanan fasilitas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, E. S., Dai, R. M., & Sari, D. S. (2020). Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kopo Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung. *Responsive*, 3(3), 167–178.
- Auliyah, R., Sagala, S., Vanda, M. E., Hariyani, E., & Syahadah, R. F. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Program BPJS Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan : Studi Literatur. *Indonesian Journal Of Health Science*, 4(4), 281–291.
- Azzahra, R. N., Febriyanti, A. D., Septianingsih, N. D., Hidayat, A., El, B., Husni, A., & Rahmawati, A. (2025). Implementasi Kebijakan Bpjs Kesehatan Untuk Mempermudah Akses Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 11(9).
- Harahap, J. W., Laoli, A. N., & Gurning, F. P. (2024). Efektivitas Program Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Tuntungan 1. *Indonesian Journal Of Health Science*, 4(5), 470–475.
- Hasrillah, Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program Bpjs Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang). *Jurnal Ahli Muda Indonesia*, 2(2).
- Musdzalifah, A., Setianingrum, E. K., & Hartono, B. (2025). Literatur Review : Implementasi Kebijakan Program. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 1497–1506.
- Samodra, N. A., Ayu, I. D., & Wirantari,

P. (2024). Analisis Kebijakan Publik Dalam Penerapan Program Pelayanan Publik Bpjs Kesehatan. *Socio-Political Communication And Policy Review*, 1(4), 147–151.

Suartama I, P., Astawa, I. W., & Junaedy,

I. K. D. (2025). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Iii Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Utara. *Journal Of Contemporary Public Administrasion (Jcpa)*, 5(1), 27–35.

Sulistyawati. (2023). Penelitian Kualitatif :

Metode Penelitian Kualitatif. In *Jurnal Equilibrium* (Vol. 5, Issue January).  
[Http://Belajarpsikologi.Com/Metode-Penelitian-Kualitatif/](http://Belajarpsikologi.Com/Metode-Penelitian-Kualitatif/)