

## Evaluasi Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Kalangan Masyarakat Kota Medan

Irfan Sazali<sup>1</sup> Cut Miftha Hafizza<sup>2</sup> Deby Anggita Ramadhina<sup>3</sup> Marwah Naila Maharani<sup>4</sup>  
Nathasya Azzahra Thamrin<sup>5</sup> Nur Atikah Sari Br Rambe<sup>6</sup> Rahmayani<sup>7</sup> Siti Aisyah Sinaga<sup>8</sup>  
Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam  
Negeri Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia<sup>1,2,3,4,5,6,7,8</sup>  
Email: [sazaliirfan242526@gmail.com](mailto:sazaliirfan242526@gmail.com)<sup>1</sup> [mifthahafizza@gmail.com](mailto:mifthahafizza@gmail.com)<sup>2</sup>  
[anggitateby471@gmail.com](mailto:anggitateby471@gmail.com)<sup>3</sup> [marwahn326@gmail.com](mailto:marwahn326@gmail.com)<sup>4</sup> [ssa2006ssassa@gmail.com](mailto:ssa2006ssassa@gmail.com)<sup>5</sup>  
[nuratikahrambe26@gmail.com](mailto:nuratikahrambe26@gmail.com)<sup>6</sup> [rahmayani9104@gmail.com](mailto:rahmayani9104@gmail.com)<sup>7</sup> [sitiaisyahsinaga46@gmail.com](mailto:sitiaisyahsinaga46@gmail.com)<sup>8</sup>

### Abstrak

Program BPJS Kesehatan di Indonesia diluncurkan dengan tujuan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang merata dan terjangkau bagi seluruh penduduk. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi program BPJS Kesehatan dari perspektif berbagai pemangku kepentingan, termasuk peserta, penyedia layanan kesehatan, dan pemerintah. Kepuasan peserta terhadap pelayanan juga bervariasi, dengan keluhan umum mengenai waktu tunggu yang lama dan kualitas pelayanan yang tidak merata. Di sisi lain, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa peluang untuk perbaikan implementasi BPJS Kesehatan, seperti pengembangan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi, peningkatan kapasitas tenaga medis, serta reformasi kebijakan untuk memastikan keberlanjutan finansial program. Kesimpulannya, meskipun terdapat banyak tantangan, implementasi BPJS Kesehatan memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat jika diiringi dengan perbaikan dan inovasi yang berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di kalangan masyarakat di Kota Medan. Fokus utama evaluasi mencakup cakupan kepesertaan, kualitas pelayanan, kepuasan peserta, serta kendala dan tantangan yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan meliputi survei, wawancara melalui kuisioner untuk memperoleh data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan signifikan dalam jumlah peserta BPJS di Kota Medan, masih terdapat beberapa masalah dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan peserta. Masalah administrasi, keterbatasan fasilitas kesehatan, dan kurangnya kesadaran masyarakat menjadi kendala utama dalam implementasi kebijakan BPJS. Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan perbaikan sistem administrasi, peningkatan sosialisasi, serta kolaborasi lebih lanjut dengan pemerintah daerah dan fasilitas kesehatan untuk mengatasi kendala yang ada. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik bagi pemangku kepentingan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan BPJS di Kota Medan.

**Kata Kunci:** BPJS Kesehatan, Implementasi, Pelayanan Kesehatan Indonesia, Evaluasi Kebijakan

### Abstract

The BPJS Health program in Indonesia was launched with the aim of providing equal and affordable access to health services for the entire community. This research aims to encourage the implementation of the BPJS Health program from the perspective of various stakeholders, including participants, health service providers and the government. Participants' satisfaction with services also varied, with common complaints regarding long waiting times and uneven service quality. On the other hand, this research also identifies several opportunities to improve the implementation of BPJS Health, such as developing information technology to speed up the administrative process, increasing medical energy capacity, as well as policy reform to ensure the end of the financial program. In conclusion, although there are many challenges, the implementation of BPJS Health has great potential to improve community welfare if accompanied by continuous improvement and innovation. This research aims to encourage the implementation of Social Security Administering Body (BPJS) policies among the community in Medan City. The main focus of the evaluation includes participation, service quality, participant satisfaction, as well as the obstacles and challenges faced. The research methods used include surveys, interviews via questionnaires to obtain qualitative data. The research results show that although there has been a

significant increase in the number of BPJS participants in Medan City, there are still several problems in terms of service quality and participant satisfaction. Administrative problems, limited health facilities and public awareness are the main obstacles in implementing BPJS policies. Based on these findings, improvements to the administration system, increased outreach, and further collaboration with local governments and health facilities are recommended to overcome existing obstacles. It is hoped that this research can provide better insight for stakeholders to increase the effectiveness and efficiency of BPJS implementation in Medan City.

**Keywords:** BPJS Health, Implementation, Indonesian Health Services, Policy Evaluation



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## PENDAHULUAN

Evaluasi terhadap implementasi kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Rakyat (BPJS) Kota Medan penting dilakukan untuk memahami bagaimana kebijakan tersebut diterapkan dan diterima oleh masyarakat. BPJS Kesehatan merupakan bagian dari BPJS yang merupakan badan hukum yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan bertugas menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam proses pelaksanaannya, BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua bagian, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014, dengan tujuan memberikan jaminan kesehatan kepada setiap peserta atau anggota keluarga untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Dalam pengkajian ini akan dikaji bagaimana Kota Medan mengimplementasikan kebijakan BPJS kesehatan khususnya dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dan memenuhi kebutuhan dasar penghidupan yang layak. Kami juga akan mengkaji bagaimana kebijakan BPJS Kesehatan diterima dan dilaksanakan oleh masyarakat Kota Medan, serta bagaimana BPJS Kesehatan menghadapi tantangan dan hambatan dalam implementasinya. Evaluasi ini diharapkan dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas jaminan kesehatan dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat di Kota Medan. Sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan pelaksanaan skema Jamkesmas, Askes (jaminan kesehatan) dan pasien umum lainnya, hal ini menyangkut pasien yang berobat ke puskesmas. Dolo menunjukkan pasien yang menggunakan Askes sebanyak 4.087 (25,8%), pasien bebas Kartu Sehat sebanyak 8.758 (55,4%), pasien biasa (berbayar) sebanyak 120 orang (0,8%), dan pasien biasa (berbayar) sebanyak 3.838 orang (18,0%). Dilihat dari proporsi pasien yang menggunakan puskesmas, pasien yang menggunakan kartu sehat masih merupakan mayoritas (55,4%). Pada saat yang sama, rata-rata jumlah pasien yang membayar tunai (18,0%) sangat rendah dan tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang diharapkan menjadi peserta mandiri BPJS-Kesehatan. Dari data di atas terlihat bahwa masyarakat pada umumnya cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan gratis, terutama bagi mereka yang memiliki kartu Jamkesmas dan Jamkesda. Sedangkan yang tidak memiliki kedua kartu tersebut akan diarahkan menjadi peserta BPJS Kesehatan.

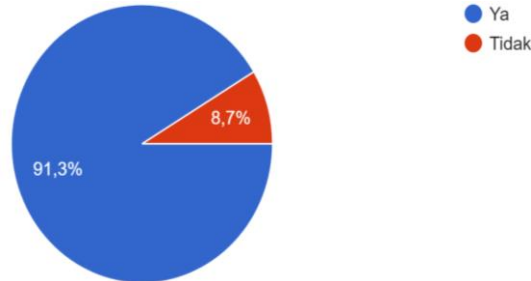
## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan-pendekatan terhadap kajian empiris untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menampilkan data dalam bentuk numerik (angka) daripada naratif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui Kuesioner yang terdiri dari 10 butir pernyataan yang sesuai dengan tujuan penelitian yang kami buat ini dan kami bagikan kepada 104 responden secara acak yang rata-rata adalah ibu-ibu dan bapak-bapak.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Penilaian Umum

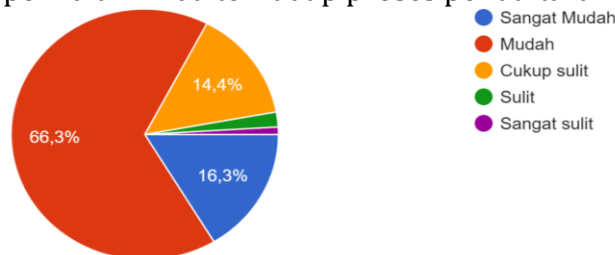
Pertanyaan: Apakah bapak/ibu terdaftar di dalam badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS)?



Gambar 1. Persentase Respon Jawaban Pengetahuan I

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui sebanyak 91,3% Masyarakat kota Medan terdaftar dalam Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) dan sebanyak 8,7% masyarakat kota Medan tidak terdaftar dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

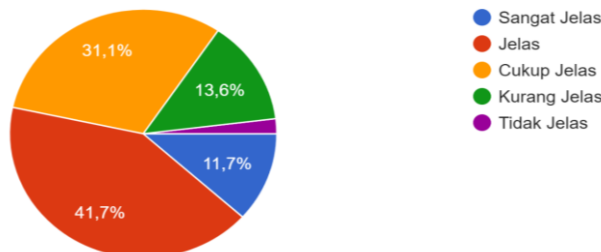
Pertanyaan: Bagaimana penilaian Anda terhadap proses pendaftaran BPJS Kesehatan?



Gambar 2. Persentase Respon Jawaban Pengetahuan II

Berdasarkan gambar di atas sebanyak 63,3% Masyarakat kota Medan merasa mudah dalam proses pendaftaran BPJS kesehatan, sebanyak 16,3% Masyarakat kota Medan merasa sangat mudah dalam melakukan proses pendaftaran BPJS kesehatan dan 14,4% Masyarakat kota Medan merasa cukup sulit dalam proses pendaftaran BPJS kesehatan.

Pertanyaan: Apakah anda merasa informasi mengenai manfaat dan cakupan BPJS Kesehatan sudah cukup jelas?

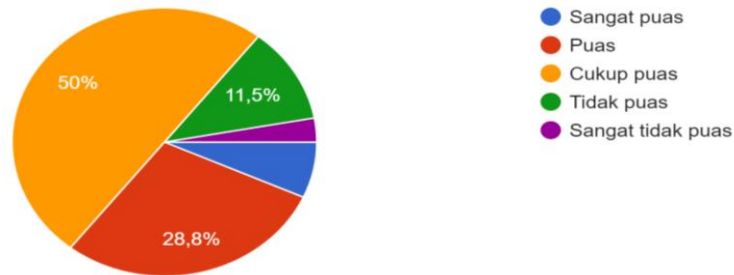


Gambar 3. Persentase Respon Jawaban Pengetahuan III

Berdasarkan gambar di atas sebanyak 13,6% Masyarakat kota Medan merasa informasi mengenai manfaat dan cakupan BPJS Kesehatan sudah cukup jelas, selain itu sebanyak 11,7% Masyarakat kota Medan merasa informasi mengenai manfaat dan cakupan BPJS Kesehatan sudah sangat jelas, selanjutnya sebanyak 44,7% Masyarakat kota Medan merasa informasi tersebut jelas, dan sebanyak 31,1% merasa informasi mengenai manfaat dan cakupan BPJS Kesehatan sudah cukup jelas.

### Penilaian Pelayanan

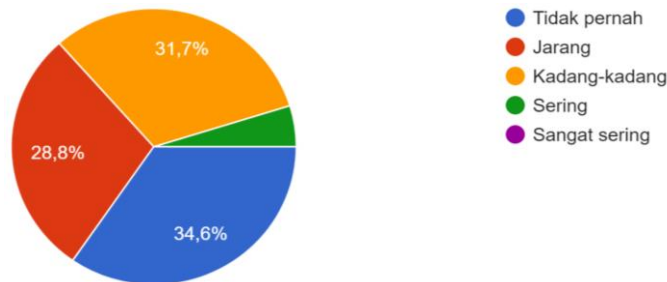
Pertanyaan: Seberapa puas anda dengan waktu tunggu pelayanan di fasilitas Kesehatan yang bekerja sam dengan BPJS?



Gambar 4. Persentase Respon Jawaban Pengetahuan IV

Berdasarkan gambar di atas 50% Masyarakat kota merasa cukup puas dengan waktu tunggu pelayanan di fasilitas Kesehatan yang berkeja sama dengan BPJS, sebanyak 11,5% Masyarakat kota Medan merasa tidak puas dengan hal tersebut, dan sebanyak 28,8% merasa puas dengan waktu tunggu pelayanan di fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS.

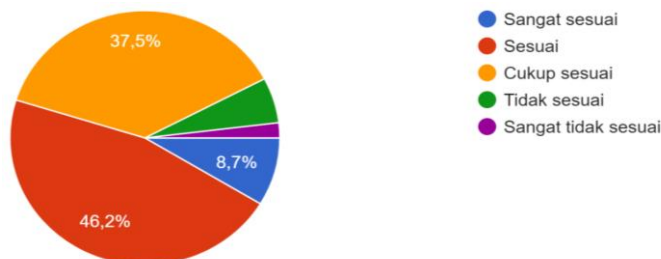
Pertanyaan: Apakakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam mengakses layanan Kesehatan melalui BPJS ?



Gambar 5. Persentase Respon Jawaban Pengetahuan V

Berdasarkan gambar di atas 28,8% Masyarakat kota Medan jarang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan Kesehatan melalui BPJS, sebanyak 31,7% terkadang merasa kesulitan dalam mengakses layanan Kesehatan melalui BPJS, dan sebanyak 34,6% Masyarakat kota medan sama sekali tidak pernah merasa kesulitan dalam hal tersebut.

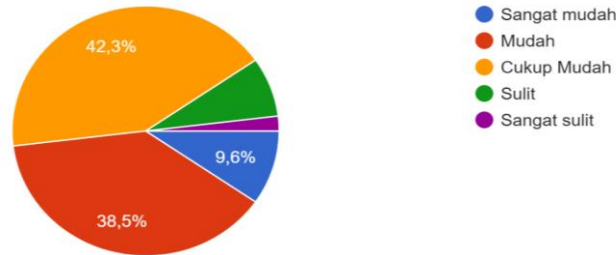
Pertanyaan: Apakah menurut Anda iuran BPJS Kesehatan sesuai dengan pelayanan yang diberikan?



Gambar 6. Persentase Respon Jawaban Pengetahuan VI

Berdasarkan gambar di atas 46,2% Masyarakat kota Medan merasa iuran BPJS Kesehatan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

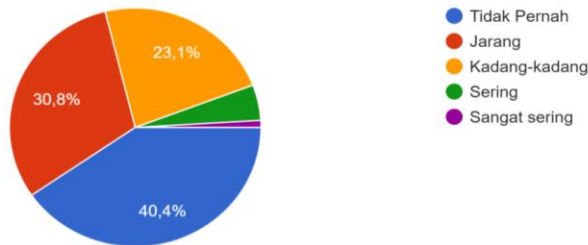
Pertanyaan: Seberapa mudah Anda mendapatkan informasi terkait prosedur klaim BPJS Kesehatan?



Gambar 7. Persentase Respon Jawaban Pengetahuan VII

Berdasarkan gambar di atas 38,5% Masyarakat kota Medan mudah mendapatkan informasi terkait prosedur klaim BPJS kesehatan.

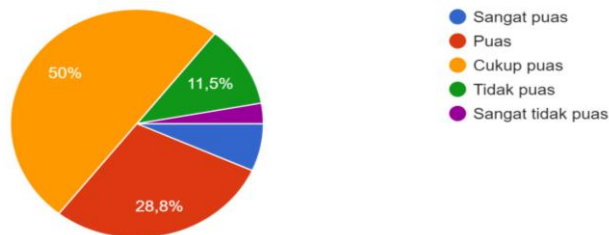
Pertanyaan: Apakah Anda pernah mengalami masalah administrasi saat menggunakan BPJS Kesehatan ?



Gambar 8. Persentase Respon Jawaban Pengetahuan VIII

Berdasarkan gambar di atas 30,8% Masyarakat kota jarang mengalami masalah administrasi saat menggunakan BPJS kesehatan.

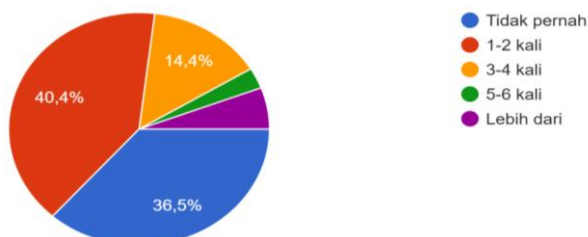
Pertanyaan: Seberapa puas Anda dengan waktu tunggu pelayanan di fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS?



Gambar 9. Persentase Respon Jawaban Pengetahuan IX

Berdasarkan gambar di atas 28,8% Masyarakat kota Medan puas dengan waktu tunggu pelayanan di fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS.

Pertanyaan: Seberapa sering Anda menggunakan layanan Kesehatan BPJS dalam satu tahun terakhir ?



Gambar 10. Persentase Respon Jawaban Pengetahuan X



Berdasarkan gambar di atas 14,4% Masyarakat kota Medan menggunakan layanan BPJS 3-4 kali dalam satu tahun terakhir. Kemudian dapat diketahui juga bahwa sebanyak 36,5% Masyarakat kota Medan tidak pernah menggunakan layanan Kesehatan BPJS, sebanyak 40,4% menggunakan layanan Kesehatan BPJS sebanyak 1-2 kali dalam kurun waktu satu tahun.

## Pembahasan

Berdasarkan nilai kuesioner yang telah di isi oleh 104 responden, maka untuk mendeskripsikan hasil penelitian berdasarkan hasil variable yang diperoleh:

1. Apakah bapa/ibu terdaftar di dalam BPJS? Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden yang menjawab YA sebesar 91,3% , responden yang menjawab TIDAK sebesar 8,7%. Dapat disimpulkan bahwa Masyarakat kota Medan terdaftar sebagai peserta BPJS.
2. Bagaimana penilaian anda terhadap proses pendaftaran BPJS Kesehatan? Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden yang menjawab MUDAH sebesar 63,3%, responden yang menjawab SANGAT MUDAH sebesar 16,3%,responden yang menjawab CUKUP SULIT sebesar 14,4%. Dapat disimpulkan bahwa Masyarakat kota medan menilai mudah dalam proses mendaftarkan sebagai peserta BPJS.
3. Apakah anda merasa informasi mengenai manfaat dan cakupan BPJS Kesehatan sudah cukup jelas? Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden yang menjawab JELAS sebesar 41,7%,responden yang menjawab CUKUP JELAS sebesar 31,1%, responden yang menjawab KURANG JELAS sebesar 13,6%. Dapat disimpulkan bahwa Masyarakat kota Medan merasa jelas mengenai informasi dan maaft BPJS Kesehatan.
4. Seberapa puas anda dengan waktu tunggu pelayanan di fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS? Berdsarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden yang menjawab CUKUP PUAS sebesar 50%, responden yang menjawab PUAS sebesar 28,8%, responden yang menjawab TIDAK PUAS sebesar 11,5%. Dapat disimpulakn bahwa Masyarakat kota Medan cukup puas dengan waktu tunggu pelayanan yang bekerjasama dengan BPJS.
5. Apakah anda pernah mengalami kesulitan dalam mengakses layanan Kesehatan melalui BPJS? Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden yang menjawab TIDAK PERNAH sebesar 34,6%, responden yang menjawab KADANG-KADANG sebesar 31,7%,responden yang menjawab JARANG sebesar 28,8%. Dapat disimpulkan bahwa Masyarakat kota medan tidak pernah mengalami kesulitan dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan terlihat dari hasil responden yang menjawab sebesar 34.6%
6. Apakah menurut anda iuran BPJS Kesehatan sesuai dengan pelayanan yang diberikan? Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden yang menjawab SESUAI sebesar 46,2%,responden yang menjawab CUKUP SESUAI sebesar 37,5%. Dapat disimpulkan bahwa Masyarakat kota Medan merasa bahwa iuran dan pelayanan yang diberikan sesuai.
7. Seberapa mudah anda mendapatkan informasi terkait prosedur klaim BPJS Kesehatan? Berdsarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden yang menjawab CUKUP MUDAH sebesar 42,3%,responden yang menjawab MUDAH 38,5%. Dapat disimpulkan bahwa Masyarakat kota Medan merasa cukup mudah untuk mendapatkan informasi terkait prosedur klaim BPJS.
8. Apakah anda pernah mengalami masalah administrasi saat menggunakan BPJS Kesehatan? Besdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden yang menjawab TIDAK PERNAH sebesar 40,4%, responden yang menjawab JARANG sebesar 30,8%,responden yang menjawab KADANG-KADANG sebesar 23,1%. Dapat disimpulkan

bahwa Masyarakat kota Medan jarang merasa jarang mengalami masalah administrasi saat menggunakan BPJS Kesehatan.

9. Seberapa puas anda dengan waktu tunggu pelayanan di fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS? Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden yang menjawab CUKUP PUAS sebesar 50%, responden yang menjawab PUAS sebesar 28,8%, responden yang menjawab TIDAK PUAS sebesar 11,5%. Dapat disimpulkan bahwa Masyarakat kota Medan cukup puas dengan waktu tunggu pelayanan yang bekerjasama dengan BPJS.
10. Seberapa sering anda menggunakan layanan Kesehatan BPJS dalam satu tahun terakhir? Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari jumlah responden yang menjawab 1-2 KALI sebesar 40,4%, responden yang menjawab TIDAK PERNAH sebesar 36,5%, responden yang menjawab 3-4 KALI sebesar 14,4%. Dapat disimpulkan bahwa Masyarakat kota Medan menggunakan BPJS dalam satu tahun terakhir hanya 1-2 kali saja.

## KESIMPULAN

Hasil survei menunjukkan bahwa grafik kue yang dilampirkan memberikan gambaran yang bermanfaat tentang persepsi masyarakat dan pengalaman mereka dengan program BPJS Kesehatan di Kota Medan. Grafik kue juga menekankan pentingnya meningkatkan kesadaran masyarakat, mempercepat proses pendaftaran, dan memastikan bahwa semua orang tahu apa yang mereka miliki dan apa yang mereka dapat lakukan. Program BPJS Kesehatan dapat lebih efektif dalam memberikan layanan kesehatan berkualitas dan murah kepada penduduk Medan dengan menangani bidang-bidang ini. Secara keseluruhan, pelaksanaan kebijakan BPJS di Kota Medan telah meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Tetapi untuk mencapai tujuan universal health coverage (UHC) dan memastikan keberlanjutan program BPJS, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Salah satu hal yang harus dilakukan adalah:

1. Meningkatkan jumlah tenaga medis dan fasilitas kesehatan di wilayah yang masih kekurangan.
2. Meningkatkan kualitas layanan kesehatan di semua fasilitas kesehatan.
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat dan prosedur BPJS.
4. Memperbaiki sistem manajemen dan efektivitas BPJS.
5. Meningkatkan sosialisasi dan pendidikan tentang program BPJS kepada masyarakat.
6. Meningkatkan kepuasan peserta dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Dengan upaya-upaya ini, BPJS diharapkan dapat memberikan manfaat terbaik bagi masyarakat dan mencapai tujuan UHC Kota Medan. Agar program BPJS dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, pemerintah Kota Medan harus terus berusaha untuk mengatasi masalah ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hartati widia, 2015. Kajian yuridis perubahan pt persero menjadi badan penyelenggara jaminan social (BPJS) kesehatan. Jurnal IuS, Vol. III Nomor 9 Desember 2015.
- Rajagukguk Tiur, 2019. Ansssaisis implementasi kebijakan BPJS Kesehatan terhadap pelayanan puskesmas (type perawatan) di Kota Medan, Jurna Manajemen Volume 5 Nomor 2 (2019).
- Suhaina, Syamsu Alam, Ade Rahayu . Persepsi Masyarakat Dalam Implementasi Kebijakan Publik Tentang Bpjs Kesehatan Mandiri Di Desa Segerang Kecamatan Mapilli Kabupaten Polewali Mandar, JPCS Volume 3 Nomor 2 (2021)