

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI PUSKESMAS AMPIBABO KECAMATAN AMPIBABO KABUPATEN PARIGI MOUTONG**

**Moh. Efendi<sup>1)\*</sup>, Intam Kurnia<sup>2)</sup>, Fiki Ferianto<sup>3)</sup>**

<sup>1</sup>Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako

[efendimoh@gmail.com](mailto:efendimoh@gmail.com)

<sup>2</sup>Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako

[kintam.68@gmail.com](mailto:kintam.68@gmail.com)

<sup>3</sup>Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako

[fiki.ferianto@gmail.com](mailto:fiki.ferianto@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong. Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, sementara tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Jenis data terdiri atas data primer dan data sekunder. Penentuan informan menggunakan teknik Purposive. Selain itu, dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui penelitian pustaka dan penelitian lapangan dengan kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menurut Huberman (2014), yaitu kondensasi data, menyajikan data, dan menarik simpulan atau verifikasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III yang terdiri dari 4 aspek yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dari hasil penelitian maka peneliti menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong masih belum terlaksana secara maksimal, hal ini dapat dilihat setelah melalui proses penelitian, dengan masih banyaknya masalah-masalah yang terjadi, seperti pada aspek komunikasi belum maksimal. Meski komunikasi antar pelaksana program sudah berjalan dengan baik. Penyaluran segala informasi terkait program kepada kelompok sasaran yang dalam hal ini adalah masyarakat dinilai masih berjalan kurang maksimal. Kemudian dari aspek sumber daya juga belum maksimal, hal ini disebabkan oleh dari faktor sumber daya manusia yang belum memadai, Puskesmas Ampibabo tidak memiliki tenaga dokter spesialis, dan selain itu fasilitas pendukung dalam pelaksanaan kebijakan layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo masih belum memadai.

**Kata kunci:** Implementasi Kebijakan, Jaminan Sosial, Kesehatan

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the implementation of BPJS (Social Security Administration) Health service policy at Ampibabo Health Center, Ampibabo District, Parigi Moutong Regency. The researcher conducted the research using qualitative methods, while the type of research used in this study is descriptive research. The type of data consists of primary data and secondary data. Determination of informants using the Purposive technique. In addition, the data collection technique in this study through library research and field research with observation, interview, and documentation activities. The data analysis method according to Huberman (2014), data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. This study uses the policy implementation theory put forward by Edward III which consists of 4 aspects, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. From the results of the study, the researcher concluded that the implementation of the BPJS (Social Security Administration) Health service policy at the Ampibabo Health Center, Ampibabo District, Parigi Moutong Regency has not been implemented optimally, this can be seen after going through the research process, with many problems that still occur, such as in the communication aspect, it is still not running optimally. Although communication between program implementers has been going well. The distribution of all information related to the program to the target group, in this case the community, is considered to be still not running optimally. Then from the aspect of resources, it is still not running optimally, this is caused by inadequate human resources, the Ampibabo Health Center does not have specialist doctors, and in addition, supporting facilities in the implementation of the BPJS (Social Security Administration) Health service policy at the Ampibabo Health Center are still inadequate.*

**Keyword: Policy Implementation, Social Security, Health**

Submisi: 04-02-2025

Diterima: 07-02-2025

Dipublikasikan: 14-02-2025

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Pemerintah menindaklanjuti dengan petikan dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 menjadi tonggak penting dalam sistem jaminan sosial di Indonesia. Undang-undang ini secara khusus mengatur tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (1), BPJS didefinisikan sebagai badan hukum yang dibentuk dengan tujuan utama menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam Undang-Undang ini, tugas BPJS dibagi menjadi dua fokus utama, yaitu BPJS Kesehatan yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan, dan BPJS Ketenagakerjaan yang bertanggung jawab atas program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Kehadiran BPJS diharapkan dapat memberikan perlindungan dan meningkatkan kesejahteraan sosial melalui berbagai program jaminan sosial yang diselenggarakannya dalam program jaminan itu terdapat beberapa program antara lain, program jaminan kesehatan, program jaminan kecelakaan, program jaminan hari tua, dan program jaminan kematian.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pada awal tahun 2014, pemerintah telah merubah dua lembaga sosial yang bergerak di bidang jaminan sosial yaitu PT. Jamsostek menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan dan PT. Askes menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) juga berdampak pada munculnya program khusus dan tergolong baru yang berasal dari Pemerintah Indonesia yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan tentunya tujuan serta manfaat dari program ini adalah bagi rakyat Indonesia secara keseluruhan.

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) akan memimpin amanat UU SJSN, yang dianggap sebagai awal baru dan langkah pertama menuju pembentukan sistem asuransi yang sehat dan terorganisasi di Indonesia. Diharapkan dengan memberikan kesempatan kepada seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), layanan kesehatan akan dapat diakses oleh semua orang dan aspirasi seluruh penduduk Indonesia untuk hidup sehat akan terwujud. Prinsip gotong royong asuransi berarti bahwa premi setiap pemegang polis digunakan untuk membayar perawatan medis pemegang polis lain yang sakit. Untuk sepenuhnya menjalankan prinsip asuransi gotong royong, pemerintah Indonesia mengharapkan agar seluruh penduduk Indonesia bergabung dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan bisa dibilang meningkat dengan cepat. Jumlah peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan dari tahun ke tahun, pada gambar di bawah ini:



(Sumber: BPJS RI, 2024)

Pengguna aktif BPJS Kesehatan di Indonesia hingga saat ini masih terus mengalami peningkatan. Secara akumulasi, peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan tembus 144 juta peserta pada awal berdiri. Berikutnya menjadi 157 juta peserta pada 2015. Kenaikan cukup signifikan terjadi pada 2017-2018. Di tahun 2017, jumlah peserta mencapai 188 juta orang, melonjak hingga 208 juta orang pada 2018. Kenaikan itu ditaksir lebih dari 20 juta peserta. Setelah tahun tersebut, angka peserta tembus lebih dari 200 juta. Sayangnya kepesertaan sempat menurun pada 2019-2020. Pada 2019, jumlahnya mencapai 224 juta peserta. Namun pada 2020 menjadi 222 juta peserta. Kemudian kembali terjadi peningkatan di Tahun 2021 menjadi 236 juta peserta, di tahun berikutnya meningkat menjadi 249 juta peserta, di Tahun 2023 peserta sebanyak 267 juta peserta, dan di Bulan Oktober 2024 mencapai 277 juta peserta, (BPJS RI, 2024).

Dalam pelaksanaan jaminan kesehatan bagi masyarakat, BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan bekerja sama dengan berbagai institusi kesehatan seperti dokter umum, klinik, Puskesmas dan rumah sakit. Selain itu, untuk menjamin pemerataan pelayanan kesehatan, peserta dapat berkontribusi sesuai anggarannya. Puskesmas merupakan tempat pertama yang wajib masyarakat datang ketika berobat menggunakan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Pasalnya, sebagian besar Puskesmas di Indonesia selalu terbuka untuk menerima pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Puskesmas Ampibabo ialah salah satu Puskesmas yang sudah memiliki rawat inap, Puskesmas Ampibabo terletak di Kecamatan Ampibabo yang berada di Kabupaten Parigi Moutong Provinsi Sulawesi Tengah. Puskesmas Ampibabo melayani kesehatan pada 19 Desa yang ada di Kecamatan Ampibabo. Puskesmas Ampibabo memberikan dua kategori pelayanan yaitu Umum dan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Menurut Ibu Siti Rahma (2024) selaku staf administrasi Puskesmas Ampibabo, peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Ampibabo sudah mencapai 14.064 jiwa per Tahun 2022. Sementara jumlah kunjungan pada Tahun 2023 16.645 jiwa. Dari data tersebut penggunaan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Ampibabo dari tahun ke tahun semakin meningkat. Adapun paket pelayanan yang disediakan bagi pasien miskin yang menggunakan BPJS antara lain seperti jaminan rawat jalan maupun rawat inap di kelas III, mendapatkan obat-obatan yang telah disediakan oleh BPJS dan mendapatkan jaminan untuk pemeriksaan penunjang sebagaimana yang telah ditetapkan dalam BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Dari observasi awal yang penulis lakukan, implementasi atau pelaksanaan kebijakan pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo belum terlaksana secara maksimal, yang mana masih terdapat ketidakpahaman masyarakat akibat dari minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara BPJS dan pihak Puskesmas kepada masyarakat bahwa ketika BPJS Kesehatan beroperasi atau sudah diberlakukan, maka tidak ada lagi program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) bagi masyarakat miskin. Kemudian selain itu pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo juga terkendala oleh masalah ketersediaan sumber daya pendukung seperti fasilitas medis yang masih minim, seperti belum adanya fasilitas USG untuk ibu hamil, fasilitas laboratorium sebagai sarana untuk pengukuran, penetapan, dan pengujian untuk penentuan jenis penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan masih belum lengkap, hanya tersedia fasilitas pemeriksaan darah, pemeriksaan gula darah, pemeriksaan kolesterol, dan pemeriksaan asam urat, sementara alat untuk pemeriksaan trigliserida, pemeriksaan widal, dan pemeriksaan urin masih belum tersedia. Kemudian untuk sumber daya manusia juga masih terbatas, dimana jumlah dokter hanya 1 orang yang merupakan dokter umum, sementara untuk dokter gigi, dokter kandungan, maupun dokter anak belum ada, sehingga pelayanan pemeriksaan gigi, kandungan, dan penyakit anak untuk peserta

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Ampibabo masih ditangani oleh dokter umum yang dibantu perawat, bidan, dan tenaga medis lainnya, sementara tidak sedikit peserta BPJS yang membutuhkan pelayanan pemeriksaan kandungan dan anak di Puskesmas tersebut. Faktanya ada pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan yang tidak mendapat pelayanan yang maksimal dari Puskesmas.

## **METODE**

Dasar penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dapat memberikan suatu gambaran mengenai pelaksanaan kebijakan layanan BPJS.

Definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu merujuk pada konsep teori implementasi kebijakan oleh Edward III, terdiri atas aspek dalam Anggara (2018) yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa observasi dan wawancara, serta data sekunder berupa dokumen/laporan terkait lokus penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini, yaitu data yang bersumber dari hasil observasi dan wawancara serta literatur dari buku atau sumber yang didapatkan pada laman website. Penentuan informan dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive*, yang di mana informan penelitian terdiri atas kepala Puskesmas, staf administrasi, dan juga masyarakat selaku pengguna BPJS.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian berupa alat yang digunakan saat berada di lapangan seperti pedoman wawancara, dan alat rekam suara, serta kamera foto untuk dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu Model Interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) meliputi pengumpulan data kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembangunan dibidang kesehatan diarahkan pada pemenuhan dan pemerataan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Pemerintah perlu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat agar tercipta masyarakat yang sehat dan berkualitas. Pembangunan kesehatan juga merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pembangunan ekonomi serta berperan penting terhadap penanggulangan kemiskinan. Masalah Kesehatan perlu mendapat perhatian utama khususnya pada pemerataan pelayanan kesehatan agar seluruh masyarakat dapat dengan mudah menjangkau dan memenuhi kebutuhan kesehatan dengan kualitas pelayanan yang sesuai khususnya bagi masyarakat miskin. Pada tahun 2023, di wilayah Kecamatan Ampibabo terdapat 1 unit Puskesmas, 2 unit Pustu, 17 unit Poskesdes dan 3 unit Apotek.

Pemerintah Kecamatan Ampibabo, menyediakan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Hingga akhir tahun 2023 pemerintah menyediakan Puskesmas Ampibabo untuk melayani masyarakat Kecamatan Ampibabo. Selain puskesmas pemerintah juga membangun 17 unit pos kesehatan desa (Poskesdes) untuk pelayanan kesehatan ibu dan anak. Selain itu, jumlah tenaga kesehatan yang paling banyak terdapat di

Kecamatan Ampibabo adalah bidan desa yaitu sejumlah 14 orang. Bidan desa, terdapat pula dukun bayi yang terlatih. Sarana dan tenaga kesehatannya turut mempengaruhi tingkat kualitas kesehatan masyarakat, berdasarkan tersebut diatas, dapat diasumsikan bahwa secara keseluruhan sarana kesehatan di Kecamatan Ampibabo belum memadai sehingga masih perlu ditingkatkan demi mendukung pembangunan kesehatan di wilayah tersebut.

Puskesmas perawatan atau puskesmas rawat inap merupakan puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong penderita gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun rawat inap sementara. sesuai standar pelayanan minimal bidang kesehatan di kabupaten/kota. (Depkes RI, 2003).

Puskesmas Ampibabo berdiri pada bulan Januari 1996 dengan luas 14.034 Ha, dimana dalam pembangunannya merupakan realisasi dari program kerja pemerintah untuk memprioritaskan kesehatan masyarakat di dalam pembangunan di wilayah tersebut dan upaya peningkatan dari pembangunan secara keseluruhan dari kesehatan masyarakatnya. Terdapat beberapa bagian pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Ampibabo seperti Poli Umum, Unit Laboratorium, Poli Kesehatan Ibu dan Anak, Unit Sanitasi/Keluarga Berencana (KIA/KB), Unit Imunisasi, Poli Gigi, Unit Promosi Kesehatan, Unit Gizi, dan Unit Kesehatan Lingkungan.

Implementasi merupakan bentuk aksi nyata dalam menjalankan rencana yang telah dirancang secara matang, implementasi hendaknya dilaksanakan sesuai dengan hasil rancangan yang telah dibuat sebelumnya. Jika tidak, maka hasilnya akan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Implementasi merupakan hal yang sangat penting dalam keseluruhan rangkaian kegiatan. Rencana yang telah dibuat tidak akan berarti apa-apa jika dilaksanakan tanpa melalui prosedur yang telah disepakati. Implementasi suatu program merupakan suatu yang kompleks, dikarenakan banyaknya faktor yang saling berpengaruh dalam sebuah sistem yang tak lepas dari faktor lingkungan yang cenderung selalu berubah. Proses implementasi dalam kenyataannya dapat berhasil ditinjau dari wujud hasil yang dicapai (*outcome*). Karena dalam proses tersebut terlibat berbagai unsur yang dapat bersifat mendukung maupun menghambat pencapaian sasaran program termasuk pula kebijakan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Ampibabo Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong Sulawesi Tengah.

Puskesmas Ampibabo merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong Sulawesi Tengah yang telah mengimplementasikan program BPJS kesehatan. Implementasi program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan di Puskesmas Ampibabo sudah dimulai sejak tahun 2014 setelah dikeluarkannya kebijakan untuk penyelenggaraan program BPJS kesehatan. Sejak diterbitkannya kebijakan tentang program BPJS, maka seluruh pasien di Puskesmas Ampibabo yang menggunakan Jamkesmas maupun Jamkesda sudah langsung terintegrasi menjadi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) secara umum bertujuan meningkatkan akses, pemerataan dan mutu pelayanan kesehatan terhadap seluruh penduduk Kecamatan Ampibabo guna tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien. Secara khusus, pelayanan BPJS Kesehatan bertujuan untuk membantu meringankan beban masyarakat dalam pembiayaan pelayanan kesehatan, meningkatkan cakupan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas serta jaringannya dan di rumah sakit milik Pemerintah dan rumah sakit lainnya. Setiap kebijakan yang dibuat memiliki maksud dan tujuan tertentu untuk kebaikan bersama bagi pemerintah maupun masyarakat, memecahkan permasalahan yang ada. Keberhasilan suatu kebijakan dilihat dari pelaksanaan kebijakan tersebut. Implementasi program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo adalah suatu pelaksanaan dari program pemerintah yaitu Jaminan Kesehatan Masyarakat (JKN). Dalam pengimplementasian

kebijakan program layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi itu sendiri. Dengan menggunakan indikator-indikator penentu berhasil atau tidaknya proses implementasi kebijakan yang di kemukakan George C. Edward III, dimana terdapat empat aspek yang sangat menentukan keberhasilan suatu kebijakan yakni Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

Salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan program layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo adalah faktor komunikasi. Namun secara detail, perlu diketahui bahwa komunikasi di dalam implementasi akan berjalan efektif apabila transmisi atau penyampaian informasi terkait ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan program oleh pusat sebagai pembuat kebijakan baik secara langsung maupun melalui unit pelayanan kesehatan yang ada tersebar di sebagian wilayah Kabupaten dan Kota sehingga dapat dipahami dengan baik oleh para pelaksana program yang tentunya juga bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan tersebut.

Aspek komunikasi antar pelaksana program yang dalam hal ini pihak Puskesmas Ampibabo dengan pihak BPJS Kesehatan dan Dinas Kesehatan Kabupaten Parigi Moutong berpengaruh besar terhadap berhasilnya implementasi kebijakan program layanan BPJS Kesehatan tersebut, komunikasi yang baik dan efektif akan memudahkan penerapan implementasi kebijakan tersebut sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan pada saat kebijakan itu dibuat. Pelaksanaan program layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo ini kita selalu menjaga komunikasi dengan semua pihak, baik Dinas Kesehatan Kabupaten Parigi Moutong maupun pihak BPJS Kesehatan itu sendiri yang ada di Parigi, namun yang lebih intens adalah komunikasi dengan pihak BPJS Kesehatan, yang mana komunikasi ini dimaksudkan sebagai bentuk koordinasi, agar pelaksanaan program ini dapat berjalan dengan tepat, selain itu juga ada beberapa hal yang kadang kita komunikasikan dengan pihak BPJS Kesehatan, seperti terkait masalah dalam pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas ini, sebagai contoh adalah apabila ada pasien yang kartu BPJS - nya beresalah maka kami akan berupaya membantu mengkoordinasikan masalah tersebut kepada pihak BPJS Kesehatan agar bagaimana permasalahan tersebut dapat tangani. Beberapa desa di Kecamatan Ampibabo sebagai wilayah kerja Puskesmas Ampibabo, pelaksanaan sosialisasi atau penyaluran informasi terkait kebijakan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan tidak dilakukan secara langsung oleh pihak Puskesmas maupun pihak BPJS Kesehatan cabang Parigi, sehingga hal ini mempengaruhi keberlangsungan kebijakan tersebut di wilayah kerja Puskesmas Ampibabo, yang mana banyak dari masyarakat yang masih kurang mengerti maksud dan tujuan dari adanya kebijakan ini, bahkan pula ada sama sekali tidak tahu soal kebijakan ini, sehingga banyak pula dari masyarakat yang masih belum terdaftar sebagai peserta dalam kebijakan layanan kesehatan tersebut. Fakta di lapangan bahwa hanya himbauan yang disampaikan pemerintah desa kepada masyarakat agar mau mengikuti program tersebut, namun akibat tidak adanya sosialisasi banyak masyarakat yang belum begitu paham mekanisme-mekanisme dalam mengikuti program tersebut.

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Selain kedua indikator di atas, indikator kejelasan informasi juga merupakan elemen yang penting. Kejelasan informasi menentukan akan keberhasilan implementasi sebuah kebijakan publik. Jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga informasi kebijakan tersebut harus jelas. Ketidakjelasan pesan informasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakan akan mendorong terjadinya kesalahpahaman bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal. Kejelasan informasi dalam implementasi kebijakan layanan BPJS (Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo, terdiri dari penyampaian informasi secara gamblang oleh pihak Puskesmas Ampibabo kepada masyarakat terkait semua hal yang menyangkut dengan kebijakan BPJS Kesehatan. Keterbukaan mengenai informasi penyelenggaraan program layanan Kesehatan di Puskesmas Ampibabo dilakukan dengan tujuan agar seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan murah dapat mengetahui secara jelas informasi apa saja yang telah disampaikan oleh pihak Puskesmas Ampibabo terkait program tersebut. Apabila penyampaian informasi terkait program tersebut tidak jelas, tidak memberikan pemahaman atau bahkan tujuan dan sasaran kebijakan tidak diketahui sama sekali oleh masyarakat sebagai kelompok sasaran, maka kemungkinan tidak akan mendapatkan antusiasme dari kelompok sasaran yang bersangkutan.

Kejelasan informasi terkait hal-hal yang menyangkut program ini bagi masyarakat sejauh ini sudah berjalan dengan baik, semuanya telah dijelaskan secara jelas dan akurat dan secara detail di dalam kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh pihak Puskesmas Ampibabo kepada masyarakat di wilayah tersebut, sosialisasi tersebut dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan melalui media melalui papan informasi yang menjelaskan alur pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas tersebut. Dengan adanya kejelasan informasi mengenai tujuan dan mekanisme pelaksanaan program, maka dapat mendukung dalam pelaksanaan guna pencapaian tujuan. Misalnya saja dalam proses penggalian gagasan hingga penetapan usulan, masyarakat harus tahu betul tahap pelaksanaannya. Dengan demikian, akan lebih teratur dan dapat berjalan secara efektif. Se jauh ini masyarakat belum benar-benar memahami dengan benar hal-hal yang berkaitan tentang pelaksanaan program ini, ini disebabkan oleh masih kurangnya informasi yang disampaikan, pihak Puskesmas hanya meminta pihak pemerintah desa untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan ini, sehingga penyampaian informasi kurang jelas, sebab pemerintah desa kurang kompeten dalam menerangkan alur pelayanan program tersebut khususnya di Puskesmas Ampibabo. Salah satu hal yang penting dalam implementasi sebuah kebijakan yaitu isi dari kebijakan itu sendiri. Sebab kebijakan dapat berjalan dengan efektif apabila pelaksanaannya memahami isi yang menjadi maksud dan tujuan dari kebijakan yang telah ditetapkan, dimana maksud dan tujuan itu dapat dilihat dalam isi kebijakan atau program yang dilaksanakan. Implementasi kebijakan dapat gagal karena masih samarnya isi atau tujuan kebijakan serta tidak jelasnya sasaran kebijakan itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan program layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo, dilihat dari aspek komunikasi masih berjalan kurang maksimal. Meski komunikasi antar pelaksana program sudah berjalan dengan baik. Penyaluran segala informasi terkait program kepada kelompok sasaran yang dalam hal ini adalah masyarakat dinilai masih berjalan kurang maksimal, masih ada sebagian besar masyarakat belum mengetahui program ini, ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi antara implementor dengan masyarakat. Selain itu, masyarakat masih mengeluhkan penyampaian informasi yang kurang jelas terutama terkait mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat.

Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu dari aspek kuantitas dan kualitas pelaksana program. Dalam implementasi suatu program tentu saja diperlukan sumber daya manusia sebagai pelaksana guna mendukung terlaksananya program dengan baik. Tanpa adanya personil untuk melaksanakan suatu program kebijakan, maka kebijakan apapun tidak dapat berjalan dan hanya akan tinggal dokumen tanpa adanya realisasinya. Sumber daya manusia yang kompeten adalah aspek penting dalam mendukung terlaksananya suatu program kebijakan, dari wawancara di atas menunjukkan bahwa saat ini sumber daya manusia yang kompeten dalam mendukung pelayanan masyarakat peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo masih terbatas, meski di dukung dengan jumlah perawat dan bidan yang jumlahnya cukup memadai,

namun ketersediaan dokter masih sangat terbatas. Saat ini jumlah dokter di Puskesmas tersebut hanya satu orang dokter umum, tidak ada dokter spesialis yang mendukung pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas tersebut, seperti dokter gigi, dokter kandungan, hingga dokter anak, sehingga cukup banyak warga masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang membutuhkan pelayanan kesehatan gigi, kandungan dan anak mereka beralih untuk berobat ataupun memeriksakan kesehatan mereka di klinik maupun rumah sakit yang di dalamnya tersedia dokter spesialis sebagaimana yang mereka butuhkan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam pelaksanaan kebijakan. Sumber daya yang dipilih berdasarkan asas efektif dan efisien dapat menjadi salah satu faktor pendorong agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, secara kualitas implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo membutuhkan sumber daya yang cukup dan mampu untuk menangani kebutuhan layanan kesehatan bagi peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas tersebut. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya. Pelaksanaan program tidak akan hasil yang maksimal apabila jumlah staf pelaksana program tidak memadai dan tidak ahli dalam proses pelaksanaan program tersebut. meski dengan jumlah bidan dan perawat yang memadai, namun kebijakan ini tidak didukung oleh tenaga dokter yang memadai, Puskesmas Ampibabo tidak memiliki tenaga dokter spesialis, sehingga untuk pengobatan maupun pemeriksaan kesehatan seperti kesehatan kandungan, THT, gigi, dan lain sebagainya hanya ditangani oleh perawat atau bidan sehingga penanganannya dilakukan hanya sesuai dengan standar kemampuan mereka, tentu hal ini menyebabkan sebagian masyarakat pengguna layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan lebih memilih untuk berobat dan memeriksakan kesehatan mereka tersebut ke klinik atau rumah sakit meski harus membayar tunai. Melihat permasalahan tersebut, menunjukkan bahwa ketersediaan tenaga dokter khususnya dokter spesialis dalam mendukung pelaksanaan kebijakan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo masih sangat minim. Maka untuk memaksimalkan pelaksanaan kebijakan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo harus didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang memadai dari segi kuantitas maupun kualitasnya, sebab masyarakat membutuhkan adanya layanan kesehatan yang terselenggara dengan maksimal meski itu merupakan fasilitas kesehatan setingkat Puskesmas.

Aspek sumber daya pada ketersediaan fasilitas dalam proses implementasi suatu program. Salah satu fasilitas pendukung yaitu tersedianya sarana prasarana yang dibutuhkan untuk pelaksanaan program. Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan. Untuk mendukung pelaksanaan kebijakan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo, komponen berupa fasilitas-fasilitas yang dipakai untuk melakukan program layanan kesehatan tersebut yang terdiri atas berbagai fasilitas kesehatan yang lengkap dan memadai secara kualitas sangat dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan layanan jaminan kesehatan masyarakat tersebut. Keterbatasan juga terjadi pada ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), mulai dari ruang rawat inap yang kadang tidak cukup untuk menampung pasien yang masuk, kemudian ruang apotek yang masih seruang dengan ruangan tata usaha, kemudian juga saat ini ketersediaan alat medis untuk kebutuhan medis tertentu juga masih belum tersedia, seperti alat USG bagi ibu hamil, fasilitas laboratorium yang saat ini masih sebatas untuk pemeriksaan darah, pemeriksaan gula darah, pemeriksaan kolesterol, dan pemeriksaan asam urat, sementara untuk pemeriksaan urin masih belum tersedia.

Fasilitas yang mendukung pelaksanaan kebijakan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan masih terbatas, mulai dari fasilitas pendukung layanan administrasi hingga medis diakui masih belum memadai, sehingga baik pelayanan administrasi hingga medis kadang terkendala oleh keterbatasan tersebut, seperti kendaraan ambulance yang dianggap masih belum cukup untuk membantu menangani pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan jika terjadi kondisi darurat pada pasien pengguna BPJS Kesehatan tersebut, hal ini dikarenakan tidak jarang pula terdapat lebih dari satu pasien yang secara bersamaan mengalami kondisi yang darurat untuk segera dirujuk ke rumah sakit terdekat, namun dengan ketersediaan mobil ambulance yang terbatas tentu pelayanan tersebut sulit terlaksana dengan maksimal. Selain itu wireless internet yang biasanya dipergunakan untuk menghubungkan komputer Puskesmas tersebut dengan sistem pengimputan data pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan kadang mengalami masalah sehingga menghambat pelayanan. Sementara itu pula kelengkapan peralatan medis juga masih menjadi masalah, sehingga banyak pelayanan medis yang belum bisa dilakukan secara maksimal di Puskesmas tersebut, dengan adanya kondisi ini banyak dari masyarakat yang menginginkan pelayanan medis khususnya yang sifatnya krusial seperti layanan USG bagi ibu hamil harus dilakukan di klinik atau rumah sakit yang memiliki fasilitas tersebut meski harus mengeluarkan biaya yang cukup mahal. Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah peneliti uraikan di atas menunjukkan bahwa implementasi kebijakan program kebijakan layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong, dilihat dari aspek sumber daya masih berjalan kurang maksimal. Hal ini disebabkan oleh dari faktor sumber daya manusia yang belum memadai, Puskesmas Ampibabo tidak memiliki tenaga dokter spesialis seperti kesehatan kandungan, THT, gigi, dan lain sebagainya hanya ditangani oleh parawat atau bidan. Selain itu masalah lainnya adalah keterbatasan fasilitas pendukung dalam pelaksanaan kebijakan layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo masih belum memadai, seperti alat rekam jantung guna mengetahui kondisi jantung pasien, USG untuk mengetahui kondisi bayi dalam kandungan, laboratorium yang saat ini hanya untuk pemeriksaan darah, pemeriksaan gula darah, pemeriksaan kolesterol, dan pemeriksaan asam urat, adapun untuk pemeriksaan trigliserida, pemeriksaan widal, dan pemeriksaan urin masih belum tersedia di Puskesmas tersebut.

Aspek disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor yang penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan atau kebijakan publik. Jika pelaksana suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Tingkat komitmen dan kejujuran dalam implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo adalah hal terpenting dari efek disposisi, karena dalam melaksanakan suatu kebijakan dapat berdampak pada keinginan dan kemauan untuk melaksanakan suatu kebijakan. Pemahaman dan pendalaman suatu kebijakan dan penerimaan aparatur bisa dilihat dari pengetahuan suatu kebijakan apakah menerima, menolak ataukah netral. Komitmen merupakan suatu keputusan yang harus dicapai, sikap ini yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan karena dengan berkomitmen mereka dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan tanpa menyelewengkan suatu pekerjaan apapun. Komitmen untuk melaksanakan kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo merupakan wujud dari sikap para implementor untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka agar dalam pelaksanaannya mencapai hasil yang optimal. Komitmen untuk menjalankan kebijakan pelayanan yang baik dapat dilihat dari cara implementor melayani para pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Puskesmas memperlakukan setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan baik, termasuk pula bagian masyarakat pengguna BPJS Kesehatan. Pihak Puskesmas merespon dengan baik apa yang menjadi kebutuhan pasien pengguna BPJS Kesehatan, dan memberikan penanganan dengan cepat jika pelayanannya dibutuhkan. Tentu hal ini sebagai bentuk komitmen mereka untuk menjalankan kebijakan layanan jaminan kesehatan bagi peserta BPJS dengan semaksimal mungkin meski dihadapkan pada berbagai kendala terkait keterbatasan sumber daya pendukung pelayanan mereka di Puskesmas tersebut. Komitmen dari para pelaksana implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong menjadi salah satu aspek yang amat menentukan keberhasilan pelaksanaan program tersebut, dimana pihak Puskesmas Ampibabo sebagai pelaksana kebijakan tersebut selalu menjalankan apa yang menjadi tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Selain dari hasil wawancara tersebut di atas, dari pengamatan atau observasi yang selama ini peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa sikap pihak Puskesmas Ampibabo sebagai pelaksana dalam implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo sudah baik. Dimana para pelaksana program tersebut memiliki komitmen tinggi dalam melaksanakan tugas selalu berdasar pada tupoksinya, dalam pelayanannya mereka menunjukkan perilaku yang baik terhadap pasien khususnya pengguna BPJS Kesehatan, melayani mereka dengan sepenuh hati dan bersikap adil pada setiap pasien yang dilayani. Watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Berdasarkan hasil penelitian di atas, dalam implementasi kebijakan layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan di Puskesmas Ampibabo ditinjau dari aspek disposisi/sikap sudah berjalan dengan cukup baik, sikap pegawai pelaksana program dalam implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo sudah baik. Meski dengan berbagai keterbatasan di dalam pelaksanaan program tersebut, para pelaksana program tersebut memiliki komitmen tinggi dalam melaksanakan tugas.

Struktur organisasi-organisasi yang melaksanakan kebijakan memiliki pengaruh penting pada implementasi. Jika terdapat suatu kelemahan dalam struktur birokrasi tersebut, implementasi kebijakan tidak akan berhasil. Pada dasarnya struktur birokrasi mencakup aspek-aspek seperti pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi yang ada dalam organisasi yang bersangkutan dan hubungan organisasi dengan organisasi luar dan sebagainya. Struktur birokrasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo. Salah satu aspek yang terpenting adalah adanya standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab. SOP dalam pelaksanaan implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo mengacu pada beberapa regulasi yang mengatur mekanisme kerja di dalam program tersebut. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, para pelaksana program menyesuaikan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku terutama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/ 2008 tentang SPM Puskesmas, dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, dimana regulasi secara umum mengatur mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana program ini.

Aturan kerja atau SOP dibentuk untuk mempelancar proses jalannya implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo, dimana dalam program ini, instansi melalui aparatur yang ditugaskan melaksanakan implementasi program ini harus melalui beberapa tahapan atau ketentuan yang berlaku di dalam proses kerja program kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo. Hal ini meliputi proses sosialisasi, pemberdayaan masyarakat, hingga proses evaluasi. Harapan dengan adanya SOP, pelaksana kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo mampu dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam SOP sehingga dapat menimbulkan efektivitas dan efisiensi kinerja.

Aspek fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab yang terjadi di dalam implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Ampibabo terwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut. Masing-masing pelaksana layanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan ini dalam menjalankan tugasnya diharapkan bisa saling membantu dan bekerjasama dengan baik. Hal itu dilakukan demi mencapai keberhasilan implementasi kebijakan program tersebut. Para pelaksana kebijakan layanan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo dalam menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Pelaksanaan kebijakan layanan BPJS Kesehatan telah dilakukan pembagian tugas agar kebijakan ini dapat terlaksana, penyebaran tanggung jawab tersusun berdasarkan tupoksi masing-masing pihak yang bertanggung jawab dalam kebijakan ini. Setiap bidang melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada masing-masing bagiannya. Dalam hal penyebaran tanggung jawab pada program ini dilakukan secara merata tidak ada kesenjangan-kesenjangan atau pilih kasih kepada para aparatur pelaksana. Penyebaran tanggung jawab diberikan sesuai dengan struktur organisasi yang sudah ditetapkan. Dan dalam implementasi program ini di Puskesmas Ampibabo, tanggung jawab sepenuhnya diberikan pada Kepala Puskesmas, yang kemudian membawahi beberapa penanggung jawab pada bagian-bagian di dalam struktur kerja di Puskesmas tersebut, para penanggung jawab tersebut mengkoordinir masing-masing staf baik pelayanan administrasi Puskesmas, IGD, Rawat Inap, Persalinan, dan tentunya Tim Poned.

Pembagian tugas di dalam pelaksanaan kebijakan layanan BPJS Kesehatan sudah jelas, dimana masing-masing pihak yang terkait di dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Ampibabo termasuk pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan ini memiliki tanggung jawab yang jelas sesuai dengan jenis pelayanan dan tugas masing-masing staf di dalam instansi tersebut. Penyebaran atau pembagian tanggung jawab kepada pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya saling membantu dan bekerjasama. Hal ini dilakukan agar program ini dapat berjalan guna mencapai keberhasilan menerapkan kebijakan layanan BPJS Kesehatan. Masing-masing pihak yang terlibat menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka sehingga hubungan yang terjadi adalah hubungan kerjasama. Penyebaran tanggung jawab tersebut dapat diwujudkan dalam kinerja antara bagian yang satu dengan bagian yang lain, antara bagian tersebut saling bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Misalnya Kepala Puskesmas mendelegasikan kewenangan untuk melakukan koordinasi dengan sejumlah bagian, melakukan sosialisasi, monitoring dan evaluasi ke lapangan mengenai implementasi kebijakan ini. Sementara petugas layanan melakukan pelayanan administrasi, dan layanan kesehatan. Pembagian tugas ini dilakukan agar pihak pelaksana kebijakan dapat mengetahui tugas pokok dan fungsinya supaya penyebaran tanggung jawab ini dapat terlaksana dan membawa keberhasilan dalam program kebijakan ini. Berdasarkan uraian di atas, peneliti menilai bahwa dilihat dari aspek struktur birokrasi, implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong sudah berjalan dengan cukup baik, dimana di dalam pelaksanaan program

ini, Puskesmas Ampibabo berpedoman pada beberapa regulasi yang jelas, dalam penyebaran atau pembagian tanggung jawab program ini juga sudah berjalan dengan baik dan sesuai tupoksi masing-masing dalam melaksanakan kebijakan ini

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ampibabo, Kecamatan Ampibabo, Kabupaten Parigi Moutong, dapat disimpulkan bahwa kebijakan ini masih belum terlaksana secara maksimal. Berbagai kendala masih ditemukan dalam pelaksanaannya, yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. program BPJS Kesehatan telah diterapkan di Puskesmas Ampibabo, namun masih terdapat banyak hambatan yang menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hambatan-hambatan ini mencakup kurangnya komunikasi yang efektif dalam penyampaian informasi, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas, serta tantangan dalam birokrasi yang mempengaruhi kelancaran pelaksanaan program. Komunikasi memegang peranan yang sangat penting karena berfungsi sebagai jembatan antara penyelenggara program dengan masyarakat yang menjadi sasaran layanan. Berdasarkan hasil penelitian, meskipun komunikasi antara pelaksana program sudah berjalan dengan baik, namun penyampaian informasi kepada kelompok sasaran masih belum maksimal. Hal ini berdampak pada kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur, manfaat, serta hak dan kewajiban mereka dalam menggunakan layanan BPJS Kesehatan. Kurangnya sosialisasi atau edukasi yang efektif menyebabkan masyarakat tidak sepenuhnya memahami mekanisme pelayanan BPJS, sehingga berakibat pada rendahnya tingkat pemanfaatan layanan kesehatan yang tersedia. Permasalahan ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan dalam penyebaran informasi, baik dalam bentuk edukasi langsung maupun melalui media komunikasi yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif agar informasi dapat tersampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi mereka dalam menggunakan layanan BPJS Kesehatan.

Implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan juga mengalami kendala dalam aspek sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana. Salah satu permasalahan utama yang ditemukan adalah kurangnya tenaga medis yang memadai. Puskesmas Ampibabo tidak memiliki tenaga dokter spesialis, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan masih terbatas pada tingkat pelayanan dasar. Padahal, keberadaan dokter spesialis sangat penting dalam menangani kasus-kasus tertentu yang membutuhkan penanganan lebih lanjut. Akibatnya, pasien dengan kebutuhan medis yang lebih kompleks harus dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih besar, yang bisa saja memakan waktu dan biaya tambahan bagi pasien. Permasalahan dalam aspek sumber daya ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada adanya kebijakan itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan tenaga medis serta fasilitas kesehatan yang mendukung pelaksanaannya. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan dalam aspek ini, baik dengan menambah jumlah tenaga medis yang kompeten, meningkatkan kapasitas dan keterampilan tenaga kesehatan yang sudah ada, maupun dengan meningkatkan infrastruktur dan fasilitas kesehatan di Puskesmas Ampibabo agar pelayanan BPJS Kesehatan dapat berjalan dengan lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggara, S. 2018. Pengantar Kebijakan Publik (2nd ed.). Jakarta: Pustaka Setia

Miles, Huberman, dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Terjemahan R. Rohidi 3rd ed.). Jakarta: UI Press.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

## TENTANG PENULIS

### 1. Identitas Mahasiswa

Nama Mahasiswa : Moh Efendi  
No Stambuk : B10118267  
Tempat/Tanggal Lahir : Paranggi 10-11-1999  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Alamat : Kota Palu

### 2. Identitas Orang Tua

#### A. Ayah

Nama : Moh Rais  
Pekerjaan : Purnawirawan  
Pendidikan : SMA  
Alamat : Kota Palu

#### B. Ibu

Nama : Erni Farida  
Pekerjaan : URT  
Pendidikan : SMA  
Alamat : Kota Palu

### 3. Jenjang Pendidikan

- a. Sekolah Dasar : SDN PEMBINA AMPIBABO 2011
- b. Sekolah Menengah Pertama : MTS ALKHAIRAAT AMPIBABO 2014
- c. Sekolah Menengah Atas : SMA NEGERI 1 AMPIBABO 2017
- d. Terdaftar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako pada Tahun 2018