

**ANALISIS IMPLEMENTASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DI PUSKESMAS LATAMBAGA: PERSPEKTIF TENAGA
ADMINISTRASI DAN PASIEN**

Kum Kasra Karra ¹, Muhammad Asra ², Suhra ³

Universitas Sains Islam Al Mawaddah Warrahmah Kolaka

Email: kumkasrakarra@gmail.com

ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan kebijakan strategis pemerintah Indonesia untuk menjamin akses layanan kesehatan bagi seluruh penduduk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi JKN di Puskesmas Latambaga, mengidentifikasi hambatan administrasi yang dihadapi, serta mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan program tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan tenaga administrasi dan pasien puskesmas, sementara data sekunder bersumber dari dokumen administrasi BLUD Puskesmas Latambaga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi JKN di Puskesmas Latambaga telah berjalan sesuai prosedur BPJS Kesehatan dengan alur pelayanan yang terstruktur. Namun masih terdapat hambatan administrasi berupa ketidaklengkapan dokumen, status kepesertaan tidak aktif, keterbatasan SDM, serta gangguan sistem informasi yang berdampak pada waktu tunggu pelayanan. Persepsi masyarakat terhadap JKN cenderung positif karena program ini membantu meringankan biaya kesehatan dan didukung sikap petugas yang baik, meskipun masih ada keluhan terkait antrian panjang dan keterbatasan obat. Diperlukan peningkatan manajemen pelayanan agar lebih adil, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Kata Kunci: Jaminan Kesehatan Nasional, Puskesmas, Hambatan Administrasi, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The National Health Insurance (JKN) program is a strategic policy of the Indonesian government to guarantee access to health services for all residents. This study aims to analyze the implementation of JKN at Latambaga Community Health Center (Puskesmas), identify administrative barriers encountered, and determine community perceptions of the program. A qualitative case study approach was employed, with primary data collected through observation and

in-depth interviews with administrative staff and patients, while secondary data were sourced from the Puskesmas administrative documents. The results indicate that JKN implementation at Puskesmas Latambaga has generally followed BPJS Kesehatan procedures with a structured service flow. However, administrative barriers remain, including incomplete documentation, inactive membership status, limited human resources, and information system disruptions affecting service waiting times. Community perceptions of JKN tend to be positive, as the program helps reduce healthcare costs and is supported by good staff attitudes, although complaints persist regarding long waiting times and limited drug availability. Improvements in service management are needed to ensure more equitable, efficient, and patient-centered care.

Keywords: National Health Insurance, Community Health Center, Administrative Barriers, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) hadir sebagai amanah peraturan perundang-undangan yang mengatur secara rinci tujuan, prinsip, para pelaku, dan tata kelola dalam satu kesatuan Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jaminan kesehatan merupakan hak fundamental setiap warga negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk mewujudkan pemenuhan hak tersebut, pemerintah menetapkan Program JKN pada tahun 2014 yang penyelenggaraannya berada di bawah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) memiliki peran yang sangat strategis sebagai gerbang utama pemberian pelayanan kesehatan kepada peserta JKN. Meskipun program JKN telah berjalan lebih dari satu dekade, berbagai permasalahan masih sering muncul dalam pelaksanaannya di tingkat puskesmas. Hambatan administratif sering kali menjadi penyebab utama terhambatnya akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang optimal, mencakup kompleksitas proses verifikasi kepesertaan, ketidaklengkapan data kependudukan, kerumitan alur klaim, serta pemanfaatan sistem informasi yang belum berjalan optimal.

Puskesmas Latambaga merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Kolaka yang berlokasi di Kelurahan Mangolo, Kecamatan Latambaga, Kabupaten Kolaka, Provinsi Sulawesi Tenggara. Puskesmas ini menangani rata-rata 31-40 kunjungan pasien JKN per hari, dengan total kunjungan mencapai 1.318 kunjungan per bulan, mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung menganalisis implementasi JKN dari perspektif tunggal, baik hanya dari sudut pandang pemberi layanan atau penerima layanan saja. Penelitian yang mengintegrasikan perspektif tenaga administrasi dan pasien secara bersamaan, khususnya di wilayah tertentu seperti Puskesmas Latambaga, masih sangat terbatas. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini penting untuk menganalisis secara mendalam pelaksanaan kebijakan JKN di Puskesmas Latambaga dengan mengintegrasikan perspektif tenaga administrasi dan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis implementasi Program JKN di Puskesmas Latambaga; (2) mengidentifikasi hambatan administrasi yang dihadapi dalam pelaksanaan Program JKN; dan (3) mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan Program JKN di Puskesmas Latambaga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi JKN dari perspektif tenaga administrasi dan pasien di Puskesmas Latambaga.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Latambaga, Kelurahan Mangolo, Kecamatan Latambaga, Kabupaten Kolaka, Provinsi Sulawesi Tenggara pada bulan

Januari 2026. Informan penelitian terdiri dari: (1) tenaga administrasi puskesmas, termasuk Kepala Sub Bagian TU UPTD Puskesmas Latambaga dan staf administrasi; serta (2) pasien peserta JKN yang menggunakan layanan di Puskesmas Latambaga.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui: (1) observasi langsung terhadap alur pelayanan JKN di puskesmas; dan (2) wawancara mendalam dengan tenaga administrasi dan pasien. Data sekunder diperoleh dari dokumen administrasi BLUD Puskesmas Latambaga dan laporan bulanan kunjungan pasien JKN. Teknik analisis data menggunakan analisis tematik melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Latambaga merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Kolaka yang berlokasi di Kelurahan Mangolo, Kecamatan Latambaga, Kabupaten Kolaka, Provinsi Sulawesi Tenggara. Puskesmas ini dibentuk sebagai bagian dari upaya Pemerintah Daerah dalam meningkatkan akses dan pemerataan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Latambaga dan sekitarnya. Puskesmas Latambaga menangani rata-rata 31-40 kunjungan pasien JKN per hari, mencakup layanan rawat jalan, imunisasi, KIA, dan gizi masyarakat, dengan total kunjungan mencapai 1.318 kunjungan per bulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program JKN di Puskesmas Latambaga secara umum telah berjalan sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan. Prosedur administrasi pelayanan dimulai dari pengambilan nomor antrean, pendaftaran pasien, pelayanan di poli sesuai keluhan, hingga pengambilan obat di

apotek. Alur ini mencerminkan sistem pelayanan yang terstruktur dan sistematis, serta sejalan dengan standar pelayanan FKTP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga administrasi, pelaksanaan pelayanan JKN tidak hanya dipahami sebagai pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga mencakup aspek non-teknis seperti rasa tanggung jawab petugas, ketenangan dalam bekerja, kemudahan alur pelayanan, serta kenyamanan bagi pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas implementasi JKN di puskesmas tidak semata-mata diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari suasana pelayanan yang kondusif dan humanis.

Salah seorang informan dari tenaga administrasi menyatakan bahwa pelaksanaan JKN telah berjalan sesuai prosedur meskipun terdapat beberapa kendala teknis. Proses verifikasi kepesertaan, pencatatan pelayanan, serta mekanisme rujukan telah dilakukan sesuai prosedur yang berlaku, menandakan bahwa Puskesmas Latambaga telah berupaya menjalankan perannya sebagai gatekeeper dalam sistem JKN secara optimal.

Terkait waktu tunggu pelayanan, hasil penelitian menunjukkan adanya variasi persepsi di kalangan pasien. Sebagian pasien menilai waktu tunggu relatif cepat, sementara sebagian lainnya menganggap waktu tunggu cukup lama, terutama pada saat jumlah pasien meningkat. Perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan sangat dipengaruhi oleh jumlah kunjungan pasien dan kapasitas pelayanan puskesmas pada hari tertentu.

Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa hambatan administrasi yang masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan Program JKN di Puskesmas Latambaga:

1. Masalah Kepesertaan: Hambatan utama yang sering dihadapi adalah permasalahan kepesertaan JKN, seperti status peserta yang tidak aktif dan

ketidaksesuaian data identitas dengan sistem BPJS Kesehatan. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi tertunda karena petugas harus melakukan verifikasi ulang atau memberikan penjelasan tambahan kepada pasien.

2. Ketidaklengkapan Dokumen: Kurangnya pemahaman pasien mengenai persyaratan administrasi menyebabkan banyak pasien tidak membawa dokumen lengkap (KTP, KIS, KK). Petugas harus secara aktif mengingatkan dan membantu pasien melengkapi persyaratan, sehingga menambah beban kerja dan menghambat kelancaran pelayanan.

3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia: Jumlah petugas administrasi dan tenaga kesehatan yang tidak sebanding dengan jumlah pasien, terutama pada jam-jam sibuk, menyebabkan antrean panjang dan meningkatkan waktu tunggu pelayanan. Beban kerja yang tinggi berpotensi memengaruhi kecepatan dan kualitas layanan.

4. Gangguan Sistem Informasi: Gangguan jaringan dan sistem informasi pelayanan JKN (seperti aplikasi P-Care) berdampak pada proses pendaftaran, pencatatan, dan pelaporan pelayanan. Ketidakstabilan koneksi internet menjadi kendala operasional yang berulang di puskesmas.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Gunawan dkk. (2024) yang mengidentifikasi hambatan administrasi terhadap akses pelayanan kesehatan di puskesmas, serta studi di Kecamatan Pakal, Surabaya, yang menemukan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat dan ketidakakuratan data menjadi kendala operasional dalam implementasi layanan administrasi JKN.

a. Persepsi terhadap Sarana dan Fasilitas

Masyarakat menilai bahwa ketersediaan fasilitas dasar seperti ruang pendaftaran, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, serta fasilitas penunjang lainnya sudah cukup memadai untuk mendukung pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. Kondisi kebersihan dan kerapian lingkungan puskesmas juga dinilai cukup baik. Namun,

masyarakat masih merasakan adanya keterbatasan ruang tunggu dan kurangnya kursi tambahan, terutama pada saat jumlah kunjungan pasien meningkat.

b. Persepsi terhadap Tenaga Administrasi

Masyarakat memersepsikan petugas administrasi di Puskesmas Latambaga sebagai tenaga yang ramah, sopan, dan cukup komunikatif dalam memberikan pelayanan. Petugas administrasi dinilai mampu memberikan informasi terkait prosedur JKN dengan cukup jelas serta membantu pasien dalam proses pendaftaran dan verifikasi data kepesertaan. Salah seorang informan, Bapak Fatahuddin, menyatakan bahwa petugas bersikap ramah, sopan, dan responsif dalam melayani pasien. Namun, keterbatasan jumlah tenaga administrasi masih menjadi permasalahan yang dirasakan masyarakat, terutama pada jam pelayanan tertentu.

c. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dan Manfaat JKN

Program JKN dipandang sangat membantu masyarakat dalam meringankan beban biaya kesehatan. Beberapa informan menyatakan bahwa dengan adanya JKN, mereka tidak perlu lagi mengeluarkan biaya besar saat berobat, sehingga akses terhadap layanan kesehatan menjadi lebih terbuka dan terjangkau, khususnya bagi kelompok berpenghasilan rendah.

d. Keluhan dan Saran Masyarakat

Meskipun persepsi masyarakat secara umum positif, masih terdapat keluhan yang berkaitan dengan: (1) lamanya waktu tunggu pelayanan, terutama saat jumlah pasien meningkat; (2) keterbatasan ketersediaan obat di puskesmas; dan (3) beberapa persoalan administrasi seperti ketidaksesuaian faskes dan status kepesertaan yang dinonaktifkan. Masyarakat menyarankan agar pelayanan bagi pasien umum dan peserta JKN disetarakan, penerapan pelayanan prima secara menyeluruh, serta penambahan jumlah tenaga administrasi agar waktu tunggu dapat diminimalkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Latambaga, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Program JKN di Puskesmas Latambaga telah berjalan sesuai prosedur BPJS Kesehatan dengan alur pelayanan yang terstruktur, mencakup aspek administratif dan non-teknis seperti tanggung jawab petugas serta kenyamanan pasien. Pelaksanaan mulai dari pendaftaran, verifikasi data, pelayanan medis, hingga pencatatan dan pelaporan dilakukan secara teratur dan sistematis.
2. Hambatan administrasi yang dihadapi dalam pelaksanaan JKN meliputi ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian data kepesertaan pasien, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur JKN, kendala teknis seperti gangguan jaringan sistem informasi, keterbatasan jumlah petugas administrasi, serta waktu tunggu yang lama akibat tingginya beban pelayanan.
3. Persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan JKN di Puskesmas Latambaga secara umum positif. Program ini dinilai meringankan beban biaya kesehatan dan didukung sikap petugas yang ramah, sopan, dan responsif. Namun masih terdapat keluhan terkait lamanya waktu tunggu, keterbatasan ketersediaan obat, dan beberapa persoalan administrasi yang perlu segera ditangani.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnaty, R. A., Andriyani, dan Jaksa, S. (2025). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit dengan Pendekatan Servqual. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 28(2).
- Ali, P. B. (2022). *Buku Putih Reformasi Sistem Kesehatan Nasional*. DKI Jakarta: Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat.
- Ayuningtyas, D. (2022). *Kebijakan Kesehatan Prinsip dan Praktik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Batubara, S. D., dkk. (2023). Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1).

- Budiyanti, R. T., Sariatmi, A., dan Jati, S. P. (2020). *Kebijakan Kesehatan: Implementasi Kebijakan Kesehatan*. Semarang: Undip Press Universitas Diponegoro.
- Desmita, E., Yuliani, F., dan Adianto. (2022). Pengelolaan dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan (JKN) FKTP Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2018. *Jurnal Niara*, 15(1).
- Faiz, M. N., dkk. (2025). Evaluasi Implementasi JKN dalam Peningkatan Akses Pelayanan Kesehatan di Medan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(7).
- Gunawan, A. N., dkk. (2024). Analisis Hambatan Administrasi Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Securai Kecamatan Babalan Kabupaten Langkat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3).
- Hasnidar dan Ruslang. (2020). Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Model Brady and Cronin di Puskesmas Kecamatan Wajo. *Hospital Majapahit*, 12(2).
- Pemerintah Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta.