

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Tanjungpandan Kabupaten Belitung. Program JKN merupakan salah satu kebijakan pemerintah dalam menjamin akses pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau, dan berkualitas bagi masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan tenaga kesehatan, pemanfaatan layanan digital yang belum optimal, serta masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan layanan JKN. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Fenomenologi dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala UPT Puskesmas Tanjungpandan, koordinator bidang pelayanan kesehatan, serta masyarakat peserta JKN. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta didukung dengan penggunaan perangkat lunak Atlas.ti 9.

Hasil analisis menghasilkan 2 tema, 7 kategori, dan 82 kode. Tema yang ditemukan meliputi Pelaksanaan Program JKN dan Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Program JKN. Pelaksanaan program telah didukung oleh sistem administrasi, koordinasi antarinstansi, serta pemanfaatan teknologi pelayanan kesehatan. Sementara itu, kualitas pelayanan kesehatan ditunjang oleh pelayanan yang diberikan petugas, ketersediaan sarana dan prasarana, serta manfaat yang dirasakan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, antara lain tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan sumber daya manusia kesehatan, kebutuhan peningkatan sarana dan prasarana, serta rendahnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan sumber daya kesehatan, dan optimalisasi layanan digital guna meningkatkan efektivitas Program JKN di masa mendatang.

Kata Kunci: Efektivitas Program, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Pelayanan Kesehatan, Administrasi Publik, Puskesmas.

ABSTRACT

This research aims to analyse the effectiveness of the National Health Insurance Program (JKN) at UPT Puskesmas Tanjungpandan Belitung Regency. The JKN program is one of the government's policies in ensuring equal, affordable, and quality access to health services for the community. However, in its implementation, several problems are still found, such as the high number of patient visits, limited health personnel, the utilisation of digital services that are not optimal, and the public's understanding of JKN procedures and services is still low. This research uses the Phenomenology research method with a qualitative approach. Data collection techniques are carried out through observation, in-depth interviews, and documentation. The research informants consist of the Head of UPT Puskesmas Tanjungpandan, the coordinator of the health service sector, and the community participating in JKN. Data analysis is carried out using the Miles and Huberman models which include data reduction, data presentation, and drawing conclusions, and is supported by the use of Atlas.ti 9 software.

The results of the analysis produced 2 themes, 7 categories, and 82 codes. The themes found include the Implementation of the JKN Program and the Quality of Health Services in the JKN Program. The implementation of the program has been supported by the administrative system, inter-agency coordination, and the utilisation of health service technology. Meanwhile, the quality of health services is supported by the services provided by the officers, the availability of facilities and infrastructure, as well as the benefits felt by the community. However, there are still several obstacles, including the high number of patient visits, limited health human resources, the need to improve facilities and infrastructure, and the low utilisation of digital services by the community. Therefore, it is necessary to increase socialisation, strengthen health resources, and optimise digital services to increase the effectiveness of the JKN Program in the future

Keywords: Program Effectiveness, National Health Insurance (JKN), Health Services, Public Administration, Health Centre

RINGKESAN

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nganalisis éféktivitas Program Jaminan Kaséhatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Tanjungpandan Kabupatén Belitung. Program JKN mangrupa salasahiji kawijakan pamaréntah dina ngajamin palayanan kaséhatan anu sarua, terjangkau jeung berkualitas pikeun masarakat. Tapi dina palaksanaanna masih kénéh kapanggih sababaraha masalah, nya éta lobana kunjungan pasien, keterbatasan tanaga kaséhatan, jeung kurangna pamahaman kana palayanan digital masarakat, sarta kurangna pamahaman prosedur JKN. Méthode panalungtikan fénoménologis kalawan pendekatan kualitatif. Téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngaliwatan observasi, wawancara jero, jeung dokuméntasi. Informan panalungtikan nya éta Kepala UPT Puskesmas Tanjungpandan, Koordinator Bidang Pelayanan Kaséhatan, jeung masarakat peserta JKN. Analisis data dilaksanakeun ngagunakeun modél Miles and Huberman nu ngawengku réduksi data, data, jeung, jeung réduksi data ku cara ngolah data, jeung, jeung nya éta reduksi data ku cara ngolah data. 9.

Hasil analisis ngahasilkeun 2 téma, 7 kategori, jeung 82 kode. Téma nu kapanggih diantarana Palaksanaan Program JKN jeung Kualitas Pelayanan Kaséhatan dina Program JKN. Palaksanaan éta program dirojong ku sistem administrasi, koordinasi antar instansi, ogé ngagunakeun téknologi palayanan kaséhatan. Sedengkeun kualitas, fasilitas, jeung fasilitas kaséhatan dirojong ku kasadiaan palayanan masarakat.. Sanajan kitu, masih aya sababaraha kendala, diantarana lobana jumlah kunjungan pasien, SDM kaséhatan kawatesanan, perluna ngaronjatkeun sarana jeung prasarana, sarta masih aya kurangna pamakéan layanan digital ku masarakat. Ku kituna perlu ngaronjatkeun sosialisasi, nguatkeun sumberdaya kaséhatan, jeung ngaoptimalkeun layanan digital dina raraga ngaronjatkeun efektivitas Program JKN di mangsa nu bakal datang.

***Kecap konci : Efektivitas Program, Jaminan Kaséhatan Nasional (JKN),
Pelayanan Kaséhatan, Administrasi Publik, Puskesmas.***