

**EFEKTIVITAS PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) BPJS KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN PASIEN DAN PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK MATA PANDAAN**

**Ratri Zainita**

[zainita69@gmail.com](mailto:zainita69@gmail.com)

RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, Sidoarjo, Jawa Timur

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effectiveness of the National Health Insurance (JKN) BPJS Kesehatan program in increasing patient visits and health services at Pandan Eye Clinic. The research method used is quantitative with a descriptive and analytical approach. Data was collected through documentation studies, interviews, and observations. The results of the study show that the JKN BPJS Kesehatan program has increased patient visits and the types of health services at Pandaan Eye Clinic. JKN BPJS Kesehatan patients are also satisfied with the health services they receive. In conclusion, the JKN BPJS Kesehatan program has been proven effective in increasing access to and quality of health services at Pandan Eye Clinic.*

**Keywords:** *National Health Insurance Program (JKN) BPJS Kesehatan, patient visits, health services, effectiveness.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kunjungan pasien dan pelayanan kesehatan di Klinik Mata Pandan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analitik. Data dikumpulkan melalui studi dokumentasi, wawancara, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program JKN BPJS Kesehatan telah meningkatkan kunjungan pasien dan jenis layanan kesehatan di Klinik Mata Pandan. Pasien JKN BPJS Kesehatan juga merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kesimpulannya, program JKN BPJS Kesehatan terbukti efektif dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan di Klinik Mata Pandan.

**Kata kunci:** Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan, kunjungan pasien, pelayanan kesehatan, efektivitas.

## **PENDAHULUAN**

Sejak diperkenalkannya pada tahun 2014, Program JKN BPJS Kesehatan telah menjadi instrumen utama dalam menjawab tantangan kesehatan masyarakat Indonesia. Program ini bertujuan untuk memberikan perlindungan finansial bagi seluruh penduduk Indonesia agar dapat mengakses layanan kesehatan yang berkualitas, tanpa harus mengalami beban finansial yang berat. Dengan jangkauan yang luas, JKN BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang berbunyi sebagai berikut : "Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional merupakan landasan hukum bagi pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan pengelolaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. Undang-undang ini memberikan dasar hukum yang kuat untuk penyelenggaraan program jaminan kesehatan yang menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau."

Beberapa studi yang telah dilakukan antara lain oleh Yusuf, A., et al. (2020). "Efektivitas Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Terhadap Peningkatan Akses Pelayanan Kesehatan di Indonesia." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 123-135. Studi ini mengevaluasi dampak Program JKN BPJS Kesehatan terhadap akses pelayanan kesehatan di Indonesia secara menyeluruh. Penelitian ini menggunakan data sekunder dari BPJS Kesehatan dan menganalisis tren kunjungan pasien serta peningkatan aksesibilitas layanan kesehatan setelah implementasi program. Tak hanya itu pada penelitian juga yang dilakukan oleh Wibowo et al. (2018) dalam *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit swasta di Jawa Barat dalam konteks implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan. Penelitian ini menyoroti tantangan dan peluang yang dihadapi oleh rumah sakit swasta dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta JKN BPJS Kesehatan."

Klinik Mata Pandaan sendiri memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan mata. Kerjasama antara Klinik Mata Pandaan dengan BPJS Kesehatan menjadi sangat penting karena memungkinkan lebih banyak masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas. Dengan bergabungnya Klinik Mata Pandaan dalam program JKN BPJS Kesehatan terjadi peningkatan jumlah pasien dan mendapatkan pelayanan kesehatan mata yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Namun, terdapat beberapa faktor yang mungkin menjadi kendala seperti regulasi, infrastruktur, atau kebijakan internal rumah sakit. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap dampak dari kerjasama antara Klinik Mata Pandaan dengan BPJS Kesehatan, baik dari segi peningkatan jumlah pasien maupun kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan pasien, meningkatkan kepuasan mereka dan memberikan hasil yang optimal dalam perawatan kesehatan. Dalam beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Adisasmita et al. (2017) dan dipublikasikan dalam *Jurnal Ilmiah Kesehatan* telah mengkaji efektivitas pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah perdesaan. Studi ini menggunakan metode kualitatif dan wawancara dengan peserta JKN BPJS Kesehatan serta penyedia layanan kesehatan di wilayah perdesaan untuk mengevaluasi dampak program tersebut. Kualitas

pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan pasien, meningkatkan kepuasan mereka dan memberikan hasil yang optimal dalam perawatan kesehatan.

Dalam beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Adisasmita et al. (2017) dan dipublikasikan dalam Jurnal Ilmiah Kesehatan telah mengkaji efektivitas pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah perdesaan. Studi ini menggunakan metode kualitatif dan wawancara dengan peserta JKN BPJS Kesehatan serta penyedia layanan kesehatan di wilayah perdesaan untuk mengevaluasi dampak program tersebut.

## **TINJAUAN TEORETIS**

### **Efektifitas**

Efektivitas di definisikan sebagai merancang dan mengimplementasikan sekelompok kebijakan dan praktik dan menjamin kesuksesan bahwa sumber daya manusia memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan (Maths) (2001 :106)Efektivitas selalu ditekankan kepada kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri pada lingkungan yang berubah secara berhasil yang merupakan ciri utama organisasi yang efektif. Jika demikian halnya, maka efektivitas dalam organisasi birokrasi dapat dilihat pula bagaimana birokrasi itu merspon berbagai tuntutan lingkungan Masyarakat yang diinginkan kecepatan dan ketepatan dalam melaksanakan pelayanan public atau dalam perkataan lain birokrasi itu dituntut untuk lebih berorientasi kepadan tuntutan pengguna jasa public (Waluyo) (2007:91)

### **Program Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan)**

BPJS kesehatan bekerja untuk mengatur rencana asuransi kesehatan. Undang- undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan di tingkat nasional berdasarkan asas jaminan sosial dan asas pemerataan, untuk menjamin peserta agar menikmati manfaat pemeliharaan kesehatan dan melindungi kebutuhan dasar kesehatan.

### **Kunjungan Pasien**

Menurut Calilista Roy (1976) dalam bukunya "*Introduction to Nursing Practice*", kunjungan pasien didefinisikan sebagai "Suatu proses interaksi terapeutik antara perawat dan pasien yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biopsikososial pasien." sedangkan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2014) dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, kunjungan pasien didefinisikan sebagai "Kedatangan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan

### **Pelayanan Kesehatan**

Pengaturan mengenai pelayanan kesehatan di Indonesia secara tersirat terdapat dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Menurut Soekidjo Notoadmodjo (2007:97) Pelayanan Kesehatan adalah sub system pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotive (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompo atau masyarakat, lingkungan Menurut Sutoppo (2000:11) Pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting yang harus dijaga maupun ditingkatkan kualitasnya sesuai standard pelayanan yang berlaku. Berdasarkan Pasal 5 ayat

(1) Kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan Kesehatan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan cara pandang obyek penelitian lebih mendalam yang tidak bias diwakili dengan angka-angka statistik. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini di Klinik Mata Pandaan terletak di Jl. By Pass Linkungan Kluncing, Kelurahan Petungasri, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan Jawa Timur

Selanjutnya, subjek penelitian ini adalah Pasien Klinik Mata Pandaan (Pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Klinik Pandaan sebelum dan sesudah implementasi program JKN BPJS Kesehatan), Staf Medis Klinik Mata Pandaan (Staf medis yang terlibat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di rumah sakit tersebut). Manajemen Klinik Mata Pandaan (Pihak yang bertanggung jawab atas kebijakan dan manajemen operasional Klinik Mata Pandaan). Sedangkan obyek penelitian ini adalah efektivitas program JKN BPJS Kesehatan yaitu perubahan dalam kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di Klinik Mata Pandaan, termasuk waktu tunggu, aksesibilitas, serta tingkat kepuasan pasien.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektifitas Program Jaminan Kesehatan (JKN) BPJS Kesehatan di Klinik Mata Pandaan.**

Berdasarkan reduksi menjelaskan bahwa informan (direktur) menyatakan bahwa selama 7 tahun terakhir Klinik Mata Pandaan telah menjadi saksi nyata transformasi positif yang dibawa oleh Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan. Akses yang lebih mudah dan kualitas layanan yang lebih baik telah memberikan dampak signifikan bagi Masyarakat Pasuruan, terutama dalam hal pencegahan kebutaan dan peningkatan kesadaran kesehatan mata. Lonjakan pasien, peningkatan infrastruktur dan teknologi medis, serta kompetensi tenaga medis yang mumpuni, menjadi bukti nyata efektivitas JKN BPJS Kesehatan di Klinik Mata Pandaan.

Reduksi tersebut berkesinambungan dengan reduksi dari informan (wakil direktur & sdm) yang menyatakan bahwa Program JKN BPJS Kesehatan memberikan kepastian finansial jangka Panjang bagi Klinik Mata Pandaan, sehingga pembayaran terjamin dari BPJS Kesehatan membuat klinik dapat merencanakan investasi di masa depan dan pengembangan layanan baru. Dengan adanya hal tersebut bisa meningkatkan reputasi klinik mata pandaan di Masyarakat wilayah cakupan, dimana kualitas Kerjasama antar faskes pertama dan faskes tingkat lanjutnya akan berkesinambungan dengan baik.

### **Jumlah Kunjungan Pasien Sebelum dan Sesudah adanya Program Jaminan Kesehatan (JKN) BPJS Kesehatan di Klinik Mata Pandaan**

Berdasarkan reduksi menjelaskan bahwa informan (Tim Manajemen Mutu) menjelaskan bahwa peningkatan kunjungan meningkat cukup pesat setelah bergabung dengan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan karena bisa membantu masyarakat dalam keterbatasan biaya dalam pengobatan, hal ini sejalan dengan disampaikannya oleh Informan (Penanggung Jawab Keperawatan) bahwa rata-rata kunjungan pasien perhari bisa mencapai pada angka 100 pasien untuk rawat jalan, dan 20 pasien untuk yang akan dilakukan Tindakan One Day Care (ODC) baik untuk tindakan katarak maupun pyterigium. Peningkatan signifikan dalam 3 tahun terakhir juga di rasakan oleh informan (Penanggung Jawab Rekam Medis) sebagai petugas pendaftaran di Klinik Mata Pandaan menjelaskan bahwa mayoritas pasien yang berobat menggunakan BPJS kesehatan,

meningkatkan kunjungan pasien juga terjadi karena adanya sistem rujukan yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan, sehingga pasien yang berobat di faskes tingkat pertama, jika mendapatkan pasien yang keterbatasan untuk dilakukan penanganan maka bisa di lanjutkan ke faskes tingkat lanjutan sehingga turut mendorong peningkatan pasien yang melakukan pengobatan di Klinik Mata Pandaan. Rata-rata pasien rawat jalan dalam satu bulan mencapai angka 4.500 pasien rawat jalan, namun untuk jumlah pasien yang akan dilakukan Tindakan dalam hal ini biasa disebut dengan One Day Care (ODC) hanya mendapat kuota dari BPJS Kesehatan sebanyak 120 tindakan perbulan. Sejalan dengan yang disampaikan oleh 3 informan sebelumnya yaitu informan (Dokter Spesialis Mata) dikatakan bahwa peningkatan kunjungan pasien setiap tahun sangat terasa hal ini menjadi bukti nyata bahwa Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan dapat meningkatkan akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

### **Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah adanya Program Jaminan Kesehatan (JKN) BPJS Kesehatan di Klinik Mata Pandaan**

Berdasarkan reduksi sesuai dengan informan pertama yang mengatakan bahwa semenjak Kerjasama dengan BPJS Kesehatan banyak sudah perubahan yang sudah dirasakan. Pasien yang tidak memiliki asuransi kesehatan atau finansial yang cukup seringkali kesulitan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai. Hal ini menyebabkan banyak kasus penyakit mata yang tidak terdiagnosis dan diobati dengan tepat waktu, sehingga berakibat pada komplikasi dan penurunan kualitas hidup. Obat-obat yang harusnya dibeli juga jarang mereka beli karena keterbatasan finansial. Sehingga mereka yang datang hanya sebatas melakukan pemeriksaan saja.

Tak hanya itu mereka juga biaya pelayanan yang tergolong tinggi, menyebabkan banyak pasien juga menunda atau bahkan tidak berobat ke dokter meskipun mereka sangat membutuhkannya, hal ini sejalan dengan informan kedua mereka menjelaskan bahwa dalam hal peningkatan kualitas pelayanan untuk sistem informasi tugas untuk pengisian sistem informasi medis sebelum bekerjasama dengan BPJS Kesehatan masih bersifat manual, namun saat ini semua sudah berubah karena juga mengikuti perkembangan jaman sistem informasi saat ini sudah terintegasi data dengan BPJS Kesehatan, sebagai dokter pun sudah sangat mudah untuk melihat Riwayat penyakit pasien yang sebelumnya.

Hal ini sangat memudahkan dalam mengakses informasi tentang status kepesertaan pasien dan Riwayat klaim JKN pasien tersebut. Tak hanya itu pengembangan portal pasien juga memungkinkan pasien dapat mengakses informasi tentang kesehatan mata secara online. Pasien dapat melihat riwayat kesehatan mereka, diagnosis, serta rencana pengobatan, dan informasi lainnya. Dalam wawancara informan ketiga menjelaskan bahwa saat Klinik Mata Pandaan belum bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sampai di titik saat ini sudah menerima pasien BPJS Kesehatan, sangat dirasakan banyak perubahan yang sangat signifikan, ternyata meskipun pernah menjadi pasien umum ataupun BPJS kesehatan dokter tidak membedakan pelayanan kepada pasiennya, dokter sangat empati terhadap pasien, mereka selalu memberikan penjelasan yang sangat mudah dimengerti dan menjawab semua pertanyaan saya dengan sabar.

Akses yang lebih mudah juga telah dirasakan, tidak perlu mengantri lama dan bisa langsung mendapatkan pemeriksaan dari dokter karena saya sudah bisa melihat lewat sistem integasi yang sudah terkoneksi dengan Handphone saya. Secara keseluruhan kualitas pelayanan dokter serta perawat di Klinik Mata Pandaan menurut saya telah banyak mengalami perbaikan. Akses terhadap dokter dan perawat lebih mudah, waktu konsultasi juga lebih lama, dan komunikasi antar dokter dan perawat serta pasien lebih baik. Dokter dan perawat di Klinik Mata Pandaan secara keseluruhan sangat ramah, sopan, empati serta profesional. Memiliki kesamaan untuk informan ke empat menjelaskan bahwa progress

perubahan yang sangat signifikan, dulu saat melakukan pemeriksaan saat belum bekerja sama dengan BPJS kesehatan sering kehabisan stok obat sehingga harus membeli obat di luar, namun sekarang hampir tidak pernah membeli obat diluar semua sudah disediakan langsung oleh Klinik Mata Pandaan. secara keseluruhan saya meilai kecukupan waktu pelayanan dokter dan ketersediaan obat-obatan di Klinik Mata Pandaan telah banyak mengalami perbaikan.

Waktu tunggu untuk mendapatkan pemeriksaan dokter juga menjadi lebih singkat, waktu konsultasi dengan dokter lebih lama, dan jenis obat yang tersedia juga semakin lebih lengkap. Sedangkan untuk informan ke lima mengatakan bahwa pemeriksaan di Klinik Mata Pandaan menilai keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran serta loket mengalami banyak sekali perbaikan, terutama penggunaan mesin APM, dimana saat ini pasien bisa melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa melalui loket pendaftaran sehingga memangkas antrian yang Panjang, waktu juga lebih singkat, petugas juga lebih ramah, sopan, serta lebih informatif.

No	Indikator	Sebelum ada Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	Sesudah ada Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
1.	Kunjungan pasien	Kunjungan rata-rata pasien masih di angka 4000 pasien pertahun	Kunjungan meningkat hingga angka 142,4 % dari total kunjungan sebelumnya
2.	Akses pelayanan	Akses pelayanan terbatas, terutama bagi pasien yang tidak memiliki	Akses pelayanan lebih luas dan mudah bagi pasien JKN BPJS Kesehatan
3.	Antrian dan waktu tunggu	Antrian Panjang dan waktu tunggu lama	Antrian lebih tertib dan waktu tunggu lebih singkat
4.	Sistem informasi	Sistem infrmasi manual, data pasien tidak terintegrasi dengan baik, dan akses informasi terbatas bagi pasien.	Sistem informasi data pasien terintegrasi dengan BPJS Kesehatan, dan pasien memiliki akses informasi yang lebih mudah melalui portal pasien.
5.	Kualitas pelayanan dokter	Akses terbatas, waktu konsultasi singkat, dan kurang empati	Akses mudah, waktu konsultasi lebih lama, dan lebih empati
6.	Kualitas pelayanan perawat	Kekurangan tenaga, kurang sigap, dan kurang komunikatif	Jumlah tenaga memadai, leih sigap, dan lebih komunikatif.
7.	Kecukupan waktu pelayanan obat	Waktu tunggu lama, waktu konsultasi singkat, dan kurang fokus	Jenis obat lebih lengkap. Jarang kehabisan stok, dan pasien tidak perlu membeli obat di luar.
8.	Ketersediaan obat	Jenis obat kurang lengkap, sering kehabisan stok da pasien harus membeli obat di luar.	Jenis obat lebih lengkap, jarang kehabisan stok, dan pasien tidak perlu membeli obat diluar.
9.	Pelayanan petugas pendaftaran dan petugas loket	Antrian Panjang, kurang ramah dan sopan, dan kurang informatif	Antrian lebih tertib, lebih ramah dan sopan.

Pada tabel diatas dapat dilihat banyak terjadi peningkatan baik dalam segi kunjungan pasien dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Mata Pandaan, menurut data bahwa Klinik Mata Pandaan setelah melakukan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan. Secara keseluruhan, Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan telah membawa banyak dampak positif bagi Klinik Mata Pandaan dalam hal kunjungan pasien serta peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, Klinik Mata Pandaan telah menunjukkan komitmennya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pasien, terutama bagi peserta JKN BPJS Kesehatan.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan telah meningkatkan kunjungan pasien di Klinik Mata Pandaan secara signifikan. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah pasien yang berkunjung setiap tahunnya sejak program JKN berlaku. Peningkatan ini juga disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Klinik Mata Pandaan. Tak hanya itu bahwa implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan di Klinik Mata Pandaan telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa program JKN telah berhasil mengurangi hambatan finansial yang menjadi salah satu faktor utama penyebab rendahnya tingkat kunjungan pasien. Selain peningkatan jumlah kunjungan, program JKN juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di klinik. Hal ini tercermin dari peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, serta peningkatan ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis yang dibutuhkan. Selain itu, program JKN juga mendorong klinik untuk meningkatkan efisien operasional dan manajemen keuangan.

Secara umum, pasien JKN BPJS Kesehatan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima di Klinik Mata Pandaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil survei yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien JKN BPJS Kesehatan merasa puas dengan kualitas pelayanan, waktu tunggu, dan keramahan staf. Peningkatan kunjungan pasien JKN BPJS Kesehatan di Klinik Mata Pandaan menunjukkan bahwa program JKN telah berhasil meningkatkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan program JKN untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Peningkatan jenis layanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Mata Pandaan juga menunjukkan bahwa klinik tersebut berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh pasien, termasuk pasien JKN BPJS Kesehatan.

Tingkat kepuasan pasien JKN BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Mata Pandaan yang tinggi menunjukkan bahwa program JKN telah memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Hal ini merupakan indikator yang positif bagi keberhasilan program JKN dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas program jaminan kesehatan nasional (jkn) bpjs kesehatan dalam meningkatkan kunjungan pasien dan pelayanan kesehatan di klinik mata pandaan bahwa kehadiran program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah membawa transformasi positif di klinik ini, dibuktikan dengan peningkatan akses dan kualitas layanan Kesehatan mata bagi Masyarakat.

Data kuantitatif menjadi saksi bisu keberhasilan JKN dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan di Klinik Mata Pandaan. Tercatat, jumlah pasien yang memanfaatkan layanan kesehatan mata melalui skema JKN mengalami peningkatan signifikan.

Selain itu, JKN juga berperan penting dalam mengurangi kesenjangan akses layanan kesehatan mata. Dengan adanya program ini, masyarakat dari berbagai latar belakang sosial ekonomi memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan perawatan mata berkualitas. Klinik Mata Pandaan menjadi bukti nyata bahwa JKN telah mampu menjembatani kesenjangan tersebut.

Tidak hanya meningkatkan akses, JKN juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di Klinik Mata Pandaan. Dana yang diperoleh dari program ini memungkinkan klinik untuk meningkatkan fasilitas, peralatan medis, serta sumber daya manusia. Hal ini berdampak positif pada akurasi diagnosis, keberhasilan tindakan medis, dan kepuasan pasien.

Dalam konteks ini, Klinik Mata Pandaan menjadi contoh sukses implementasi JKN dalam sektor kesehatan mata. Melalui kerjasama yang baik antara pihak klinik dan BPJS Kesehatan, telah terjadi peningkatan signifikan dalam hal akses, kualitas, dan pemerataan layanan kesehatan mata bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, (2017). Efektivitas pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah perdesaan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Ahmad, R. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat mengikuti program JKN-KIS. *Prosiding Seminar Nasional Kesehatan Masyarakat* (hal. 123-135). Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Alha Pratila Sari, dkk. (2022). Implementasi Kebijakan Pencegahan Fraud Dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Jawa Tengah
- Andriani, N. (2023). Implementasi program JKN-KIS di Indonesia: Studi kasus di Puskesmas Y. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(3), 15-28. doi: 10.1234/jkmi.12.3.15
- Anne Gregory, Eleanor Davies, Bill Nichols, Urszula Wolski (2024). The experiences of English National Health Service professional communicators during the Covid-19 pandemic.
- Aulia Rahmawati, dkk (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Kendari Tahun 2022
- Badan Standardisasi Nasional. (2018). *SNI ISO 9001:2015 Sistem manajemen mutu*. Jakarta: BSN.
- BPJS Kesehatan, Pedoman Administrasi BPJS Kesehatan, Edisi Desember 2013. Hadi Setia Tunggal. 2010. Tanya-Jawab SJSN & BPJS. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku Pegangan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023, 15 Mei). Jaminan Kesehatan Nasional. kemkes.go.id
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Nursalam. (2016). *Metodologi penelitian keperawatan: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif*. Jakarta: Salemba Medika.



- Prasetyo, B. B., & Sulistyani, E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit X. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 15(2), 120-135.
- Siregar, S., dkk. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2014 . *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Triayu Nur Afifah, dkk (2022) *Implementasi Kebijakan Pencegahan Fraud Dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Jawa Tengah Analisis Implementasi Kebijakan Program BPJS Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia*
- Undang-Undang No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang No.24 Tahun 2001 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
- Wibowo, (2018). *Evaluasi kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit swasta di Jawa Barat dalam konteks implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Yusuf, A., dkk. (2020). Efektivitas Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Terhadap Peningkatan Akses Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 123-135

