

**EFEKTIVITAS FUNGSI *STAFFING* DALAM  
PENGELOLAAN PROGRAM BPJS (BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI  
PUSKESMAS KECAMATAN BANDAR HULUAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**INDRI MAUDINA**

**2003100053**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

**Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2025**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **INDRI MAUDINA**  
N P M : 2003100053  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, tanggal : Jum'at 27 Desember 2024  
W a k t u : Pukul 08.15 s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si**

PENGUJI II : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.**

PENGUJI III : **SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H**

(.....)  
(.....)  
(.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. **ARIFIN SALEH., MSP** Assoc. Prof. Dr. **ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **INDRI MAUDINA**  
N P M : 2003100053  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS FUNGSI STAFFING DALAM PENGELOLAAN PROGRAM BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS KECAMATAN BANDAR HULUAN**

Medan, 15 Mei 2025

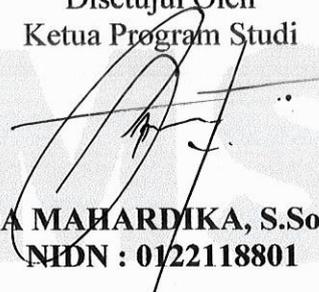
Dosen Pembimbing



**SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H**

**NIDN : 0130056601**

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi



**ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.**

**NIDN : 0122118801**

Dekan



**Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP**

**NIDN : 0030017402**

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **INDRI MAUDINA**, NPM 2003100053, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 15 Mei 2025  
Yang menyatakan,



**INDRI MAUDINA**

# **EFEKTIVITAS FUNGSI *STAFFING* DALAM PENGELOLAAN PROGRAM BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS KECAMATAN BANDAR HULUAN**

**INDRI MAUDINA**

**2003100053**

## **ABSTRAK**

BPJS kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berubah menjadi Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Program ini melayani berbagai lapisan dari kalangan masyarakat. BPJS Kesehatan ditujukan untuk memberikan proteksi agar seluruh lapisan masyarakat mendapatkan akses kesehatan secara merata. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui efektivitas fungsi *staffing* dalam pengelolaan Program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Bandar Hulan. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis kualitatif, berfokus pada pengumpulan informasi mendalam melalui wawancara dengan tenaga medis dan staf puskesmas. Beberapa masalah yang diidentifikasi antara lain tingginya beban kerja yang disebabkan oleh meningkatnya jumlah peserta, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas, serta kendala administrasi seperti kesalahan data dan keterlambatan klaim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara jumlah dan kompetensi sumber daya manusia dengan beban kerja pelayanan BPJS di Puskesmas. Penempatan pegawai tidak berdasarkan pada analisis kebutuhan dan kompetensi, serta kurangnya pelatihan teknis terkait sistem informasi BPJS. Kondisi ini menyebabkan ketidakefisienan pelayanan, tingginya beban kerja staf, dan keterlambatan dalam pengajuan klaim BPJS. Penelitian ini merekomendasikan perlunya perencanaan dan pengelolaan SDM yang berbasis beban Kerja serta Peningkatan kapasitas Staf melalui pelatihan berkelanjutan.

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Staffing, BPJS*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala Rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Fungsi *Staffing* Dalam Pengelolaan Program Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kecamatan Bandar Huluan”**.

Dengan demikian penulis berharap nantinya dari tugas akhir dari penulis ini dapat menjadi ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat untuk Pembangunan kedepannya di bidang ilmu dan pengetahuan , Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:Yang teristimewa dan yang paling utama yaitu Allah SWT, yang selalu memberikan kemudahan serta Kesehatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Cinta pertama dan panutan penulis, bapak Marjani . Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, serta mendoakan dan memberikan semangat dan motivasi tiada henti kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.

Pintu surga penulis, ibu Sulmiem, terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa-doa yang

di berikan selama ini. terima kasih untuk segala nasihat yang di berikan meskipun terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati untuk menghadapi penulis yang keras kepala ini, ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat, terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang.

Kakak penulis tercinta Sucitra Maulia. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh Pendidikan selama ini. Terima kasih telah banyak membantu adikmu ini dalam menyelesaikan skripsi ini . Terimakasih atas semangat, serta doa-doa dan cinta yang selalu di berikan kepada penulis.

Dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Agussani., M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Syafruddin S.Sos., M.H. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu dosen, serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah banyak memberikan informasi dan banyak membantu penulis.
9. Kepala Puskesmas, Tenaga Medis serta pegawai Staff lainnya, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Bandar Hulan.
10. Kepada teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik 2020 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih selalu berbagi informasi selama berjalan masa perkuliahan serta support satu sama lain.
11. Sahabat penulis dibangku perkuliahan yang selalu kebersamai dalam empat tahun ini, yaitu Junika Rossi dan Listi Rimayani yang banyak membantu penulis dalam rangka mengerjakan skripsi dan selalu setia menemani penulis dalam mengerjakan skripsi dan selalu setia menemani penulis pada saat pengerjaan skripsi.
12. Kepada seseorang yang tak kalah pentingnya, Briptu Zulpan Syahputra Damanik. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, selalu menjadi support sistem terbaik, dan mendengarkan keluh kesah, serta menjadi salah satu alasan penulis tetap semangat dalam menjalani proses penyusunan skripsi. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
13. Terakhir kepada diri sendiri Indri Maudina. Terimakasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, dengan amat sangat baik. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, terimakasih untuk badan yang selalu berusaha untuk sehat serta pikiran yang berusaha untuk tetap selalu terlihat waras.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak penulis sebutkan Namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian serta penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda.

Serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas kesalahan atau kekurangan yang ada selama penulisan skripsi ini. Semoga kedepannya akan lebih baik lagi.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Medan, Oktober 2024

Indri Maudina

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II URAIAN TEORITIS.....</b>	<b>10</b>
2.1 Efektifitas.....	10
2.1.1 Pengertian Efektifitas.....	10
2.1.2 Aspek-Aspek Efektifitas .....	12
2.2 Fungsi <i>Staffing</i> .....	13
2.2.1 Pengertian <i>Staffing</i> .....	13
2.2.2 Tugas Utama <i>Staffing</i> .....	15
2.2.3 Bentuk Penyusunan <i>Staffing</i> .....	17
2.2.4 Prinsip-Prinsip <i>Staffing</i> .....	21
2.2.5 Tujuan dan Fungsi <i>Staffing</i> .....	22
<b>3.3 BPJS.....</b>	<b>24</b>
3.3.1 Pengertian BPJS Kesehatan .....	24
3.3.2 Dasar Hukum BPJS .....	25
3.3.3 Tugas dan Fungsi BPJS.....	26
3.3.4 Macam-Macam Peserta BPJS .....	27
3.3.5 Jenis-Jenis Program BPJS .....	29
3.3.6 Kualitas atau Mutu Pelayanan Pasien BPJS .....	30
3.3.7 Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS .....	32

3.3.8 Pengelolaan Program BJS.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2 Kerangka Konsep .....	36
3.3 Definisi Konsep.....	38
3.4 Kategorisasi Penelitian .....	38
3.5 Narasumber .....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	41
3.8 Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian .....	43
3.8.1 Waktu Penelitian .....	43
3.8.2 Lokasi Penelitian.....	43
3.9 Deskripsi Singkat Objek Penelitian.....	44
3.9.1 Profil Puskesmas Bandar Huluan.....	44
3.9.2 Visi dan Misi Puskesmas Bandar Huluan .....	45
3.9.3 Struktur Organisasi Puskesmas Bandar Huluan.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Adanya Pemahaman Program .....	50
4.1.2 Adanya Pelatihan.....	54
4.1.3 Adanya Perubahan Nyara .....	57
4.1.4 Tercapainya Tujuan .....	60
4.2 Pembahasan .....	64
4.2.1 Pemahaman Program .....	64
4.2.2 Pelatihan.....	65
4.2.3 Perubahan Nyata .....	67
4.2.4 Tercapainya Tujuan .....	68
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70

5.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	1.1 Data Kunjungan Pengguna BPJS .....	5
Tabel	1.2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel	1.3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur.....	49
Tabel	1.4 Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pelayanan BPJS Kesehatan.....	4
Gambar 1.2 Kerangka Konsep .....	37
Gambar 1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Bandar Huluan .....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Daftar Riwayat Hidup

- Lampiran I : Dokumentasi di Puskesmas Bandar Hulan
- Lampiran II : Dokumentasi di Puskesmas Bandar Hulan
- Lampiran III : SK-1 Permohonan Judul Skripsi
- Lampiran IV : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran V : SK-3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran VI : SK-4 Undangan Panggilan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VII : Draf Wawancara
- Lampiran VIII : Surat Mohon Izin Penelitian
- Lampiran IX : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran X : SK-5 Berita Acara Bimbingan
- Lampiran XI : Surat Keterangan Bebas Pusta
- Lampiran XII : SK-6 Surat Permohonan Ujian Skripsi
- Lampiran XIII : SK-7 Surat Pernyataan
- Lampiran XIV : SK-8 Borang Data Alumni
- Lampiran XV : LOA Jurnal
- Lampiran XVI : SK-10 Undangan Panggilan Ujian Tugas Akhir

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Masalah tentang kesehatan adalah sebuah masalah penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Undang-Undang kesehatan No 23 Tahun 1992 memberikan batasan : Kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

Menurut septia (2015), salah satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan. Pada UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik. Disebutkan dalam UU ini, bahwa suatu pelayanan haruslah sekurang-kurangnya memenuhi komponen: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme atau prosedur, biaya, produk pelayanan, sarana, prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, masukan dan saran, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan serta evaluasi kinerja pelaksana (Dwi dan Wibawa, 2019).

Adapun lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan di Indonesia ialah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan publik yang

bertanggung jawab mengelola program jaminan sosial di Indonesia. UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan ini dibagi menjadi 2 program utama : BPJS Kesehatan yang fokus pada jaminan kesehatan, dan BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan jaminan sosial bagi pekerja. BPJS Kesehatan merupakan lembaga jaminan sosial yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan universal kepada warganya.

BPJS kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berubah menjadi Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Program ini melayani berbagai lapisan dari kalangan masyarakat. BPJS Kesehatan ditujukan untuk memberikan proteksi agar seluruh lapisan masyarakat mendapatkan akses kesehatan secara merata.

Dalam konteks Puskesmas, Rekrutmen dan seleksi yang efektif menjadi tantangan utama dalam memastikan bahwa staf yang terpilih memiliki kualifikasi dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan program BPJS Kesehatan. Keterbatasan dalam pool kandidat atau ketidakcocokan keterampilan dapat menghambat implementasi program secara efektif.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh puskesmas adalah belum mampunya puskesmas memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas

pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada puskesmas tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Puskesmas.

Staf di Puskesmas perlu mendapatkan pelatihan khusus terkait dengan kebijakan dan prosedur BPJS Kesehatan. Tanpa pelatihan yang memadai, staf mungkin tidak memahami sepenuhnya prosedur klaim, regulasi, dan cara mengelola data pasien secara efektif. Program pengembangan yang tidak memadai dapat mengakibatkan kurangnya kesiapan staf dalam menghadapi perubahan atau peningkatan standar pelayanan. Hal ini dapat mengurangi efektivitas program BPJS Kesehatan. Kurangnya sistem evaluasi kinerja yang efektif dapat menghambat identifikasi dan pemecahan masalah yang ada pada staf. Evaluasi kinerja yang tidak memadai juga dapat berdampak pada motivasi dan produktivitas karyawan. Struktur organisasi yang tidak jelas dapat menyebabkan kebingungan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Ketiadaan struktur yang baik dapat mempersulit koordinasi antara berbagai unit di Puskesmas, yang dapat berdampak negatif pada pengelolaan program BPJS Kesehatan.

Keterbatasan anggaran dan sumber daya dapat mempengaruhi kemampuan Puskesmas dalam melaksanakan staffing yang efektif. Hal ini termasuk tantangan dalam menyediakan pelatihan, melakukan rekrutmen, dan memastikan ketersediaan staf yang memadai. Program BPJS Kesehatan sering mengalami perubahan kebijakan atau prosedur. Fungsi staffing yang efektif

harus mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut untuk memastikan bahwa staf tetap terinformasi dan siap menghadapi tantangan baru.

Berikut akan dijelaskan alur pelayanan BPJS Kesehatan yaitu:

**Gambar 1.1 Alur pelayanan BPJS Kesehatan**



*Sumber data : WWW. BPJS. Kesehatan. Co.id*

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa alur pelayanan berdasarkan prosedur pelayanan peserta BPJS Kesehatan dimana peserta harus memperoleh surat rujukan dari puskesmas atau klinik perama untuk mendapatkan pelayanan dirumah sakit yang sudah ditentukan, sehingga dalam hal ini peserta akan mendapatkan pelayanan dengan maksimal pula.

Pemerintahan Kabupaten Simalungun selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat salah satunya di Puskesmas Bandar Hulan. Puskesmas Kecamatan Bandar Hulan berada di Jl. Letda Sujono No.nagori, Naga Jaya II, Kec. Bandar Hulan, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara 21155. Salah satu puskesmas di Kabupaten Simalungun

melayani pemeriksaan kesehatan, rujukan, surat kesehatan dll. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti periksa kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, periksan tensi, tes hamil, periksa anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya.

Puskesmas juga melayani pembuatan rujukan bagi pasien BPJS ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan lanjutan. Pelayanan Puskesmas Bandar Hulan juga baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari perawat, dokter, alat kesehatan dan obatnya. Puskesmas ini dapat menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kabupaten Simalungun untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan.

Untuk mengetahui jumlah peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandar Hulan selama 2 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel I.1 :Tabel Data Kunjungan Pasien pengguna BPJS di Puskesmas Bandar Hulan Januari 2023- Desember 2023**

No	Bulan	Jumlah pasien peserta BPJS
1	Januari	591
2	Februari	592
3	Maret	631
4	April	624
5	Mei	683
6	Juni	627
7	Juli	617
8	Agustus	638
9	September	626
10	Oktober	625
11	November	621

12	Desember	613
Jumlah		7.488

*Sumber Data : Puskesmas Bandar Huluan Kota Tahun 2023*

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa jumlah kunjungan pasien pada puskesmas Bandar Huluan dari bulan januari hingga desember 2023 mengalami penurunan pada akhir tahun pelayanannya. Optimalisasi pelayanan perlu ditingkatkan sehingga kedepannya mereka dapat bekerja dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan penulis, dapat diketahui pelayanan puskesmas belum mendukung untuk menangani peserta BPJS Kesehatan, sehingga banyak pasien harus di rujuk kerumah sakit. Masalah tersebut terjadi karena rendahnya motivasi atau semangat dari dalam diri yang timbul untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan lemahnya leadership dan keterampilan manajerial pimpinan dan staf puskesmas.

Dasar kebijakan fungsi *Staffing* dalam pengelolaan program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandar Huluan adalah memastikan pelayanan kesehatan yang optimal dan efisien bagi masyarakat, terutama yang menjadi peserta peserta BPJS Kesehatan. Fungsi *Staffing* yang baik di puskesmas berperan penting dalam memenuhi kebutuhan pelayanan, seperti tenaga medis yang kompeten, admin yang efektif, dan dukungan logistik yang memadai. Dengan fungsi *staffing* yang baik, puskesmas dapat menjalankan program BPJS Kesehatan yang berkualitas, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

Masyarakat menganggap pelayanan Puskesmas Bandar Huluan kurang optimal, hal ini terkait dengan jam kerja unit pelayanan puskesmas yang terbatas, pelayanan puskesmas kurang memadai dan kinerja staf yang kurang dalam melayani pasien. Untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja seseorang perlu dilakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah sebuah mekanisme untuk memastikan bahwa orang-orang pada tiap tingkatan mengerjakan tugas-tugas menurut cara yang diinginkan oleh para majikan mereka (Shaleh, M., 2018).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ **Efektivitas Fungsi *Staffing* Dalam Pengelolaan Program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kecamatan Bandar Huluan**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang Masalah di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Efektivitas Fungsi *Staffing* dalam Program Pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kecamatan Bandar Huluan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Fungsi *Staffing* Dalam Pengelolaan Program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Kecamatan Bandar Huluan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat Penelitian yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek teoritis, penelitian ini diharapkan mampu melatih, mempertinggi serta menciptakan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan metodologi berdasarkan kajian teori yang diperoleh selama perkuliahan.
2. Aspek praktis, penelitian ini bisa digunakan sebagai sumber referensi maupun masukan untuk instansi terkait efektifitas fungsi *staffing* melalui program BPJS.
3. Aspek akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi atas pelatihan yang dilakukan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan S1 di jurusan Ilmu administrasi Publik.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam BAB I menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II URAIAN TEORITIS**

Dalam BAB II mengemukakan tentang telaah pustaka yang merupakan landasan teori yang menyangkut referensi-referensi dan buku-buku dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam BAB III berisikan tentang jenis penelitian, Definisi Konsep, Kategorisasi, Kerangka Konsep, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Waktu dan Lokasi penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DA PEMBAHASAN**

Dalam BAB IV yang akan diuraikan adalah penyajian data dan analisis hasil wawancara informasi dari narasumber.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam BAB V yang akan diuraikan adalah kesimpulan dan saran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Efektivitas**

##### **2.1.1 Pengertian Efektivitas**

Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan seseorang atau sebuah organisasi dalam beberapa cara dalam mencapai suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu seperti yang direncanakan sebelumnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ektivitas adalah keramahan, kegiatan dan ada kesesuaian dalam sebuah kegiatan antara seseorang yang melakukan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Ravianto (2014:11), konsep efektivitas adalah kualitas kerja, sejauh mana orang menghasilkan sebuah hasil yang diharapkan. Artinya, jika suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan rencana, baik dari segi waktu, biaya, maupun kualitas. maka dapat dikatakan efektif.

Menurut (Siagian,2018) efektivitas adalah suatu penggunaan sarana prasarana, sumber daya dengan jumlah tertentu yang telah ditentukan untuk menghasilkan jumlah barang atau jasa tertentu oleh seseorang atau sebuah perusahaan.

Selanjutnya menurut Pasolong (2017:4), efektivitas ini pada dasarnya berasal dari istilah “efek”, yang digunakan dalam sebuah hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dikaitkan dengan variabel lain. Efektivitas berarti

mampu mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya atau dicapai melalui suatu proses kegiatan.

Berdasarkan dari beberapa pengertian tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas adalah sebuah tolak ukur untuk mengetahui seberapa berhasilnya sebuah perusahaan atau seseorang dalam menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mengukur keberhasilan keefektivitasan program. Budiani (2007:53) menyatakan ukuran keefektivitasan yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program: sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program: kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan program: sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Pemantauan program: kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.
4. Pemantauan Program: kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Sutrisno (2017:125-126), menyatakan untuk mengukur efektivitas sebuah program dalam sebuah organisasi yaitu:

1. Pemahaman program: Dengan kata lain sejauh mana masyarakat paham kegiatan program.
2. Tepat sasaran: Dilihat dari apa yang telah direncanakan sebelumnya tercapai sesuai rencana
3. Tepat waktu: Diukur dengan menggunakan waktu untuk melaksanakan dan menyelesaikan program yang telah direncanakan sebelumnya.
4. Tercapainya tujuan: Diukur dengan pencapaian tujuan dari kegiatan yang telah dilakukan.
5. Perubahan nyata: Diukur dengan sejauhmana aktivitas tersebut mempengaruhi atau memberikan dampak serta perubahan actual dalam masyarakat di tempat.

### **2.1.2 Aspek – Aspek Efektivitas**

Menurut Muasaroh (2010: 13) ada beberapa aspek efektivitas, yaitu:

- a) Aspek tugas dan fungsi, yaitu lembaga atau organisasi dianggap efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan program pembelajaran dikatakan efektif apabila mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.
- b) Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program berarti sebuah rencana pembelajaran yang telah terprogram, rencana atau program dikatakan efektif apabila sudah terlaksa.
- c) Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas sebuah program dilihat juga dari bermanfaat atau tidak aturan yang telah dibuat untuk menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mengandung

aturan. Artinya ketentuan atau aturan itu sudah berjalan dengan efektif.

- d) Aspek tujuan atau kondisi ideal, jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai maka suatu program kegiatan dikatakan efektif, penilaian ini tercermin dari prestasi yang dicapai oleh peserta didik.

## **2.2 FUNGSI STAFFING**

### **2.2.1 Pengertian *Staffing***

Fundamental dari setiap organisasi adalah individu yang berbakat dan berdedikasi, yang dianggap sebagai aset utama. Oleh karena itu, penempatan karyawan yang tepat dan penyediaan sumber daya manusia yang sesuai merupakan syarat penting untuk keberhasilan suatu organisasi. Dengan demikian, organisasi diyakini dapat mencapai tujuannya jika karyawannya ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan mereka. *Staffing* adalah salah satu komponen kunci dalam manajemen sumber daya manusia (HRM) yang berfungsi untuk mengembangkan dan mengatur individu dalam organisasi guna mencapai tujuan yang ditetapkan.

Penyusunan personalia atau *staffing* menurut Janet B. Parks (2007: 338) adalah *Recruiting, selecting, orienting, training, developing, and replacing employees to produce goods and services in the most effective and efficient manner.*

*Staffing* adalah salah satu fungsi manajemen yang mencakup pengelolaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi, mulai dari proses perekrutan, pengembangan, hingga upaya memastikan setiap tenaga kerja memberikan kontribusi maksimal untuk organisasi. Dalam menyusun struktur organisasi, penting untuk melakukan pembagian tugas yang efektif dan memberikan wewenang yang tepat. Namun, yang lebih penting adalah menempatkan individu pada posisi yang sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan. Kesadaran akan peran penting manusia sebagai unsur utama dalam kesuksesan organisasi sangatlah penting.

Dyck dan Neubert (2009: 360) mendefinisikan *staffing* sebagai salah satu kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia untuk mengidentifikasi, menarik, mempekerjakan dan mempertahankan orang dengan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk memenuhi tanggung jawab pekerjaan saat ini dan masa depan dalam organisasi.

Menurut Dessler (2013: 4), *staffing* merupakan aktivitas yang menentukan jenis orang yang harus dipekerjakan, merekrut calon karyawan, memilih karyawan, melatih dan mengembangkan karyawan, menetapkan standar kinerja, mengevaluasi kinerja, konseling karyawan dan kompensasi karyawan.

Menurut Firmansyah dan Mahardika (2018) menyatakan *staffing* adalah suatu proses yang berhubungan dengan proses rekrutmen, seleksi, dan orientasi atau sosialisasi serta penempatan karyawan untuk mengisi

sumber daya manusia dari tingkat manajer hingga karyawan. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang andal, maka organisasi perlu melakukan perekrutan calon karyawan.

*Staffing* menurut Sinambela (2016) adalah proses ketika sebuah organisasi memastikan jumlah karyawan yang bekerja memiliki kemampuan (*skill*) yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan yang benar, di waktu yang benar, untuk mencapai tujuan organisasi.

Secara keseluruhan, staffing didefinisikan sebagai "proses penempatan staf organisasi berorientasi pada masa depan, cara yang diarahkan pada tujuan yang mendukung strategi bisnis organisasi dan meningkatkan keefektifannya" (Phillips & Gully, 2009: 4). Tema penting yang mendasari definisi ini adalah masing-masing kegiatan dan tujuan yang melintasi keputusan seleksi individu, menyiratkan

penekanan pada tingkat agregat modal manusia dan koneksi ke masalah organisasi yang lebih luas.

### **2.2.2 Tugas Utama *Staffing***

Robbins dan Coulter (2012: 318) mengemukakan bahwa terdapat tiga tugas utama dalam fase pertama proses Manajemen Sumber Daya Manusia (*Staffing*), yaitu Perencanaan Sumber Daya Manusia, Rekrutmen dan Seleksi. Berikut penjelasan tugas-tugas utama dari *Staffing*.

## **1. Perencanaan Sumber Daya Manusia**

*Human Resource Planning* atau Perencanaan Sumber Daya Manusia adalah proses yang digunakan organisasi untuk memastikan jumlah yang tepat dan jenis orang yang tepat untuk menghasilkan tingkat hasil tertentu di masa depan (Mejia, Balkin dan Cardy, 2012: 166). Lalu menurut Robbins dan Coulter (2012: 318), Perencanaan Sumber Daya Manusia merupakan proses dimana para manajer memastikan bahwa mereka memiliki jumlah karyawan yang tepat dan orang yang tepat di tempat yang tepat serta dalam waktu yang tepat.

## **2. Rekrutmen dan Decruitment**

Menurut Robbins dan Coulter (2012: 319), jika organisasi memiliki posisi yang kosong dalam struktur organisasinya, manajer harus menggunakan informasi yang didapatkan dari job analysis untuk dijadikan pedoman dalam proses rekrutmen, yang merupakan proses menemukan, mengidentifikasi, dan menarik pelamar yang sesuai untuk suatu pekerjaan. Menurut Mejia, Balkin dan Cardy (2012: 167), rekrutmen adalah proses yang menghasilkan kumpulan calon yang memenuhi syarat untuk pekerjaan tertentu. Dalam proses rekrutmen, perusahaan harus mengumumkan ketersediaan pekerjaan ke pasar tenaga kerja, di dalam maupun di luar organisasi dan menarik kandidat yang memenuhi syarat untuk melamar pekerjaan.

### 3. Seleksi

Menurut Dyck dan Neubert (2009: 360), seleksi adalah proses dari staffing dalam memilih orang-orang yang akan dipekerjakan dari seluruh pelamar. Lalu menurut Mejia, Balkin dan Cardy (2012: 171), seleksi adalah proses membuat keputusan antara “mempekerjakan” atau “tidak mempekerjakan” setiap pelamar untuk suatu pekerjaan. Menurut Mathis dan Jackson (2008: 230), seleksi adalah tanggung jawab utama bagi semua manajer dan *supervisor* di sebuah perusahaan. Tiap organisasi bervariasi dalam bagaimana cara mereka mengalokasikan tanggung jawab seleksi antara spesialis SDM dengan manajer operasional.

#### 2.2.3 Bentuk Penyusunan *Staffing*

Proses fungsi *staffing* dapat dilihat dalam suatu rangkaian langkah yang berkesinambungan untuk selalu mengisi perusahaan dengan orang-orang yang tepat dan waktu yang tepat.

Menurut T. Hani Handoko (2000: 230) langkah-langkah dalam proses *staffing* meliputi beberapa aspek yaitu :

a. Perencanaan sumber daya manusia:

Pemenuhan kebutuhan organisasi untuk mengisi posisi tertentu, untuk itu perlu adanya perencanaan yang terdiri atas; (1) penentuan jabatan yang akan diisi, kemampuan yang dibutuhkan, serta jumlah yang dibutuhkan, (2) pemahaman pasar tenaga kerja potensial, (3) pertimbangan kondisi permintaan dan penawaran karyawan. Apabila suatu perusahaan membutuhkan tenaga kerja baru, maka perusahaan

akan mencari orang yang cakap dan terampil untuk mengisi tugas yang kosong tersebut serta mempunyai motivasi untuk melaksanakan misi dan tujuan perusahaan tersebut. Perusahaan bisa memperoleh tenaga kerja tersebut melalui 2 sumber yaitu sumber dari dalam perusahaan (*intern*) dan sumber dari luar perusahaan (*ekstern*), sumber dari dalam perusahaan yaitu dengan menggunakan orang-orang yang bekerja dalam perusahaan tersebut terutama dalam rangka promosi dan mutasi jabatan, sedangkan sumber yang berasal dari luar perusahaan seperti dari sekolah-sekolah, departemen tenaga kerja, iklan, teman pegawai perusahaan, dan lain-lain.

b. Penarikan Tenaga Kerja :

Rekrutmen karyawan dilakukan untuk menggantikan pekerja lama yang telah berhenti dikarenakan pensiun, meninggal, mengundurkan diri atau diberhentikan karena suatu kebijakan tertentu. Pada organisasi fitness center, penambahan dan rekrutmen jumlah karyawan/instruktur juga disesuaikan dengan penambahan jumlah pendaftaran members baru.

c. Penyeleksian Tenaga Kerja

Seleksi adalah kegiatan untuk mendapatkan tenaga kerja yang paling cakap dan memenuhi persyaratan jabatan. Dalam proses seleksi ini diadakan penilaian sifat-sifat dan karakteristik calon pegawai yang diterima, yaitu calon yang memenuhi syarat sebagaimana telah

ditentukan. Dalam rekrutmen karyawan, terjadi tahapan pengumuman pendaftaran, tahapan pendaftaran sesuai bidang yang dibutuhkan, serangkaian tes/seleksi, dan pengumuman kelulusan. Para peserta yang lulus seleksi akhir, dinyatakan sebagai karyawan baru yang siap berkontribusi pada organisasi.

d. Pengenalan dan Orientasi Organisasi

Orientasi atau masa pengenalan pegawai baru perlu diadakan, tetapi bukan dengan melempar pegawai begitu saja dalam kelompok kerja yang masih asing baginya tanpa ada bimbingan dan persiapan mental. Calon pegawai baru melalui masa percobaan dan hendaknya dipandang sebagai salah satu fase dalam proses seleksi. Pada masa percobaan ini atasan dapat menilai kualitas pegawai baru orientasi pegawai sangat penting terutama bagi perusahaan besar di mana pimpinan tidak mungkin mengadakan pengawasan langsung. Masa percobaan ini merupakan proses penerimaan pegawai dari penerimaan sampai diterimanya pegawai tersebut menjadi pegawai tetap atau secara resmi.

e. Latihan dan Pengembangan Karyawan

Tenaga kerja perlu dilatih dan dikembangkan agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Manfaat dari latihan dan pengembangan adalah untuk mempermudah seseorang melakukan tugasnya. Dengan adanya latihan dan pengembangan yang baik, perusahaan akan memperoleh tenaga kerja yang cakap dan terlatih

sehingga dapat melakukan pekerjaannya dengan efisien. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang karyawan tidak mungkin statis, tetapi harus dinamis serta senantiasa berusaha untuk dapat meningkatkan prestasi dan hasil karyanya, oleh karena itu keterampilan dan pengetahuan karyawan perlu dikembangkan melalui "*in service training*".

f. Penilaian pelaksanaan kerja karyawan

Pada dasarnya penilaian pegawai mempunyai manfaat ganda karena dapat digunakan sebagai alat dalam mengambil keputusan seperti untuk pembayaran upah, gaji, bonus, alat dan pemberian nasehat kepada pegawai. Penilaiannya sebaiknya dilakukan oleh suatu tim yang terdiri dari atasan langsung sebagai ketua, psikolog, dan seorang lainnya sebagai anggota. Penilaian karyawan mengacu pada sistem karier dan hasil prestasi kerja. Pada sistem karier yang dilihat adalah kecakapan karyawan yang bersangkutan, pengalamannya dalam bekerja, kesetiaan pada organisasi, pengabdian dari segi lamanya waktu bekerja dan syarat objektif lainnya.

g. Pemberian balas jasa dan penghargaan

Kompensasi diberikan sebagai balas jasa dan penghargaan kepada karyawan. Kompensasi yang diberikan perusahaan bisa sebagai alat untuk memotivasi pegawai agar bekerja dengan lebih baik. Kompensasi merupakan komponen biaya yang besar bagi perusahaan. Hal ini perlu mendapatkan perhatian agar biaya yang

dikeluarkan tidak sia-sia. Pemberian balas jasa disini meliputi pembayaran insentif/gaji harus adil, layak, tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan memberikan kepuasan kepada semua pihak baik karyawan maupun atasan atau pimpinan.

Dengan adanya langkah-langkah tersebut, perusahaan mengharapkan bisa memperoleh tenaga kerja yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan dapat bekerja dengan efisien dan efektif sehingga terjadi peningkatan produktivitas kerja dan sebagai dampak akhirnya perusahaan mencapai tujuannya.

#### **2.2.4 Prinsip-Prinsip *Staffing***

Dalam bidang *staffing*, prinsip utama yang diterapkan adalah "*The Right Man in The Right Place and Time*". Artinya, setiap karyawan harus ditempatkan sesuai dengan keahlian dan keterampilannya agar tugas dan tanggung jawab yang terkait dalam unit kerja dapat dilaksanakan dengan baik oleh personel yang tepat, sehingga hasil kerja yang diharapkan dapat tercapai. Tanpa menerapkan prinsip ini, organisasi sulit mencapai tujuan administratif secara maksimal.

1. **Penempatan yang Tepat:** *Staffing* berpegang pada prinsip "*the right man in the right place,*" yang berarti penempatan individu yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi.

2. **Pengembangan SDM:** *Staffing* tidak hanya mencakup pengisian jabatan, tetapi juga pengembangan SDM yang berkelanjutan untuk menjamin kesiapan organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan.
3. **Manajemen Personal:** *Staffing* juga berfungsi dalam aspek manajemen personal, yang menekankan pentingnya orang sebagai pelaksana rencana organisasi. Semua anggota organisasi, dari manajer hingga karyawan, dianggap sebagai personalia yang berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

#### 2.2.5 Tujuan dan Fungsi *Staffing*

Tujuan dan fungsi *staffing* menurut para ahli dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Tujuan *Staffing*

- a. Mewujudkan Sinergi: *Staffing* bertujuan untuk menciptakan sinergi antara karyawan dan tugas mereka, sehingga setiap individu dapat berkontribusi secara optimal terhadap tujuan organisasi.
- b. Meningkatkan Mekanisme Kerja: *Staffing* berfungsi untuk membangun mekanisme kerja yang efektif, kooperatif, dan terpadu, yang mendukung karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan bidang masing-masing.
- c. Memotivasi Karyawan: Tujuan *staffing* juga mencakup motivasi karyawan agar memberikan hasil kerja maksimal, yang pada

gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan mereka.

- d. Pengelolaan yang Adil: *Staffing* bertujuan untuk mengelola karyawan dengan asas keadilan, perhatian, dan transparansi, yang penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif.

## 2. Fungsi *Staffing*

- a. Perencanaan SDM: *Staffing* berfungsi untuk merencanakan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan kebutuhan perusahaan, termasuk jumlah karyawan dan tugas yang akan dikerjakan.
- b. Rekrutmen dan Seleksi: Salah satu fungsi utama *staffing* adalah melakukan rekrutmen, seleksi, dan penempatan karyawan yang tepat, sehingga organisasi dapat menemukan kandidat dengan kualifikasi yang sesuai.
- c. Pelatihan dan Pengembangan: Fungsi *staffing* juga mencakup pelatihan dan pengembangan karyawan, baik yang baru maupun yang sudah ada, untuk meningkatkan keterampilan dan produktivitas mereka.
- d. Penilaian dan Promosi: *Staffing* berfungsi untuk melakukan penilaian kerja, promosi, dan mutasi karyawan, yang bertujuan untuk memotivasi dan mengembangkan karir mereka.

- e. Pengisian Jabatan: *Staffing* bertujuan untuk memastikan bahwa semua jabatan dalam organisasi terisi oleh individu yang tepat, sehingga setiap tugas dapat dilaksanakan dengan baik.

Dengan demikian, *staffing* merupakan proses yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia, yang berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

### **3.3 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)**

#### **3.3.1 Pengertian BPJS Kesehatan**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan sebuah badan hukum yang tujuannya dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS kesehatan mulai berjalan pada tanggal 01 Januari 2014.

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial kesehatan atau yang dikenal dengan BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan sosial (Kementerian Kesehatan RI, 2013). BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia, termasuk orang asing yang bekerja di Indonesia, yang telah membayar iuran. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang

meliputi berbagai layanan, seperti rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan kesehatan lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS adalah organisasi perlindungan sosial nirlaba yang menjamin bahwa masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar kehidupan yang baik, indah dan terlatih untuk mengelola program jaminan sosial di Indonesia. BPJS sendiri mencakup dua bentuk, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan uraian diatas Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial atau yang dikenal dengan BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan sosial bagi masyarakat.

### **3.3.2 Dasar Hukum BPJS**

Dasar hukum penyelenggaraan BPJS yaitu:

#### **1. Undang- Undang**

- a. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- b. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52.

#### **2. Peraturan Pemerintah**

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Kesehatan.

- b. Peraturan Pemerintah No. 84 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 87 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Kesehatan. Peraturan Pemerintah No.76 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 Tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan.
- c. Peraturan BPJS Kesehatan No.02 Tahun 2015 Tentang Norma Penetapan Besaran Kapitasi dan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.
- d. Peraturan Pemerintah No 85 Tahun 2013 tentang Tatacara Hubungan Antar Lembaga BPJS.
- e. Peraturan Pemerintah No 86 Tahun 2013 tentang Tatacara Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pemberi.
- f. Peraturan Pemerintah No 87 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Kesehatan.
- g. Peraturan Pemerintah No 88 Tahun 2013 tentang Tatacara Pengenaan Sanksi Bagi Dewan pengawas dan Anggota.
- h. Dalam Pengelolaan BPJS Kesehatan, manajemen berpedoman pada tata kelola yang baik antara lain : Pedoman Umum Good Governance BPJS Kesehatan, Board Manual BPJS Kesehatan, Kode Etik BPJS Kesehatan.

### **3.3.3 Tugas dan Fungsi BPJS**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), badan ini mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut:

**a. Fungsi**

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.

**b. Tugas**

Dalam melaksanakan fungsinya, BPJS bertugas untuk:

- a) Melengkapi dan menerima pendaftaran peserta.
- b) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- c) Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- d) Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- e) Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- f) Membayar manfaat atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- g) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

**3.3.4 Macam-Macam Peserta BPJS**

Sebagaimana disebutkan dalam peraturan BPJS nomor 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan pasal 4, peserta BPJS

kesehatan terdiri atas peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan dan peserta bukan PBI jaminan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

1) Peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) adalah peserta jaminan kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagaimana diamanatkan UU SJSN yang iurannya dibiayai pemerintah sebagai peserta Jaminan Kesehatan. Peserta PBI adalah fakir miskin yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah.

2) Peserta Non PBI

Non PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) terdiri dari :

- a. Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan dan anggota keluarganya terdaftar sebagai pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota Polri, Pejabat Negara, Pegawai Pemerintah Non-Pegawai Negeri, Pegawai Swasta dan Pekerja yang tidak termasuk yang disebut diatas yang menerima upah.
- b. Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan dan anggota keluarganya terdiri atas pekerja diluar hubungan dan pekerjaan atau kerja mandiri dan pekerja yang tidak termasuk pekerja di luar hubungan kerja yang bukan penerima upah. Bukan pekerja dan anggota keluarganya terdiri dari investor,

pemberi kerja, penerima pensiun, veteran, perintis kemerdekaan, janda, duda, atau anak yatim piatu dari veteran atau perintis kemerdekaan dan bukan pekerja yang disebutkan diatas yang mampu membayar iuran.

### **3.3.5 Jenis – jenis Program BPJS**

BPJS memiliki empat program mendasar yang memberikan perlindungan sosial kepada pekerja di Indonesia. Berikut adalah program-program tersebut:

#### **1) Program Jaminan Hari Tua (JHT):**

Program ini bertujuan untuk menjamin peserta agar menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Bentuk dari JHT adalah berupa uang tunai sebesar nilai akumulasi iuran beserta dengan hasil pengembangannya. Iuran yang harus dibayarkan untuk program JHT dari BPJS Ketenagakerjaan ini adalah sebesar 5,7% dari total gaji, dengan rincian 3,7% biaya ditanggung oleh perusahaan dan 2% ditanggung oleh pekerja sendiri.

#### **2) Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK):**

Program ini menjamin peserta agar memperoleh santunan akibat kecelakaan kerja. JKK juga meliputi Jaminan Kematian (JKM) yang memberikan perlindungan kepada pekerja yang meninggal dunia akibat kecelakaan kerja.

### 3) **Program Jaminan Pensiun:**

Program ini memberikan perlindungan kepada pekerja yang telah mencapai usia pensiun. Jaminan Pensiun ini memberikan uang pensiun yang diterima oleh pekerja setelah mereka mencapai usia pensiun.

### 4) **Program Jaminan Kematian (JKM):**

Program ini memberikan perlindungan kepada pekerja yang meninggal dunia, termasuk pekerja yang meninggal dunia akibat kecelakaan kerja. JK M memberikan santunan kepada pekerja yang meninggal dunia dan keluarganya.

Semua program BPJS memiliki manfaatnya masing-masing yang tidak hanya membantu para pekerja saja, tapi juga perusahaan. Program-program ini memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

### **3.3.6 Kualitas atau Mutu Pelayanan**

Menurut Parasuraman (2014) bahwa konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan “*RATER*” (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability*) Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas pelayanan dengan menerapkan konsep “*RATER*” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2014) sebagai berikut :

**1. *Responsiveness* (Ketanggapan):**

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepadapelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas

**2. *Assurance* (Jaminan dan kapasitas):**

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

**3. *Tangible* (Bukti fisik):**

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasaran fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, dan lain-lain.

**4. *Empathy* (Perhatian):**

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

**5. *Reliability* (Keandalan):**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus

sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang semu untuk pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

### **3.3.7 Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS**

Menurut hasil penelitian Damayanti (2017) dalam penelitiannya menyatakan pengguna BPJS akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai harapan konsumen. Namun akan berbanding terbalik jika konsumen mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan.

Berbagai pengalaman tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa upaya untuk mengukur tingkat kepuasan pasien tidak mudah. Pengukuran kepuasan pasien merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Pemantauan pada pelayanan yang diberikan kepada pasien harus terus dilakukan. Kondisi ini dilakukan sebagai langkah untuk melihat apakah pelayanan yang bermutu telah diberikan kepada pengguna jasa rumah sakit atau belum.

Penilaian kepuasan pasien didapatkan dari seluruh pengunjung rumah sakit, baik pasien maupun keluarga. Pemantauan yang dilakukan terus menerus merupakan bagian dari peningkatan pelayanan yang bermutu dan berkesinambungan, demi tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu (Sumarto, 2019).

Menurut Nursalam (2011) ada beberapa cara untuk mengukur

kepuasan pelanggan, yaitu :

- 1) Keluhan dan saran
- 2) Survei kepuasan pelanggan
- 3) Sistem pembeli bayangan
- 4) Analisis kehilangan pelanggan

Menurut Nasikin (2016) tingkat kepuasan yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan.

### **3.3.8 Pengelolaan Program BPJS**

Semua program BPJS memiliki manfaatnya masing-masing yang tidak hanya membantu para pekerja saja, tapi juga perusahaan. Program-program ini memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Pengelolaan program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) meliputi beberapa aspek yang penting dalam pengelolaan program jaminan sosial di Indonesia. Berikut adalah beberapa aspek yang terkait dengan pengelolaan program BPJS:

#### **1. Laporan Pengelolaan Program:**

BPJS wajib mengelola programnya dengan cara membuat laporan pengelolaan program yang berisi informasi tentang kinerja BPJS, termasuk laporan keuangan dan audit. Laporan ini diterbitkan setiap tahun dan disampaikan kepada Presiden dengan tembusan DJSN (Departemen

Jaminan Sosial Nasional).

## **2. Transparansi Informasi:**

Pengelolaan program BPJS juga melibatkan transparansi informasi yang berkaitan dengan kinerja BPJS. Laporan keuangan audit tahunan dan laporan keuangan audit sebelumnya disediakan untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan program BPJS.

## **3. Pengawasan Eksternal:**

Pengawasan eksternal dilakukan untuk memastikan bahwa pengelolaan program BPJS sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku. Pengawasan ini meliputi audit keuangan dan evaluasi program BPJS.

## **4. Ringkasan Eksekutif:**

Ringkasan eksekutif dari laporan pengelolaan program dan laporan keuangan BPJS disampaikan melalui media massa elektronik dan cetak untuk memastikan bahwa informasi ini tersedia secara luas dan dapat diakses oleh masyarakat.

## **5. Pengelolaan Aset Jaminan Sosial:**

Pengelolaan aset jaminan sosial, termasuk pengelolaan program BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, dilakukan dengan cara membuat laporan pengelolaan program dan laporan keuangan tahunan. Laporan ini memuat informasi tentang kinerja program dan pengelolaan aset jaminan sosial.

Dalam pengelolaan program BPJS, transparansi informasi, pengawasan eksternal, dan pengelolaan aset jaminan sosial adalah beberapa aspek yang

penting untuk memastikan bahwa program jaminan sosial di Indonesia berjalan dengan efektif dan efisien.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

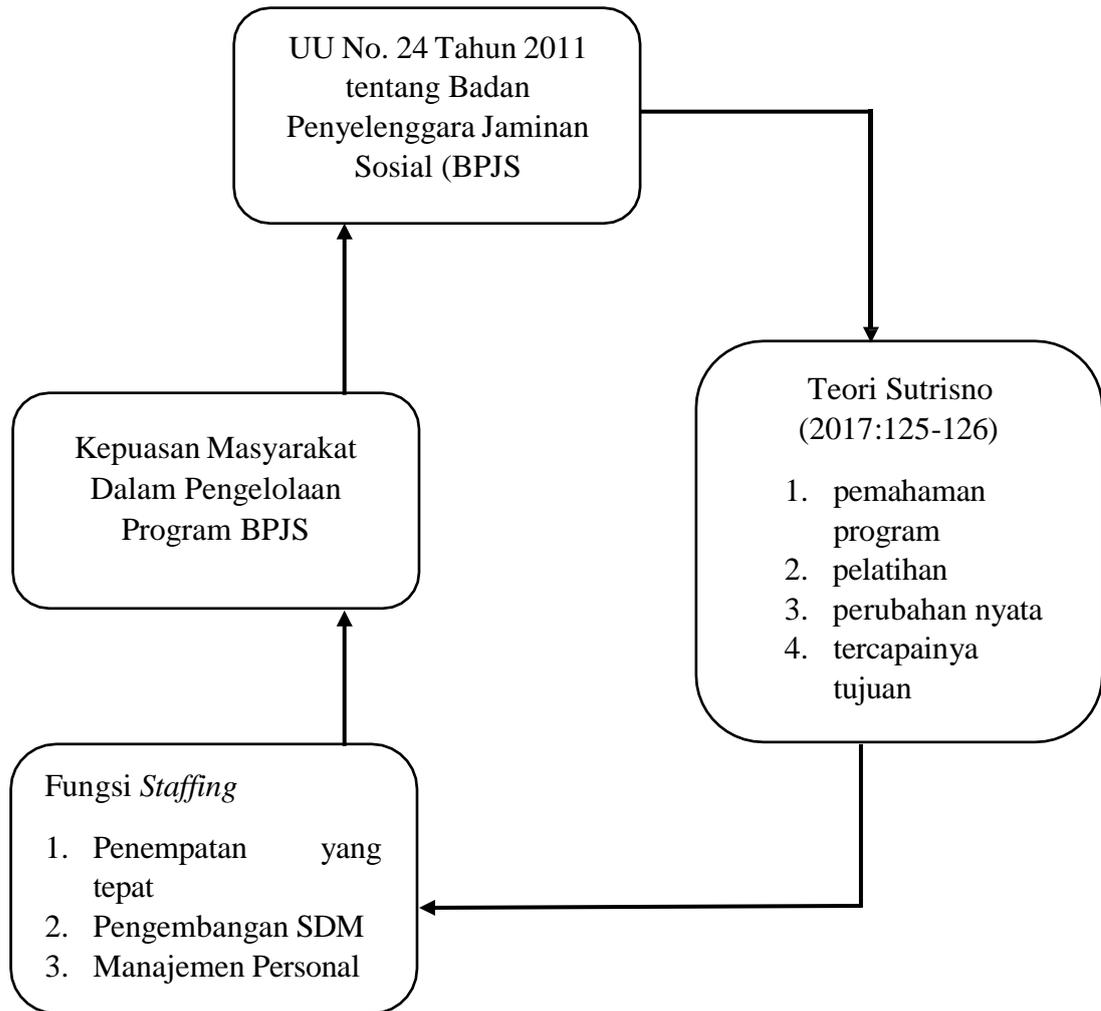
Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh informasi mendalam daripada luas atau banyaknya informasi.

Menurut Jehan Ridho Izharsyah, *et al.*, (2020) Pendekatan Deskriptif dengan analisis Kualitatif yaitu Prosedur Pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan, keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada di tempat.

Menurut Siti Hajar. *Et al.*, (2022) metode deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat dan memahami setiap konteks fenomena secara keseluruhan. Analisa data dilakukan dengan *analisis policy* terhadap hasil wawancara, pengamatan, atau observasi, pengumpulan data sekunder.

#### **3.2 Kerangka Konsep**

Kerangka konsep yang akan di deskripsikan dan digambarkan dalam penelitian ini adalah Efektivitas Fungsi *Staffing* Dalam Pengelolaan Program BPJS(Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Kecamatan Bandar Hulan kerangka konsep digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1.2 Kerangka Konsep**

### 3.3 Definisi Konsep

Aristoteles dalam “*The classical theory of concepts*” menyatakan, konsep adalah penyusun utama dalam pembentukan pengetahuan ilmiah dan filsafat pemikiran manusia. Konsep merupakan abstraksi suatu ide atau gambaran mental, yang dinyatakan dalam suatu kata atau simbol. Dalam penelitian ini yang menjadi definisi konsep adalah:

- a. Efektivitas adalah sebuah tolak ukur untuk mengetahui seberapa berhasilnya sebuah perusahaan atau seseorang dalam menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Fungsi *Staffing* meliputi proses strategis yang mencakup seluruh siklus hidup karyawan dalam organisasi, dari perekrutan hingga pengembangan dan penilaian. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang kompeten, termotivasi, dan siap untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- c. Semua program BPJS memiliki manfaatnya masing-masing yang tidak hanya membantu para pekerja saja, tapi juga perusahaan. Program-program ini memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

### 3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian tersebut.

Adapun kategorisasi dalam penelitian ini adalah :

- a. Adanya Pemahaman program, BPJS Kesehatan bertanggung jawab untuk melakukan sosialisasi agar peserta paham dengan program BPJS.
- b. Adanya pelatihan yang bersifat tugas atau pekerjaan, fokus pada keterampilan teknis yang diperlukan untuk pekerjaan tertentu.
- c. Adanya Perubahan nyata, BPJS sangat membantu dalam masalah pengobatan, terutama warga Negara Indonesia yang kurang mampu.
- d. Adanya Tercapainya tujuan, BPJS kesehatan diciptakan untuk memberikan kehidupan yang sejahtera bagi warga Negara Indonesia melalui jaminan kesehatan

### 3.5 Narasumber

Untuk melengkapi data-data yang akan di analisis secara kualitatif maka dalam penelitian ini menggunakan narasumber adalah:

- a. Dokter Umum Puskesmas Bandar Huluan

Nama : dr. Siti Yatimah

Alamat : Huta IV Purwosari

Jabatan : Penanggung Jawab UKP, Kefarmasian dan Laboratorium

Unit Kerja : Puskesmas Bandar Huluan

Umur : 29 tahun

- b. Pegawai Puskesmas bagian administrasi puskesmas

Nama : Nanda Kusuma, SE

Alamat : Huta III Naga Jaya II

Jabatan : Administrasi Puskesmas

Unit Kerja : Puskesmas Bandar Huluan

Umur : 27 Tahun

c. Koordinator Jejaring dan Pelayanan Puskesmas

Nama : Mawartik, A.Md. Keb

Alamat : Tanjung Hataran

Jabatan : Koordinator Jejaring dan Pelayanan Puskesmas

Unit Kerja : Puskesmas Bandar Huluan

Umur : 51 Tahun

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah:

#### a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asalnya atau di lapangan yang merupakan data empirik, data empirik yang dimaksud adalah hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dan relevan dengan penelitian. Salah satunya kepala bagian atau instansi yang terkait dalam penelitian.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil telaah bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen atau arsip, dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait yang relevan dengan kebutuhan data dalam Penelitian.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

#### **a. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan dan mengukur informasi tentang variabel yang ditargetkan dalam sistem yang mapan, yang kemudian memungkinkan seseorang untuk menjawab pertanyaan yang relevan dan mengevaluasi hasilnya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang utama adalah observasi partisipatif dan wawancara mendalam, ditambah kajian dokumen, yang bertujuan tidak hanya untuk menggali data, tetapi juga untuk mengungkap makna yang terkandung dalam latar penelitian.

teknik wawancara dapat juga dilakukan dengan memanfaatkan sarana komunikasi lain, misalnya telepon dan internet (Suyanto, 2005).

#### **b. Reduksi Data**

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi Data adalah Merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Sebenarnya bahkan sebelum data benar-benar terkumpul, antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (acapkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang mana yang

dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo). Reduksi data/proses-transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

### **c. Penyajian Data**

Miles dan Huberman (2014) membatasi suatu “penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. BÉraneka penyajian yang dapat ditemukan dalam kehidupan sehari-hari mulai dari alat pengukur bensin, surat kabar, sampai layar komputer. Dengan melihat penyajian-penyajian kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh mengalalisis ataukah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dan penyajian-penyajian tersebut.

Dalam pelaksanaan penelitian Miles dan Huberman(2014) yakin bahwa penyajian- penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian-penyajian yang diamksud meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang

dikiaskan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

#### **d. Menarik Kesimpulan/ Verifikasi**

Kegiatan analisis selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan. Penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Peneliti yang berkompoten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun dengan meminjam istilah kiasik dan Glaser dan Strauss (1967) kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

Kesimpulan-kesimpulan "*final*" mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan kumpulan catatan lapangan.

### **3.8 Waktu Penelitian Dan Lokasi Penelitian**

#### **3.8.1 Waktu penelitian**

Peneliti memulai penelitiannya pada tanggal 26 Agustus 2024 – 23 September 2024 pada waktu yang telah ditetapkan.

#### **3.8.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bandar Hulan Jl. Letda Sujono No.nagori, Naga Jaya II, Kec. Bandar Hulan, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara 21155. Lokasi penelitian di pilih karena menyesuaikan dengan informasi dalam penelitian ini.

### **3.9 Deskripsi Singkat Objek Penelitian**

#### **3.9.1 Profil Puskesmas Bandar Hulan**

Puskesmas Bandar Hulan adalah jenis puskesmas *non-rawat inap* dan melayani pasien 24 jam. Puskesmas Bandar Hulan berada di Kecamatan Bandar Hulan , Kabupaten Simalungun. Secara geografis, Puskesmas Bandar Hulan berada pada 2.34° lintang utara dan 98.5745° bujur timur. Puskesmas Bandar Hulan memiliki luas wilayah 101,86 km<sup>2</sup> dan posisi Puskesmas Bandar Hulan memiliki akses darat yang cukup strategis.

Puskesmas Bandar Hulan berada 82 meter di atas permukaan laut dan berjarak 65 km dari ibukota Kabupaten Simalungun di Pematang Raya. Puskesmas Bandar Hulan menaungi 10 nagori/desa dan 79 Dusun dengan jumlah penduduk sekitar 26.044 jiwa. Jika ditinjau dari sistim pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistim pelayanan kesehatan di Indonesia. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran. Yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan menyeluruh adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif (penyuluhan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan penyakit) maupun rehabilitatif (pemulihan kesehatan) dan ditujukan untuk semua golongan umur dan jenis kelamin.

### **3.9.2 Visi dan Misi Puskesmas Bandar Huluan**

#### **Visi Puskesmas Bandar Huluan**

Rakyat harus sejahtera

#### **Misi Puskesmas Bandar Huluan**

1. Pemulihan Ekonomi
2. Pemulihan kesehatan
3. Penerapan GCG (Good And Clean Government)
4. Pengembangan Pendidikan dan Kebudayaan
5. Pengembangan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
6. Peningkatan Pertanian dan Pengembangan Sistem Agribisnis
7. Peningkatan Kualitas Infrastruktur Agribisnis
8. Peningkatan Kualitas Generasi Muda/Milenial
9. Restrukturisasi Anggaran (Perbaikan Postur APBD)
10. Restrukturisasi Organisasi dan Reformasi Birokrasi



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Dalam bab ini penulis menguraikan data – data yang diperoleh selama melakukan penelitian dibidang ini dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui komunikasi langsung dengan narasumber yang berwenang menjawab pertanyaan – pertanyaan yang kemudian dapat di ambil kesimpulannya.

Pengumpulan data yang sangat di perlukan untuk menjawab beberapa permasalahan secara mendalam dan ada beberapa tahapan yang penulis lakukan yaitu : peneliti menjawab permasalahan yang akan di jawab, kemudian peneliti melakukan wawancara dengan tiga orang informasi penelitiannya diantaranya 2 orang pegawai Puskesmas Bandar Huluan dan 1 orang Dokter Umum di Puskesmas Bandar Huluan.

##### **a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin**

Distribusi narasumber berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua narasumber yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan karakteristik dan jawaban narasumber yang digunakan sebagai sumber informasi dan data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan yang akan diuraikan pada tabel

1.2 berikut disajikan presentase untuk masing-masing kategori sebagai berikut:

**Tabel 1.2**

**Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-Laki	1	20%
2.	Perempuan	2	80%
Jumlah		3	100%

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi sebanyak 2 orang dengan presentase 80% sedangkan dari narasumber berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 1 orang dengan presentase 20%.

**b. Distribusi Narasumber berdasarkan Umur**

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi dua kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 25-30 tahun, umur 50-55 tahun. Pada tabel 1.3 dibawah ini akan dijelaskan frekuensi dan presentase masing – masing kategori umur sebagai berikut:

**Tabel 1.3****Distribusi Narasumber berdasarkan Umur**

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1.	25 – 30 Tahun	2	80%
2.	50 – 55 Tahun	1	20%
Jumlah		3	100%

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa narasumber berumur 25 – 30 Tahun dan umur 50 – 55 Tahun, narasumber 25 – 30 tahun dengan frekuensi 2 orang atau 80% , sedangkan umur 50 – 55 tahun dengan frekuensi 1 orang atau 20% .

**c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan**

Narasumber yang diwawancara di kategorikan berdasarkan pendidikan yang dikelompokkan menjadi satu bagian yaitu sarjana. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi sebagai berikut:

**Tabel 1.4****Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1.	Sarjana	3	100%
Jumlah		3	100%

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa keseluruhan narasumber pendidikan sarjana dengan frekuensi 3 orang atau 100%.

#### **4.1.1 Adanya Pemahaman Program**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Dr. Siti Yatimah Selaku Dokter Umum di Puskesmas Bandar Hulan pada hari Senin tanggal 26 Agustus 2024 pada pukul 10.00 WIB. Beliau mengatakan layanan dasar kesehatan yang ditangani oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandar Hulan yaitu pertama Pendaftaran pasien ini dilakukan proses registrasi pasien sebelum mereka mendapatkan pelayanan medis. Selanjutnya Anamnesis dan Pemeriksaan awal untuk mendapatkan informasi tentang penyakit pasien dan melakukan pemeriksaan fisik. Lalu Diagnosis dan Terapi Dasar untuk penyakit umum, selanjutnya dilakukan Rawat Inap jika diperlukan, selanjutnya pelayanan obat menggunakan obat-obatan yang disediakan oleh puskesmas atau dapat diambil dari apotek yang terdaftar BPJS Kesehatan.

Puskesmas Bandar Hulan selalu memastikan pelayanan sesuai standar BPJS Kesehatan seperti puskesmas rutin mengadakan pelatihan bagi tenaga medis dan staf untuk memastikan mereka memahami dan mampu menerapkan standar pelayanan yang ditetapkan. Menerapkan POS (Prosedur Operasional Standar) yang jelas untuk setiap layanan, sehingga semua petugas mengikuti langkah-langkah yang sesuai dengan standar BPJS Kesehatan.

Melakukan Monitoring dan Evaluasi secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan untuk memastikan kualitas dan kepuasan pasien. Mengimplementasikan sistem manajemen mutu yang terintegrasi untuk memantau dan meningkatkan layanan kesehatan. Lalu menyediakan saluran pelaporan bagi

pasien untuk memberikan umpan balik tentang pelayanan yang diterima, serta menindaklanjuti keluhan dengan cepat. Dr.Siti Yatimah juga mengungkapkan bahwa perkembangan pelaksanaan program BPJS Kesehatan di puskesmas Bandar Huluan telah meningkatkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat, memastikan bahwa semua peserta BPJS Kesehatan dapat mengakses pelayanan yang diperlukan.

Puskesmas aktif melaksanakan program promosi kesehatan dan pencegahan penyakit, termasuk penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya pendaftaran dan pemanfaat BPJS Kesehatan. Membangun kerja sama dengan berbagai pihak, seperti pemerintah daerah dan organisasi kesehatan, untuk mendukung pelaksanaan program dan meningkatkan kesadaran masyarakat. Melakukan monitoring rutin terhadap pelayanan yang diberikan untuk memastikan kualitas dan kesesuaian dengan standar BPJS Kesehatan, serta mengevaluasi efektivitas program yang berjalan. Dan mengadakan pelatihan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan ketentuan BPJS.

Dr. Siti Yatimah juga menjelaskan bagaimana prosedur rujukan dari puskesmas ke rumah sakit menggunakan BPJS yaitu peserta harus menyiapkan dokumen seperti : fotokopi dan dokumen asli Kartu BPJS Kesehatan. Fotokopi KTP dan KK (tidak boleh diwakilkan dalam mengambil rujukan). Peserta harus mengunjungi puskesmas yang terdaftar di Kartu BPJS. Pendaftaran dilakukan diloket pendaftaran dengan menyerahkan dokumen yang diperlukan, setelah mendaftar peserta akan diperiksa oleh dokter. Dokter akan menilai kondisi

kesehatan dan menentukan apakah perlu dirujuk ke rumah sakit. Jika dokter memutuskan bahwa pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, surat rujukan akan diterbitkan. Surat ini mencakup informasi penting seperti nama peserta, nomor kartu BPJS, diagnosis, dan tujuan rujukan, lalu terakhir peserta membawa surat rujukan ke rumah sakit yang dituju, bersama dengan dokumen lainnya untuk mendapatkan perawatan rujukan.

Begitu pula hasil wawancara yang dilakukan Bapak Nanda Kusuma, SE selaku Pegawai Puskesmas bagian administrasi puskesmas pada hari Senin tanggal 2 September 2024 Pukul 10.00 WIB. Beliau mengatakan sebagai pegawai di puskesmas, BPJS Kesehatan menangani berbagai jenis layanan kesehatan, termasuk pelayanan kesehatan dasar seperti pemeriksaan kesehatan, imunisasi, pelayanan ibu dan anak, persalinan, konseling gizi, laboratorium sederhana, dan layanan pemeriksaan gigi dan mulut. Selain itu, puskesmas juga memberikan layanan kesehatan jiwa, dan program promotif serta preventif seperti penyuluhan kesehatan. Semua layanan ini ditujukan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan menjamin akses kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan.

Menurut Bapak Nanda Kusuma, SE bahwa puskesmas telah melakukan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan seperti puskesmas rutin mengadakan pelatihan untuk tenaga kesehatan, puskesmas juga melakukan audit secara berkala untuk menilai kesesuaian pelayanan dengan standar yang ada. Hasil audit digunakan untuk perbaikan berkelanjutan. Puskesmas juga menerapkan protokol kesehatan yang jelas setiap pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga penanganan pasien. Puskesmaspun menggunakan sistem informasi yang

terintegrasi untuk memastikan data pasien akurat dan memudahkan proses klaim dengan BPJS Kesehatan. Bapak Nanda Kusuma, SE juga menjawab perihal bagaimana perkembangan pelaksanaan program BPJS Kesehatan dipuskesmas yang telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Dari sisi pelayanan, puskesmas kini lebih siap dalam memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada peserta BPJS Kesehatan. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah peserta yang dilayani, karna tenaga kesehatan yang rutin melakukan pelatihan. Sedangkan dari sisi infrastruktur, beberapa juga telah dilengkapi dengan alat-alat medis yang lebih baik untuk mendukung diagnosa dan pengobatan awal.

Namun demikian ada beberapa tantangan yang masih perlu diperhatikan. Salah satunya adalah tingginya beban kerja di Puskesmas akibat jumlah peserta yang semakin meningkat, sementara sumber daya manusia dan fasilitas masih terbatas. Dan terakhir bapak Nanda Kusuma, SE mengatakan jika pasien membutuhkan pelayanan yang lebih spesifik atau lanjutan puskesmas akan merujuk pasien ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut seperti Rumah Sakit.

Begitu pula hasil wawancara dengan Ibu Mawartik, A.Md. Keb selaku Koordinator Jejaring dan Pelayanan Puskesmas, Puskesmas Bandar Huluan pada hari Senin tanggal 9 september 2024 pada pukul 10.00 WIB. Beliau mengatakan jawaban yang sama dengan pegawai lainnya tentang jenis layanan kesehatan yang ditangani oleh BPJS Kesehatan dipuskemas menyebutkan beberapa poin penting seperti, pelayanan kesehatan dasar, pengobatan penyakit ringan, layanan kesehatan ibu dan anak, program kesehatan masyarakat, dan rujukan. Beliau juga untuk

menekankan bahwa BPJS Kesehatan berperan penting dalam mendukung akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Selanjutnya Ibu Mawartik, A.Md. Keb mengatakan pertama kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Ini mencakup pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan pelayanan preventif.

Kami juga memastikan bahwa semua petugas medis terlatih dan mengikuti protokol yang telah ditetapkan. Selain itu, fasilitas dan sarana prasarana dipuskesmas harus memenuhi syarat agar pasien merasa nyaman dan aman selama berkunjung. Kepuasan pasien menjadi prioritas utama kami, sehingga kami selalu terbuka terhadap masukan untuk meningkatkan pelayanan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, kami berusaha untuk memenuhi harapan masyarakat dan mencapai standar yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Kemudian terakhir beliau mengatakan proses rujukan dari puskesmas kerumah sakit mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh BPJS kesehatan untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan yang tepat.

#### **4.1.2 Adanya Pelatihan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan Kepada Ibu dr. Siti Yatimah selaku Dokter Umum di Puskemas Bandar Huluan pada hari Senin tanggal 26 Agustus 2024 Pukul 10.000 WIB. Beliau mengatakan sebagai dokter umum dipuskesmas pentingnya pengetahuan tentang BPJS Kesehatan karena pengalaman sebelumnya dalam menangani administrasi atau layanan kesehatan yang terkait dengan BPJS Kesehatan. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik, baik lisan

maupun tulisan, terutama dalam menjelaskan informasi tentang layanan BPJS kepada peserta dan penyedia layanan. Serta kemampuan keterampilan interpersonal yaitu kemampuan bekerja dengan tim dan berinteraksi dengan berbagai pihak, termasuk peserta BPJS, dokter, dan staf puskesmas. Beliau juga mengatakan ada pelatihan khusus yang diberikan kepada staff pegawai puskesmas untuk memahami prosedur klaim dan administrasi BPJS Kesehatan.

Kami menyadari bahwa pengelolaan klaim dan administrasi BPJS Kesehatan memerlukan pemahaman yang mendalam agar pelayanan kepada pasien bisa berjalan dengan lancar dan sesuai aturan oleh karena itu, BPJS Kesehatan secara rutin mengadakan pelatihan dan WorkShop bagi petugas administrasi dan tenaga medis di puskesmas. Jika terjadi masalah pada kartu BPJS Pasien hal utama yang kami lakukan adalah dengan menenangkan pasien terlebih dahulu lalu menjelaskan tata cara yang harus dilakukan pasien seperti arahkan pasien untuk menghubungi call center BPJS atau mengunjungi kantor BPJS terdekat. Jika perlu, kami membantu pasien mengisi formulir atau menyediakan dokumen yang diperlukan.

Begitu pula hasil wawancara dengan Bapak Nanda Kusuma, SE selaku pegawai puskesmas bagian administrasi pada hari Senin tanggal 2 September 2024 Pukul 10.00 WIB. Beliau mengatakan sebagai pegawai administrasi hal utama yang perlu diketahui adalah tentang kebijakan, prosedur dan regulasi terkait BPJS Kesehatan. Mampu mengelola data peserta, pendaftaran, dan klaim dengan akurat. Mempunyai keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan menggunakan teknologi informasi. Beliau juga mengatakan bahwa ada pelatihan khusus yang

diberikan puskesmas yang mencakup berbagai aspek, mulai dari pemahaman tentang alur klaim, cara menginput data pasien ke dalam BPJS, hingga penyelesaian kendala teknis yang mungkin terjadi selama proses klaim. Selain itu, pelatihan juga mencakup perubahan regulasi atau kebijakan terbaru yang dikeluarkan oleh BPJS, sehingga staff puskesmas selalu update dan bisa mengikuti perkembangan sistem dengan baik.

Jika terjadi masalah dengan kartu BPJS hal pertama, penting untuk mendengarkan keluhan pasien secara detail. Lalu identifikasi apakah masalah terkait dengan pendaftaran, pelayanan atau klaim. Jika masalah tidak dapat diselesaikan ditingkat pelayanan, ajak pasien untuk berkomunikasi langsung dengan pihak BPJS atau sediakan kontak yang bisa dihubungi jangan lupa tunjukkan empati dan perhatian terhadap pasien. Memahami situasi mereka dapat membantu membangun kepercayaan dan membuat pasien merasa lebih nyaman.

Begitu pula hasil wawancara dengan Ibu Mawartik, A.Md. Keb selaku Koordinator Jejaring dan Pelayanan Puskesmas, Puskemas Bandar Hulan pada hari Senin tanggal 9 september 2024 pada pukul 10.00 WIB. Beliau menjelaskan tentang prosedur dan regulasi BPJS, termasuk cara pendaftaran dan klaim. Menyampaikan pengalaman dalam memberikan layanan mulai dari pemeriksaan antenatal hingga persalinan dan pascapersalinan. Menekankan pentingnya komunikasi yang jelas dengan pasien untuk menjelaskan hak dan kewajiban mereka sebagai peserta bpjs. Serta beliau juga mengatakan bahwa kami menerapkan pelatihan secara internal, seperti simulasi atau pembahasan kasus-kasus terkait klaim agar para petugas lebih siap dalam menghadapi berbagai situasi. Dengan

adanya pelatihan ini kami berharap proses administrasi dan klaim BPJS dipuskesmas bisa berjalan lebih efisien dan tanpa kendala besar, sehingga pelayanan kepada pasien juga optimal. Dan beliau juga menjelaskan jika ada pasien yang mengalami masalah dengan kartu BPJS kami selaku staff pegawai melakukan penjelasan tentang masalah yang dihadapi dan membantu mencari solusi terbaik kepada pasien.

#### **4.1.3 Adanya Perubahan Nyata**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Dr. Siti Yatimah Selaku Dokter Umum di Puskesmas Bandar Hulan pada hari Senin tanggal 26 Agustus 2024 pada pukul 10.00 WIB. Beliau mengatakan salah satu hambatan utama yang kami hadapi dalam melaksanakan program BPJS Kesehatan di Puskesmas adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi tenaga medis maupun fasilitas. Selain itu, kami juga sering menemui masalah dalam hal administrasi. Banyak pasien yang datang dengan kartu BPJS (tidak aktif), status kepesertaan tidak valid, atau kesalahan data. Masalah-masalah seperti ini memperlambat proses pelayanan, karena kami harus menyelesaikan masalah administrasi sebelum pasien bisa menerima perawatan. Lalu dokter menanggapi benar adanya bahwa obat-obatan yang diberikan di puskesmas ditanggung oleh BPJS Kesehatan, tetapi hanya untuk obat-obatan yang masuk dalam daftar *Formularium Nasional* (Fornas).

Jika pasien memerlukan obat yang tercakup dalam FORNAS, maka obat tersebut akan diberikan tanpa biaya tambahan. Namun, dalam beberapa kasus ada obat yang tidak tersedia di puskesmas atau tidak termasuk dalam FORNAS. Jika ini

terjadi, pasien mungkin harus membeli obat secara mandiri diluar fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS atau mendapatkan resep untuk dibeli di apotek. Selanjutnya dokter juga bilang , kami bisa mengatakan bahwa program BPJS Kesehatan di Puskesmas secara umum sudah berjalan dan menjangkau masyarakat yang membutuhkan, terutama kalangan menengah kebawah yang sebelumnya sulit mengakses layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nanda Kusuma, SE selaku pegawai puskesmas bagian administrasi pada hari Senin tanggal 2 September 2024 Pukul 10.00 WIB. Beliau mengatakan kendala atau hambatan sebagai tenaga IT, permasalahan yang sering dihadapi adalah sistem IT yang kadang akses ke sistem BPJS Online lambat atau terjadi gangguan pada jaringan, sehingga verifikasi data peserta atau pengajuan klaim bisa terhambat. Ini menjadi tantangan terutama saat beban pelayanan sedang tinggi. Dalam hal rujukan, kami juga menemui kesulitan terkait dengan edukasi pasien. Banyak pasien yang belum memahami sistem rujukan berjenjang, sehingga sering kali ingin dirujuk ke rumah sakit, padahal kondisinya masih bisa ditangani di puskesmas.

Kami juga mengatakan kepada pasien mengenai obat-obatan yang ditanggung BPJS sangat terbatas stoknya untuk beberapa jenis obat, terutama saat permintaan tinggi. Jika stok habis, kami akan membantu pasien mencari alternatif obat yang tersedia atau mengarahkan pasien untuk mendapatkan obat dirumah sakit atau apotek lain yang bekerja sama dengan BPJS. Selain itu kami masih mengalami keterbatasan dalam hal tenaga medias, obat-obatan, dan peralatan medis. Kendala ini membuat membuat pelayanan BPJS, meskipun programnya sendiri sudah

ditujukan untuk membantu masyarakat secara luas. Kami masih perlu meningkatkan sarana dan prasarana serta memberikikan edukasi yang lebih luas kepada masyarakat agar manfaat BPJS bisa dirasakan secara merata dan tepat sasaran.

hasil wawancara dengan Ibu Mawartik, A.Md. Keb selaku Koordinator Jejaring dan Pelayanan Puskesmas, Puskesmas Bandar Hulan pada hari Senin tanggal 9 september 2024 pada pukul 10.00 WIB. Beliau menjelaskan kami terus berupaya mengatasi hambatan – hambatan melalui peningkatan koordinasi, pelatihan bagi staf, serta komunikasi yang lebih baik dengan pasien mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai peserta BPJS. Namun, dukungan lebih lanjut dari pemerintah dan peningkatan infrastruktur masih sangat dibutuhkan. Secara umum, obat-obatan yang ditanggung BPJS sangat membantu pasien, terutama untuk pengobatan penyakit umum dan kronis yang sering ditangani di Puskesmas, seperti hipertensi, diabetes, dan infeksi.

Menanggapi hal tentang tepatnya sasaran BPJS Kesehatan secara keseluruhan, program ini sudah membantu banyak orang tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal edukasi dan penyediaan fasilitas yang memadai agar lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses layanan kesehatan dengan lebih baik. Ini mencerminkan bahwa meskipun program BPJS Kesehatan di puskesmas sudah menjangkau masyarakat yang memerlukan, masih ada beberapa tantangan terkait pemahaman masyarakat dan keterbatasan fasilitas yang mempengaruhi keefektifan program.

#### **4.1.4 Tercapainya Tujuan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Dr. Siti Yatimah Selaku Dokter Umum di Puskesmas Bandar Hulan pada hari Senin tanggal 26 Agustus 2024 pada pukul 10.00 WIB. Menanggapi mengenai evaluasi kepuasan peserta BPJS kesehatan dipuskesmas dokter menjawab, di puskesmas kami, kami melakukan beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap layanan yang kami berikan. Pertama, kami rutin mengadakan survei kepuasan pasien setelah mereka mendapatkan layanan. Kuesioner ini mencakup pertanyaan tentang kualitas layanan, waktu tunggu, dan sikap petugas. Dari hasil survei yang telah kami lakukan sebagian besar pasien memberikan umpan balik yang konstruktif.

Dari hasil survei terakhir, kami menemukan bahwa pasien sangat menghargai pelayanan cepat, meskipun ada beberapa keluhan tentang waktu tunggu di jam sibuk. Kami juga menyediakan kotak saran di ruang tunggu. Ini memberi kesempatan kepada pasien untuk memberikan masukan secara anonim. Kami selalu meninjau saran tersebut setiap bulan. Dokter juga mengatakan tantangan utama yang kami hadapi dalam mencapai tujuan program BPJS Kesehatan di puskesmas ini cukup beragam. Pertama, kami sering mengalami keterbatasan sumber daya manusia. Dengan jumlah pasien yang terus meningkat, kami perlu lebih banyak tenaga medis untuk memberikan layanan yang optimal. Selain itu infrastruktur menjadi tantangan besar juga. Beberapa fasilitas medis dan ruang perawatan kami masih kurang memadai, yang tentunya mempengaruhi kualitas layanan yang bisa kami berikan. kami dipuskesmas telah melakukan berbagai program untuk

meningkatkan kesadaran masyarakat tentang BPJS Kesehatan. Salah satunya adalah mengadakan sosialisasi secara rutin di berbagai lokasi, seperti balai desa dan posyandu. Kami juga mengadakan acara kesehatan terpadu, seperti pemeriksaan kesehatan gratis, dimana kami menyediakan informasi tentang BPJS dan mendorong masyarakat untuk mendaftar. Kami juga memanfaatkan media sosial dan website puskesmas untuk menyebarkan informasi secara lebih luas. Kami sering mengupdate informasi terbaru terkait BPJS Kesehatan agar masyarakat selalu mendapatkan informasi secara akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nanda Kusuma, SE selaku pegawai puskesmas bagian administrasi pada hari Senin tanggal 2 September 2024 Pukul 10.00 WIB. Beliau mengatakan kami melakukan beberapa cara untuk mengevaluasi kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Salah satunya adalah dengan mengadakan survei kepuasan secara berkala setelah pasien menerima layanan. Survei ini membantu kami memahami pengalaman mereka dan aspek mana yang perlu diperbaiki.

Pertanyaan dalam survei biasanya mencakup kualitas pelayanan, waktu tunggu, sikap petugas, dan fasilitas yang tersedia. kami juga berharap dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa setiap pasien merasa puas dan mendapatkan perhatian yang baik dipuskesmas kami. Beliau juga mengatakan tantangan utama yang kami hadapi dalam mencapai tujuan program BPJS Kesehatan cukup beragam. Pertama, kami sering mengalami keterbatasan sumber daya manusia kami membutuhkan lebih banyak tenaga medis dan administrasi yang terlatih. Infrastruktur juga menjadi masalah serius. Fasilitas dan peralatan yang

kurang memadai sering kali menghambat kami dalam memberikan layanan yang optimal kepada pasien. Lalu masalah administrasi, keterlambatan dalam pencairan dana dari BPJS sering kali mempengaruhi operasional puskesmas, seperti pengadaan alat dan kebutuhan lainnya. Beliau juga mengatakan kami telah melakukan beberapa program untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang BPJS Kesehatan. Salah satunya adalah mengadakan sosialisasi rutin di komunitas. Kami pergi ke desa – desa untuk memberikan informasi langsung mengenai manfaat dan prosedur pendaftaran BPJS.

Kami juga aktif di media sosial. Kami sering membagikan informasi terkini tentang BPJS Kesehatan dan menjawab pertanyaan masyarakat secara online. Kami terus berharap dengan terus meningkatkan kesadaran masyarakat, lebih banyak orang yang memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan, sehingga akses mereka terhadap layanan kesehatan semakin baik.

hasil wawancara dengan Ibu Mawartik, A.Md. Keb selaku Koordinator Jejaring dan Pelayanan Puskesmas, Puskesmas Bandar Hulan pada hari Senin tanggal 9 september 2024 pada pukul 10.00 WIB. Beliau mengatakan di puskesmas, kami memiliki beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap layanan yang kami berikan. Salah satu metode utama yang kami gunakan adalah melalui survei kepuasan pasien.

Survei ini biasanya dilakukan secara berkala dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien setelah mereka menerima pelayanan. Pasien diminta untuk menilai berbagai aspek pelayanan, seperti kualitas pelayanan medis, kecepatan

proses administrasi, dan ketersediaan obat-obatan. Selain itu, kami juga bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam mengevaluasi program secara menyeluruh, termasuk dari data klaim dan feedback dari peserta BPJS di wilayah kerja kami. BPJS juga secara berkala mengadakan audit atau evaluasi kinerja puskesmas untuk memastikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Tantangan utama yang kami hadapi dalam mencapai tujuan program BPJS Kesehatan di Puskesmas adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi tenaga medis maupun fasilitas. Meskipun jumlah peserta BPJS terus bertambah, kapasitas puskesmas tidak selalu sebanding dengan beban kerja yang meningkat. Kekurangan tenaga medis dan petugas administrasi sering kali membuat pelayanan menjadi lambat, dan waktu tunggu pasien pun menjadi lebih lama. Kami juga telah melaksanakan beberapa program untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang BPJS Kesehatan. Salah satunya dengan sosialisasi yang kami lakukan di tingkat desa.

Kami juga membuat brosur dan pamflet yang menjelaskan tentang alur BPJS Kesehatan secara ringkas dan mudah dipahami. Materi ini kami bagikan kepada masyarakat di puskesmas dan selama acara – acara kesehatan. Kami juga berharap dengan berbagai upaya edukasi ini, masyarakat akan lebih memahami pentingnya membuat BPJS Kesehatan agar dapat merasakan manfaat layanan kesehatan dengan baik.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Pemahaman Program**

Pemahaman program menurut Sutrisno (2007) dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat memahami mengenai kegiatan program. pemahaman program merujuk pada cara memahami dan mengelola suatu program sebagai serangkaian kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan tertentu. Sutrisno menekankan pentingnya evaluasi dalam mengukur efektivitas program dan memastikan bahwa semua komponen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, berjalan secara terintegrasi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa Puskesmas Bandar Huluan terkait tentang layanan dasar kesehatan, BPJS Kesehatan sudah menyediakan layanan dasar seperti pendaftaran pasien, pemeriksaan fisik, diagnosis, terapi, rawat inap, dan penyediaan obat. Puskesmas juga melaksanakan layanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi serta program BPJS lainnya.

Standar pelayanan puskesmas mengikuti standar BPJS Kesehatan melalui pelatihan berkala bagi tenaga medis, penerapan prosedur operasional standar, serta audit rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sistem manajemen mutu diintegrasikan untuk memantau dan mengevaluasi layanan. Akses dan kesadaran masyarakat puskesmas aktif mempromosikan pendaftaran dan pemanfaatan BPJS, berkolaborasi dengan pemerintah dan organisasi kesehatan untuk meningkatkan kesadaran

masyarakat. Proses rujukan dari puskesmas kerumah sakit mencakup pengumpulan dokumen yang diperlukan dan penilaian oleh dokter, untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan yang tepat. Meskipun layanan telah meningkat, tantangan seperti tingginya beban kerja dan keterbatasan sumber daya masih perlu diatasi. Keseluruhan wawancara menunjukkan komitmen Puskesmas Bandar Hulan dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau kepada masyarakat, sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan.

#### **4.2.2 Pelatihan**

Pelatihan menurut (Mon & Mulyadi, 2021) merupakan pengajaran yang diberikan pada karyawan baru atau lama, berkaitan dengan keterampilan dasar yang dibutuhkan saat mereka menjalankan pekerjaannya. Serta menurut (haki, 2021) pelatihan dikatakan sebagai wadah dalam rangka pengembangan keterampilan yang berlangsung dalam waktu pendek atau singkat. Pelatihan untuk pegawai Puskesmas merupakan suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan tenaga kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat di ketahui bahwa pentingnya pengetahuan tentang BPJS Kesehatan para tenaga medis dan administrasi puskesmas memiliki pemahaman yang mendalam tentang BPJS Kesehatan, termasuk kebijakan, prosedur, dan regulasi yang relevan.

Hal ini krusial untuk kelancaran pelayanan. Kemampuan komunikasi yang baik, baik lisan maupun tulisan, sangat penting dalam menjelaskan layanan BPJS kepada pasien dan dalam berinteraksi dengan tim medis serta staf lainnya. Puskesmas secara rutin mengadakan pelatihan dan workshop untuk meningkatkan pemahaman staf mengenai prosedur klaim, pengelolaan data, dan penyelesaian masalah terkait BPJS, serta mengikuti perkembangan regulasi terbaru.

Ketika terjadi masalah dengan kartu BPJS, staf puskesmas mengutamakan penanganan yang empatik dan informatif, membantu pasien untuk menyelesaikan masalah dengan mengarahkan mereka ke pihak BPJS atau menyediakan dokumen yang diperlukan. Pelatihan internal melalui simulasi dan studi kasus membantu staf puskesmas untuk lebih siap dalam menghadapi situasi yang mungkin terjadi, sehingga proses administrasi dan klaim dapat berjalan lebih efisien.

Dengan pemahaman dan keterampilan yang baik, staf puskesmas berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, memastikan bahwa hak dan kewajiban peserta BPJS jelas dan dipahami. Secara keseluruhan, Puskesmas Bandar Hulan menunjukkan komitmen yang tinggi dalam meningkatkan kompetensi staf dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat melalui program BPJS Kesehatan.

### **4.2.3 Perubahan Nyata**

Menurut Sutrisno dalam Wulandari (2018:16) perubahan nyata adalah mengukur keefektifitan dengan memberikan perubahan nyata, dimaksudkan bahwa aturan yang telah ditetapkan sejak awal dapat direalisasikan dengan baik sesuai dengan rencana. Perubahan nyata merujuk pada sejauh mana suatu program dapat memberikan efek atau dampak yang signifikan terhadap masyarakat. Dalam konteks BPJS Kesehatan, perubahan ini diukur dengan melihat kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta program.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa keterbatasan sumber daya baik dari segi tenaga medis maupun fasilitas, Puskesmas mengalami kekurangan yang mempengaruhi pelayanan. Hal ini termasuk kurangnya ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis. Banyak pasien yang datang dengan kartu BPJS yang tidak aktif atau data yang salah, memperlambat proses pelayanan. Staf puskesmas harus menyelesaikan masalah ini sebelum memberikan perawatan. Kendala dalam sistem IT, seperti akses lambat ke sistem BPJS Online, menghambat verifikasi data dan pengajuan klaim. Selain itu, banyak pasien yang kurang memahami sistem rujukan ke rumah sakit meskipun masih bisa ditangani di puskesmas.

Pentingnya edukasi kepada pasien tentang hak dan kewajiban mereka sebagai peserta BPJS serta sistem rujukan yang berlaku agar mereka dapat memanfaatkan layanan dengan lebih baik. Upaya peningkatan

puskesmas berusaha meningkatkan koordinasi, pelatihan staf, dan komunikasi dengan pasien. Namun, dukungan dari pemerintah dan peningkatan infrastruktur masih sangat diperlukan untuk memperbaiki layanan. Manfaat program BPJS Kesehatan secara umum membantu masyarakat, terutama kalangan menengah kebawah, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal edukasi dan penyediaan fasilitas agar lebih banyak masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan secara efektif. Meskipun BPJS Kesehatan telah menjangkau masyarakat yang membutuhkan, tantangan yang ada terkait pemahaman masyarakat dan keterbatasan fasilitas perlu diatasi untuk meningkatkan efektifitas program.

#### **4.2.4 Tercapainya Tujuan**

Menurut Sutrisno dalam wulandari (2018:16) tercapainya tujuan adalah suatu program dengan mengetahui bagaimana tujuan yang telah ditetapkan sejak awal dapat dicapai. Tercapainya tujuan pada program pemberdayaan masyarakat dilihat dari sejauh mana beberapa tujuan yang sudah menjadi aturan sejak awal program ini dapat tercapai. Semakin banyak memberikan manfaat dapat dikatakan efektif apabila tujuan tercapai. Tercapai tujuan juga merupakan faktor kunci dalam menilai keberhasilan suatu program. Program BPJS Kesehatan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap peserta mendapatkan jaminan kesehatan yang memadai.

Berdasarkan penelitian di atas dapat diketahui bahwa puskesmas secara rutin melakukan survei kepuasan pasien setelah layanan diberikan.

Metode ini mencakup kuesioner yang menilai kualitas layanan, waktu tunggu, dan sikap petugas. Umpan balik dari pasien membantu puskesmas untuk memahami pengalaman mereka dan melakukan perbaikan. Keterbatasan tenaga medis dan infrastruktur menjadi kendala utama dalam memberikan layanan optimal. Dengan meningkatnya jumlah pasien, puskesmas merasa perlu menambah jumlah staf untuk menangani beban kerja yang semakin besar. Keterlambatan dalam pencairan dana dari BPJS dan masalah administrasi lainnya sering mempengaruhi operasional puskesmas, termasuk pengadaan alat dan kebutuhan lainnya.

Puskesmas aktif melakukan sosialisasi di berbagai lokasi, seperti balai desa dan media sosial, untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan prosedur BPJS Kesehatan. Puskesmas juga bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam melakukan evaluasi dan audit untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Meskipun puskesmas Bandar Hulan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan, tantangan terkait sumber daya dan infrastruktur masih perlu diatasi agar layanan dapat diberikan secara efektif dan efisien.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil uraian penelitian pada bab hasil pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas fungsi *Staffing* dalam pengelolaan program BPJS( Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Bandar Hulan masih kurang terlealisasikan secara optimal sesuai dengan apa yang ditetapkan, masih adanya hambatan yang ditemukan. Hal ini dapat terlihat dari:

- a. Puskesmas Bandar Hulan telah menunjukkan pemahaman yang baik tentang program BPJS Kesehatan melalui penerapan layanan dasar kesehatan yang komprehensif, termasuk pendaftaran pasien, pemeriksaan fisik, dan pengobatan. Standar pelayanan mengikuti ketentuan BPJS, dengan dukungan mengikuti ketentuan BPJS, dengan dukungan pelatihan berkala, prosedur operasional standar, dan audit rutin. Puskesmas juga aktif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang BPJS dan memastikan akses yang lebih baik ke layanan kesehatan melalui kolaborasi dengan berbagai pihak. Meskipun telah ada peningkatan dalam layanan, tantangan seperti tingginya beban kerja dan keterbatasan sumber daya masih perlu diatasi. Secara keseluruhan, puskesmas bandar hulan berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan berkualitas dan terjangkau sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b. pelatihan di Puskesmas Bandar Hulan berperan penting dalam meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan dan staf administrasi terkait BPJS Kesehatan. Melalui pemahaman yang mendalam tentang kebijakan dan prosedur BPJS, kemampuan komunikasi yang baik, serta pelatihan rutin, staf puskesmas mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien kepada masyarakat. Pelatihan yang meliputi simulasi dan studi kasus memastikan staf siap menghadapi berbagai situasi, sehingga proses administrasi dan klaim berjalan lancar. Puskesmas juga mengedepankan pendekatan empatik dalam menangani masalah pasien terkait BPJS. Dengan komitmen yang tinggi untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman staf, Puskesmas Bandar Hulan berupaya memberikan layanan kesehatan berkualitas dan memastikan hak peserta BPJS dipenuhi dengan baik.
- c. perubahan nyata dalam program BPJS Kesehatan, sebagaimana diungkapkan oleh Sutrisno, dapat diukur melalui dampak signifikan terhadap masyarakat. Namun, Puskesmas Bandar Hulan menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas, kurangnya ketersediaan obat, serta masalah administrasi yang memperlambat pelayanan. Kurangnya pemahaman pasien mengenai hak dan kewajiban mereka serta sistem rujukan menjadi kendala dalam memanfaatkan layanan. Oleh karena itu, edukasi kepada pasien sangat penting. Puskesmas berupaya meningkatkan koordinasi, pelatihan staf, dan komunikasi, tetapi dukungan pemerintah dan perbaikan

infrastruktur masih dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Meskipun BPJS Kesehatan telah memberikan manfaat bagi masyarakat, terutama kalangan menengah ke bawah, masih ada kebutuhan untuk perbaikan dalam edukasi dan penyediaan fasilitas agar akses layanan kesehatan lebih efektif.

- d. program BPJS Kesehatan, sesuai dengan pandangan Sutrisno, sangat bergantung pada kemampuan puskesmas dalam memberikan manfaat yang signifikan kepada peserta. Puskesmas Bandar Hulan melakukan survei kepuasan pasien untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan, meskipun menghadapi kendala seperti keterbatasan tenaga medis dan infrastruktur yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Meningkatnya jumlah pasien menuntut penambahan staf, sementara keterlambatan pencairan dana dari BPJS juga menjadi masalah yang berdampak pada operasional. Upaya sosialisasi dan kerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk melakukan evaluasi menunjukkan komitmen puskesmas dalam memastikan layanan sesuai standar. Namun, tantangan terkait sumber daya dan infrastruktur masih harus diatasi agar layanan kesehatan dapat diberikan secara efektif dan efisien kepada masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dari itu penulis memberikan beberapa saran-saran dalam efektifitas fungsi *staffing* dalam pengelolaan program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Bandar Hulan :

- a. kepada Petugas Puskesmas Bandar Hulan untuk dapat mendorong pengadaan dan penempatan tenaga medis yang cukup untuk menangani beban kerja yang meningkat, serta mempertimbangkan pelatihan bagi staf baru. Mengajukan proposal kepada pemerintah untuk meningkatkan fasilitas dan peralatan medis guna mendukung pelayanan yang lebih baik. Melanjutkan dan memperluas program sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang BPJS Kesehatan, termasuk hak dan kewajiban mereka. Mengoptimalkan sistem administrasi dan teknologi informasi untuk mempercepat proses verifikasi dan klaim, serta meminimalkan kesalahan data. Terus melakukan survei kepuasan pasien secara rutin dan menggunakan umpan balik untuk perbaikan layanan. Dan meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan pihak BPJS untuk memastikan penyelesaian masalah administratif dan pencairan dana yang lebih cepat.
- b. Kepada Masyarakat diharapkan untuk lebih memahami hak dan kewajiban mereka sebagai peserta BPJS Kesehatan agar dapat memanfaatkan layanan dengan maksimal. Mengikuti sosialisasi dan informasi yang disediakan puskesmas atau BPJS Kesehatan untuk mengetahui prosedur pendaftaran dan klaim. Jika mengalami masalah atau kebingungan mengenai layanan,

masyarakat sebaiknya tidak ragu untuk bertanya kepada petugas puskesmas untuk mendapatkan penjelasan yang jelas. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan dan rutin memeriksakan diri ke puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, W., & Paruntu, D. N. (2015). Perlindungan Hukum Hak Kesehatan Warga Negara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Mimbar Keadilan*, 150, 169.
- Coulter, M. (2012). Stephen P. Robbins. *Management*. Pearson.
- Damayanti, C., Rusilowati, A., & Linuwih, S. (2017). Pengembangan model pembelajaran IPA terintegrasi etnosains untuk meningkatkan hasil belajar dan kemampuan berpikir kreatif. *Journal of Innovative Science Education*, 6(1), 116-128.
- Dessler, G., Cole, N. D., & Chhinzer, N. (2015). *Management of human resources: The essentials*. London: Pearson.
- Dyck, B. (2017). Reflecting on 25 years of teaching, researching, and textbook writing for introduction to management: An essay with some lessons learned. *Journal of Management Education*, 41(6), 817-834.
- Ernawati, N. L. A. K., Nursalam, N., & Djuari, L. (2011). Kebutuhan riil tenaga perawat dengan metode Workload Indicator Staff Need (WISN). *Jurnal Ners*, 6(1), 86-93.
- Fitriani, R., & Sugiyono, S. (2018). Perilaku Peduli Lingkungan Pada Siswa Kelas X Sma Muhammadiyah 1 Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*, 7(2).
- Gomez-Mejia, L. R., & Balkin, D. B. (1992). Determinants of faculty pay: An agency theory perspective. *Academy of Management journal*, 35(5), 921-955.
- Hajar, S., Priadi, R., & Saputra, A. (2022). Tourism Planning in Developing the Tourism Potential of The Pusuk Buhit Area in Samosir Regency. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 11(1), 1-13.
- Hariandja, T. R., & Suphia, S. (2019). Efektivitas Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) bagi Masyarakat Miskin di Desa Rambigundam Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember. *JURNAL RECHTENS*, 8(1), 95-106.
- IMD, P. M. K., & Eksklusif, A. S. I. (2013). Kementerian Kesehatan RI.
- Indonesia, R. (2004). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional*. Timur Putra Mandiri.
- Izharyah, J. R. (2022, February). Community Social Phenomenon as A Preventive Action and Disaster Mitigation of Longsor Disasters in Simalungun District. In *PROCEEDING INTERNATIONAL CONFERENCE ON LANGUAGE, LITERATURE AND CULTURE* (Vol. 1, p. 397).
- Jackson, J. (2008). Globalization, internationalization, and short-term stays abroad. *International journal of intercultural relations*, 32(4), 349-358.

- Khadafi, R., & Mutiarin, D. (2017). Efektivitas Program Bantuan Keuangan Khusus Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul. *Journal of Governance and Public Policy*, 4(2), 327-362.
- Mahardika, A. F. D. B., & Firmansyah, A. (2018). Pengantar Manajemen. *Sleman: CV Budi Utama*.
- Mon, M. D., & Mulyadi, S. (2021, April). Pengaruh Kompensasi, Pelatihan dan Pengembangan, Pemberdayaan Karyawan Terhadap Turnover Intention dan Kepuasan kerja Sebagai Mediasi di Hotel Berbintang Kota Batam. In *CoMBInES-Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Sciences* (Vol. 1, No. 1, pp. 2165-2177).
- Muasaroh, L. (2010). Aspek–Aspek Efektivitas. *Yogyakarta: Literatur Buku*.
- No, U. U. (25). tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Nurdin Batjo, S. P., & Shaleh, M. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Penerbit Aksara Timur.
- Parasuraman, S., Thing, G. S., & Dhanaraj, S. A. (2014). Polyherbal formulation: Concept of ayurveda. *Pharmacognosy reviews*, 8(16), 73.
- Parks, J. B. (2004). Attitudes toward women mediate the gender effect on attitudes toward sexist language. *Psychology of women quarterly*, 28(3), 233-239.
- Septia, A. W. (2015). Pengaruh profitabilitas, keputusan investasi, keputusan pendanaan, dan kebijakan dividen terhadap nilai perusahaan pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59-70.
- Sinambela, E., & Ana, K. R. A. P. R. (2016). Analisis Kinerja Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 16(1).
- Sipahutar, E. S. (2020). Analisis Hukum Pelaksanaan dan Pelayanan Bagi Pengguna Jaminan Kesehatan Menurut UU No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Doktrina: Journal Of Law*, 3(1), 87-97.
- Stern, P. N. (2016). In the beginning Glaser and Strauss created grounded theory. In *Developing Grounded Theory* (pp. 23-34). Routledge.
- Sumarto, S., Harahap, E. K., & Kasman, K. (2019). Manajemen Mutu Sekolah Melalui Pelaksanaan dan Pengawasan Program Kerja. *Jurnal Literasiologi*, 2(2), 13-13.
- Suyanto, M. (2005). *Pengantar teknologi informasi untuk bisnis*. Penerbit Andi.

Suzani, L. N. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS.

Swastha, B., & Handoko, T. H. (2002). Manajemen pemasaran. *Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.*

Trinaldi, A., Bambang, S. E. M., Afriani, M., Rahma, F. A., & Rustam, R. (2022). Analisis Kebutuhan Penggunaan Bahan Ajar Berbasis Teknologi Infomasi. *Jurnal Basicedu*, 6(6), 9304-9314.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. (1992). Jakarta: Sekretariat Negara.

Wibawa, A. D. P., & Alfirdaus, L. K. (2018). Efektivitas Badan Kehormatan Dewan Dalam Penegakan Kode Etik Internal Maupun Eksternal Dalam Menjaga Citra Lembaga Legislatif (Studi Kasus Badan Kehormatan DPRD Provinsi Jawa Tengah). *Journal of Politic and Government Studies*, 7(04), 51-60.

Widari, L., & Sutrisno, S. (2017). Pengaruh sistem pengendalian internal pemerintah dan komitmen organisasi terhadap kualitas laporan Keuangan daerah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi (Jurnal Akuntansi, Pajak Dan Manajemen)*, 5(10), 117-126.

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/laporan-pengelolaan-program.html>

## LAMPIRAN

### Lampiran I Dokumentasi di Puskesmas Bandar Hulan



## Lampiran II



**Ruang Bersalin**



**Ruang Farmasi**

**Ruang Pemeriksaan  
Umum**



Lampiran III SK-1 Permohonan Judul Skripsi



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
 Dan melalui surat ini agar disebutkan nomor dan langgananya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KPIPT/XII/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
 https://iainp.umcu.ac.id | iainp@umcu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

SK-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN  
 JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth. Bapak/Ibu  
 Program Studi **ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
 FISIP UMSU  
 di  
 Medan.

Medan, 16 **JANUARI** 2024

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : **INDRI MAUDIWA**  
 NPM : **2003100053**  
 Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
 SKS diperoleh : **133,0 SKS, IP Kumulatif 3,100**

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	EFEKTIVITAS FUNGSI MANAJEMEN PERSONALIA DALAM PENGELOLAAN PROGRAM BPJS (BADAN PENYELenggara JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS KECAMATAN BANDAR HULUAN	Acc 16/01/24
2	IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN PERSALINAN (JAMPERSIN) DI PUSKESMAS KECAMATAN BANDAR HULUAN	
3	EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BANDAR HULUAN KABUPATEN SIMALUNGUN	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjaian,
  - Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.
- Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 16 **JANUARI** 2024  
 Ketua  
 Program Studi **ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

(**PAWANDA MAHAR ODEA S.Sos. M.SP**)  
 NIDN:

Pemohon,

(**INDRI MAUDIWA**)  
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
 Program Studi.....

(**Syafruddin S.Sos. M.H.**)  
 NIDN:

29 PB: Syafruddin S.Sos M.H



## Lampiran IV SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**

**Nomor : 135/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **16 Januari 2024**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **INDRI MAUDINA**  
N P M : 2003100053  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2023/2024  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS FUNGSI STAFFING DALAM PENGELOLAAN PROGRAM BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS KECAMATAN BANDAR HULUAN**  
Pembimbing : **SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 027.20.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 16 Januari 2025.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 06 Rajab 1445 H  
18 Januari 2024 M



**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



## Lampiran V SK-3 Permohonan Seminar Proposal



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dia menaruh surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fslp.umsu.ac.id> [fslp@umsu.ac.id](mailto:fslp@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

SK-3

### PERMOHONAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 11 Juni 2024

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : WIDI MAUDIA  
N P M : 21003100053  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 135 /SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024.. tanggal 16 Juni 2024 dengan judul sebagai berikut :

EFEKTIVITAS FUNGSI MANAJEMEN PERSEKUTUAN DALAM PENGELOLAAN PROGRAM BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS KECAMATAN BANDAR HULU

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(SYAF RUDIAN, S. Sos, M.H.)

NIDN: 0130056601

Pemohon,

(WIDI MAUDIA)



Lampiran VI SK-4 Undangan/Panggilan Seminar Proposal Skripsi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 1038/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024



Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Sabtu, 22 Juni 2024  
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai  
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2  
Pantimipin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBAHING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	HAPSAN MELISA HASIBUAN	2003100064	RAFIQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	EFEKTIVITAS GAYA KEPEMIMPINAN LASEZ FAIRE KEUJA ORGANISASI NAPOSO MAULI BILUNG DI DESA SINJUKAN KABUPATEN NATAI
7	INDRI MAUDINA	2003100063	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	EFEKTIVITAS FUNGSI MANAJEMEN PERSONALIA DALAM PENGELOLAAN PROGRAM BPJS (BADAN PENYELANGGARA JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS KECAMATAN BANDAR HULUAN
8	IMELDA IMADHANIA PURRI	2003100062	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	IMPLEMENTASI PROGRAM PEMBINAAN GELANDANGAN DAN PENGEMIS DI DINAS SOSIAL KOTA RANTAU PRAPAT
9	MALDINI SIREGAR	2003100007	Assoc. Prof. Dr. SITI. HAJAR, S.Sos., M.SP.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH KOTA MEDAN TENTANG LAPANGAN KELUAR SEKOLAH PADA SAAT JAM BELAJAR DI KOTA MEDAN
10					

Medan, 13 Dzulhijah 1445 H  
20 Juni 2024 M



## Lampiran VII Draft Wawancara

DRAF WAWANCARA PENELITIAN

JUDUL:

EFEKTIFITAS FUNGSI *STAFFING* DALAM PENGELOLAAN PROGRAM BPJS  
(BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS KECAMATAN  
BANDAR HULUAN

Acc Pmb  
Slm 30/2024  
7

**I. Identitas Peneliti**

- a. Nama : Indri Maudina
- b. Npm : 2003100053

**II. Identitas Responden**

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. Jabatan :
- d. Unit Kerja :
- e. Umur :

**III. Waktu penelitian**

- a. Hari/Tanggal :
- b. Pukul :
- c. Tempat :

**IV. Indikator/Variabel Penelitian**

**A. ADANYA PEMAHAMAN PROGRAM**

1. Apa saja jenis layanan kesehatan yang ditangani oleh BPJS Kesehatan di Puskesmas?
2. Apa saja yang dilakukan puskesmas untuk memastikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan?

## Lampiran VIII Surat Mohon Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 1306/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 25 Muharram 1446 H  
31 Juli 2024 M

Kepada Yth : **Kepala Puskesmas Bandar Hulan**  
**Kecamatan Bandar Hulan, Kabupaten Simalungun**

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : **INDRI MAUDINA**  
N P M : 2003100053  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2023/2024  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS FUNGSI STAFFING DALAM PENGELOLAAN PROGRAM BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS KECAMATAN BANDAR HULUAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Delan,  
  
**Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., MSP.**  
0030017402



## Lampiran IX Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN SIMALUNGUN  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS BANDAR HULUAN**

Jalan Letda Sujono, Naga Jaya II, Bandar Huluan, Simalungun, Sumatera Utara, 21162  
HP. 081375071963, Email. puskesbandarhuluan@gmail.com

No. : 800.7.22.1/759 /ADM/2024

Bandar Huluan, 09 Oktober 2024

Lamp : -

Hal : Surat Balasan Penelitian

Kepada Yth : Pimpinan Universitas Muhammadiyah

Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

di-

Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya Surat Pemberitahuan oleh Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Nomor:1306/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 tentang Izin Penelitian Mahasiswa ,

Nama : Indri Maudina

NPM : 2003100053,

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Lama Penelitian : 26 Agustus 2024 s/d 23 September 2024

Menanggapi hal tersebut Kami memberikan Izin dan Dukungan untuk melakukan Penelitian dengan mengikuti dan mematuhi protokol Kesehatan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

Demikianlah surat balasan ini diperbuat untuk dapat dipatuhi. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Mengetahui,

Kepala UPTD Puskesmas Bandar Huluan



## Lampiran X SK-5 Berita Acara Bimbingan



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XII/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fkip.umsu.ac.id> | [fs@umsu.ac.id](mailto:fs@umsu.ac.id) | @umsu.ac.id | @umsu.ac.id | @umsu.ac.id | @umsu.ac.id

Sk-5

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : INDI MAUJUKA  
NPM : 200310053  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS FUNGSI STAFFING DALAM PENCELAKAAN PROGRAM BKPS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI BUKITINGGAS KECAMATAN BRUAK TULU

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	22.6.24	- Perbaiki penyajian halaman - Perbaiki kalimat yang rancu pada latar belakang. Bab. I	<i>[Signature]</i>
2.	25.6.24	- Penulisan Kutipan Harus Komprehensif - Perbaiki yang rancu penulisan kutipan - Kutipan dalam paragraf harus dan bila semua harus sama. Pada Bab II	<i>[Signature]</i>
3.	30.6.24	- Perbaiki Kategorisasi Pada Bab II - Nama sumber harus jelas dan lengkap. - Buat sub bab baru tentang deskripsi singkat latar belakang Penelitian	<i>[Signature]</i>
4.	8.7.24	- ACC Bab I, II dan III	<i>[Signature]</i>
5.	17.10.24	- Perbaiki gbr bagan struktur organisasi - Perbaiki nomor halaman yg salah	<i>[Signature]</i>
6.	19.10.24	- Buat deskripsi pada nama sumber (Bab II) - Perbaiki isi Bab Penutup (Bab V)	<i>[Signature]</i>
7.	24.10.24	- Angkahi Kelengkapan skripsi (CV III) ACC Pemb.	<i>[Signature]</i>
8.	28.10.24	- skripsi siap untuk di ujikan dan sidang <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Medan, 28.10.2024



(Arifin S.Sos.,MSP.)  
NIDN: 0110017402

Ketua Program Studi

(Arifin S.Sos.,MSP.)  
NIDN:

Pembimbing

(Syafri S.Sos.MH)  
NIDN: 0130056601



## Lampiran XI Surat Keterangan Bebas Pustaka



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PERPUSTAKAAN**

Terakreditasi A Berdasarkan Ketetapan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP.PT/IX/2018  
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567  
NPP. 1271202D1000003 <http://perpustakaan.umsu.ac.id> [perpustakaan@umsu.ac.id](mailto:perpustakaan@umsu.ac.id) [perpustakaan.umsu](http://perpustakaan.umsu.ac.id)

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 01332/KET/II.6-AU/UMSU-P/M/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

**Nama** : Indri Maudina  
**NPM** : 2003100053  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Jurusan/ P.Studi** : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 19 Zulhijjah 1445 H  
26 Juni 2024 M

Kepala Perpustakaan,



Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.

## Lampiran XII SK-6 Surat Peromohonan Ujian Skripsi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

SK-6

### PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, .....20.....

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama Lengkap	: <u>INDRI MAUDINA</u>
N P M	: <u>1001100053</u>
Program Studi	: <u>ILMU ADMINISTRASI PUBLIK</u>
Alamat Rumah	: <u>RT. 01/ RW. 01/ KEC. BANGKAP HULU/ KAB. SIMALUNGUN</u>

Telp : 0812 3116 9102

dengan ini mengajukan permohonan mengikuti Ujian Skripsi. Bersama ini Saya lampirkan persyaratan:

1. Transkrip Nilai Kumulatif dari Dekan, rangkap 1;
2. Tanda Bukti Lunas SPP dari awal s/d akhir, rangkap 1;
3. Tanda Bukti Lunas Biaya Ujian Skripsi, rangkap 1;
4. Foto Copy Ijazah Terakhir Dilegalisir, rangkap 3;
5. Konvensi Nilai (bagi Mahasiswa pindahan), rangkap 1;
6. Surat Keterangan Pindah dari Perguruan Tinggi Asal (bagi Mahasiswa pindahan), rangkap 1;
7. Surat Keterangan Bebas Pinjaman Buku dari Perpustakaan UMSU, rangkap 1;
8. Foto Copy Cover Skripsi, rangkap 2;
9. Foto Copy Surat Penetapan Pembimbing (SK-2), rangkap 2;
10. Foto Copy KRS dan KHS, rangkap 1; dan Melampirkan yang Asli KHS nya.
11. Foto Copy KTM (Kartu Tanda Mahasiswa), rangkap 1;
12. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian KOMPRI, rangkap 2 + lampir Aslinya.
13. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompetensi PUSKIBI, rangkap 2 + lampir Aslinya.
14. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompetensi TOEFL, rangkap 2 + lampir Aslinya.
15. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompetensi PROGRAM STUDI, rangkap 2 + lampir Aslinya.
16. Permohonan Ujian Skripsi, rangkap 1;
17. Pas Photo Terbaru Hitam Putih Ukuran 3 x 4 cm = 5 lembar dan 4 x 6 = 8 lembar.
18. Skripsi yang telah Disahkan lengkap diperbanyak = 3 eksemplar dan dijilid.
19. Fotocopy KTP yang diperbesar 2 x lipat = 1 lembar
20. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) = 1 lembar.
21. Melampirkan LoA dari Jurnal.
22. Map Warna Biru = 2 buah

Demikianlah permohonan Saya, untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak Saya ucapkan terima kasih, *Wassalam.*

Remohon,

(INDRI MAUDINA)

Disetujui oleh ;

Medan, .....20.....

Medan, .....20.....

Dekan,

a.n.Rektor,  
Wakil Rektor - I

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP.)  
NIDN: 0030017402

(Prof.Dr.H. Muhammad Arifin, SH.,M.Hum)  
NIDN:

CS Dipindai dengan CamScanner



## Lampiran XIII SK-7 SURAT PERNYATAAN



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Hati-membaw surat ini agar disebarkan  
honor dan tanggungjawab

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PTX/II/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) 📱 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

SK-7

### SURAT PERNYATAAN

*Bismillahirrohmanirrohiem.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara :

Nama Lengkap : KAJARI MAUDIA  
Tempat, Tgl. Lahir : MEGA HARJO II, 25 - 05 - 2002  
Agama : Islam/Kristen/Katolik/Hindu/Budha\*  
Status Perkawinan : Kawin/Belum Kawin/Duda/Janda\*  
N P M : 2002100032  
Alamat Rumah : HUTA III MEGA JAYA II, Kec. BAWDAP HULUAY, KAB. SIMALUNGUN Telp/HP. 082252169002  
Pekerjaan/Instansi : .....  
Alamat Kantor : .....  
..... Telp/HP. ....

melalui surat permohonan tertanggal ..... telah mengajukan permohonan menempuh Ujian Skripsi. Untuk ujian skripsi yang akan saya tempuh, menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Bahwa saya dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
2. Bahwa saya siap secara optimal dan berada dalam kondisi baik untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dari Penguji.
3. Bahwa saya bersedia menerima keputusan yang ditetapkan oleh Panitia Penguji Skripsi dengan ikhlas tanpa mengadakan gugatan apapun juga.
4. Saya menyadari bahwa keputusan Panitia Penguji ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran tanpa paksaan atau tekanan dalam bentuk apa pun dan dari siapa pun, untuk dipergunakan bilamana dipandang perlu. Semoga Allah SWT. meridhoi saya. Amien.-

Saya yang menyatakan,

  
KAJARI MAUDIA



## Lampira XIV SK-8 BORANG DATA ALUMNI



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar dikehendaki nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

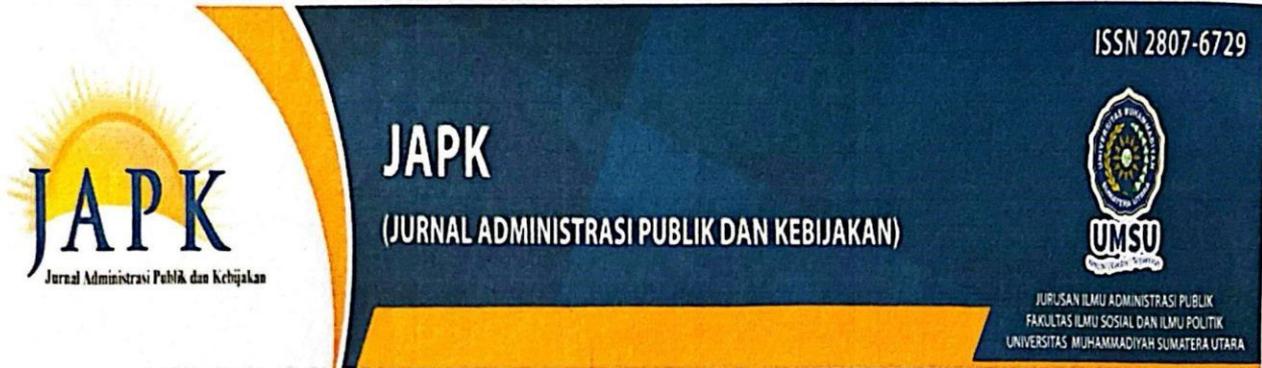
UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PTXII/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax:  
https://fisp.umsu.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan ums



### BORANG DATA ALUMNI

I. DATA PRIBADI		
NAMA LENGKAP	IMOH MAULINA <span style="float: right;">LP*</span>	
TEMPAT DAN TGL. LAHIR	KAGA HARJO 11, 25 Mei 2002	
AGAMA	ISLAM	
SUKU BANGSA		
II. KEMAHASISWAAN		
TAHUN MASUK UMSU	2020	
N P M	200310053	
PROGRAM STUDI	ILMU ADMINISTRASI PUBLIK	
ASAL SEKOLAH		
ALAMAT SEKOLAH		
MENDAPAT BEASISWA (Selama di UMSU)	BEASISWA	T.A. Rp.
	BEASISWA	T.A. Rp.
	BEASISWA	T.A. Rp.
III. KETERANGAN PENYELESAIAN STUDI		
JADWAL UJIAN SKRIPSI	HARI	TANGGAL
NILA/MPK/PREDIKAT	NILAI :	IPK : PREDIKAT :
JUDUL SKRIPSI		
IV. KETERANGAN KELUARGA		
STATUS SIPIL	KAWIN/ <del>BEUM KAWIN</del> /ANDA/DUDA*	
NAMA SUAMI/ISTRI*	WAFAT TAHUN	
PEKERJAAN TERAKHIR		
JUMLAH ANAK KANDUNG	PRIA .....ORANG, WANITA 2... ORANG = ..2...ORANG	
ALAMAT RUMAH & KODE POS		
TELEPON/HP		
NAMA AYAH	<del>MAE JAKI</del>	
NAMA IBU	SULMIEM	
PEKERJAAN ORANG TUA	MILIKASWASTA	
ALAMAT RUMAH & KODE POS	HUTA 111 KAGA JAYA II, KEC. BAKUR HULU, KAB. SIMALUNDA	
TELEPON/HP	0913 7099 1545	
V. KETERANGAN PEKERJAAN		
PEKERJAAN		
JABATAN DI INSTANSI		
NAMA INSTANSI		
ALAMAT INSTANSI		
TELEPON/FAX INSTANSI		

## LAMPIRAN XV LOA JURNAL



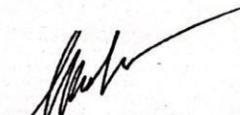
### LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

**Dear Ms. Indri Maudina**

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, Garuda, E-2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Efektivitas Fungsi Staffing Dalam Pengelolaan Program BPJS ( Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kecamatan Bandar Hulan*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 4 No 2 December (2024). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

**Medan, October 29, 2024**

Editor In Chief

  
**(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)**  
**NIDN. 0104089401**

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>  
Contact: 082160559891

# LAMPIRAN XVI SK-10 UNDANGAN PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Sk-10

UNDANGAN/ PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 2254/UND/13.AU/UMSU-03/F/2024



Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Jum'at, 27 Desember 2024  
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU LL 2

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	RIO SENTANA	2003100020	NALIL KHAIRIAH, S.IP, MPd	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IDA MARTINELLY, SH, MM	FUNGSI PERENCANAAN PARTISIPATIF DALAM PROGRAM PEMBANGUNAN KESEHATAN MASYARAKAT DI DESA SENA KABUPATEN DELI SERDANG
2	RINI ASTUTI	2003100045	IDA MARTINELLY, SH, MM	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	NALIL KHAIRIAH, S.IP, MPd	PELAYANAN PRIMA DINAS P2KB PADA PROGRAM KAMPUNG KB DALAM UPAYA PENGURANGAN RESIKO STUNTING DI KABUPATEN MANDAILING NATAL
3	IMELDA IRMADHANA PUTRI	2003100082	IDA MARTINELLY, SH, MM	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI PROGRAM PEMBINAAN GELANDANGAN DAN PENGEMIS DI DINAS SOSIAL LABUHAN BATU
4	INDRI MAUDINA	2003100053	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	EFEKTIVITAS FUNGSI STAFFING DALAM PENGELOLAAN PROGRAM BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS KECAMATAN BANDAR HULUAN
5	ALISA DWI ANTIKA	2003100029	NALIL KHAIRIAH, S.IP, MPd	Dr. JEHAN RIDHO IZHARYAH, S.Sos., M.Si	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	PENGARUH PENGAWASAN INTERNAL TERHADAP KEDISIPLINAN PEGAWAI DALAM PENERAPAN E-ABSENSI DI SMP NEGERI 38 MEDAN

Medan, 22 Desember 2024, akhir: 14:46 H

23 Desember 2024



Ditandatangani oleh:  
Rektor  
Wakil Rektor I

Totol 5 mhs

23.12.24

Ketua

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.



Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



Dipindai dengan CamScanner

