

## RINGKASAN

Latar belakang program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah mulai dari pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan, mutu sarana kesehatan yang rendah, mahalnya biaya kesehatan dan tidak meratanya pelayanan kesehatan. Buruknya pelayanan diatas sangat mempengaruhi kualitas kesehatan di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis karakteristik kelompok sasaran dalam Implementasi Program BPJS Kesehatan dalam pelayanan persalinan di Puskesmas I Baturaden. Lokasi dari penelitian ini bertempat di wilayah Baturaden tepatnya di Puskesmas I Baturaden.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun kata, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Peneliti menggunakan pendekatan riset terpancang, yaitu dimana peneliti tidak menggunakan keseluruhan aspek, tetapi membatasi peneliti pada aspek-aspek terpilih.

Hasil penelitian diketahui bahwa program BPJS Kesehatan di wilayah Puskesmas I Baturaden mempunyai tujuan yang sama yaitu terwujudnya Indonesia Sehat. Karena itulah layanan BPJS termasuk pelayanan persalinan dilakukan secara efektif. Hal ini tentu saja telah berpedoman pada aturan yang berlaku sehingga akan mampu memberikan kepuasan pada ibu nifas. Ibu nifas yang memanfaatkan BPJS Kesehatan untuk pelayanan persalinan lebih banyak berasal dari ibu kelas menengah ke bawah dan juga mempunyai pendidikan menengah ke bawah pula. Walaupun demikian prinsip pelayanan BPJS yang melayani secara adil, membuat perbedaan karakteristik pemanfaat pelayanan persalinan tidak berpengaruh pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas I Baturaden. Untuk memberikan pelayanan BPJS Kesehatan yang maksimal, Puskesmas I Baturaden sudah menyiapkan tenaga khusus yang menangani informasi serta klaim BPJS Kesehatan. Dengan demikian masyarakat secara mudah untuk melakukan komunikasi terkait dengan hal-hal teknis BPJS, mulai dari persyaratan sampai dengan klaim.

Karakteristik kelompok sasaran dalam implementasi Program BPJS Kesehatan dalam pelayanan persalinan di Puskesmas I Baturaden sudah sesuai aturan. Memperhatikan pelayanan BPJS Kesehatan khususnya pelayanan persalinan sudah memadai, namun demikian, pihak Puskesmas sebaiknya tetap berupaya memberikan layanan prima secara adil dan memberikan informasi BPJS seakurat mungkin. Karena itulah perkembangan pelayanan BPJS dapat disosialisasikan melalui penempatan banner/papan informasi yang sesuai dengan pelayanan yang tersedia di Puskesmas, sehingga masyarakat dapat memahami sejak dini.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Persalinan, Program BPJS

## SUMMARY

*The background of the program Social Security Agency (BPJS) Health is the start of the health service has been unsatisfactory, the low quality of health facilities, high cost of healthcare and the unequal distribution of health services. Bad service above greatly affect the quality of health in Indonesia. The purpose of this study was to analyze the characteristics of the target group in Program Implementation BPJS in service delivery in the health center I Baturaden. The location of this research took place in the region precisely at Puskesmas I Baturaden.*

*The method that used in this research is qualitative method with descriptive analysis techniques. Descriptive analysis techniques meant to describe social reality derived from these studies to apply the concepts that have been developed by social scientists. Researchers developed the concept and gather facts, but does not test hypotheses. Researchers used a research approach rooted, which is where the researchers did not use all of the aspects, but limit research on selected aspects.*

*The research results revealed that the program BPJS in at community health centers I Baturraden have the same goal, namely the realization of Healthy Indonesia. That's why BPJS services including service delivery is done effectively. This of course has been guided by the rules and regulations so as to be able to give satisfaction to postpartum mothers. Postpartum mothers who utilize the health BPJS for service delivery more came from the lower middle-class mothers and also has a secondary education down anyway. However principle BPJS services that serve equitably, to make a difference utilizing the characteristics of the service delivery not effect on the services provided by employees of the at community health centers I Baturraden. To provide maximum service BPJS Health, at community health centers I Baturraden has prepared a special power that menagani BPJS information and health claims. Thus the people are easy to conduct communication relating to technical matters BPJS, ranging from requirements to claim.*

*The characteristics of target groups in the implementation of childbirth services in health centers BPJS Health Program at community health centers I Baturraden is appropriate rules. Health BPJS particular attention to service delivery service is adequate, however, the health centers should keep trying to provide prima lauyanan fair and memberian BPJS information as accurately as possible. That's why the development of BPJS services can be disseminated through the placement of banners / boards in accordance with the service information available at the health center, so that people can understand from an early age.*

*Keywords: Implementation, childbirth service, BPJS Program*