

Gambaran Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Pasien Penderita Penyakit *Diabetes Melitus* Dalam Program PTM di Puskesmas Pilohayanga

Karsum Hamzah. Demolingo¹, Riska Ahmad², Moh. Ichsan Antu³

^{1,2,3} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES Bakti Nusantara
Gorontalo

e-mail: karsumdemolingo95@gmail.com

Abstrak

Diabetes Melitus merupakan penyakit tidak menular yang membutuhkan penanganan berkelanjutan melalui Program Penyakit Tidak Menular (PTM). Mutu layanan BPJS Kesehatan menjadi penentu keberhasilan pengendalian penyakit sekaligus kepuasan pasien, sementara lapangan masih ditemukan keluhan terkait waktu tunggu dan kendala administrasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran mutu layanan BPJS Kesehatan bagi pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM di Puskesmas Pilohayanga ditinjau dari aspek input, proses, dan *outcome*. Penelitian menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dilaksanakan di Puskesmas Pilohayanga, Kecamatan Telaga, Kabupaten Gorontalo, pada bulan Juli 2026. Informan berjumlah tujuh orang, terdiri atas kepala puskesmas, dokter, perawat, penanggung jawab Program PTM, petugas BPJS/administrasi, serta pasien Diabetes Melitus dan pasien Program PTM, yang ditetapkan melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap proses pelayanan, dan dokumentasi kegiatan, kemudian dianalisis dengan model Miles dan Huberman (reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan). Hasil penelitian menunjukkan mutu layanan tergolong cukup baik, didukung ketersediaan tenaga kesehatan, sarana-prasarana, obat-obatan, pemeriksaan rutin, edukasi kesehatan, dan pemantauan pasien, meskipun masih dijumpai kendala gangguan jaringan internet dan keterbatasan komunikasi dengan sebagian pasien. Dapat disimpulkan bahwa layanan BPJS Kesehatan melalui Program PTM di Puskesmas Pilohayanga telah cukup mendukung pengendalian Diabetes Melitus dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Diabetes Melitus, Kualitas Pelayanan, Program PTM, Puskesmas.

Abstract

Diabetes Mellitus is a non-communicable disease that requires continuous management through the Non-Communicable Disease (PTM) Program. The service quality of BPJS Kesehatan is a determinant of successful disease control and patient satisfaction; however, complaints regarding waiting times and administrative hurdles are still encountered in the field.

This study aims to evaluate the service quality of BPJS Kesehatan for Diabetes Mellitus patients within the PTM Program at Pilohayanga Community Health Center across the input, process, and outcome dimensions. A qualitative approach with a case study design was employed at Pilohayanga Community Health Center, Telaga District, Gorontalo Regency, in July 2026. Seven key informants—comprising the head of the health center, a physician, a nurse, the PTM program coordinator, a BPJS/administrative officer, a Diabetes Mellitus patient, and a PTM program patient—were selected through purposive sampling. Data were collected through in-depth interviews, direct observation of service procedures, and document review, then analyzed using the Miles and Huberman model (data reduction, data display, and conclusion drawing). The findings indicate that the service quality is reasonably good, supported by the availability of healthcare personnel, infrastructure, medications, routine examinations, health education, and patient monitoring, despite ongoing challenges such as internet network disruptions and communication barriers with certain patients. In conclusion, BPJS Kesehatan services provided through the PTM Program at Pilohayanga Community Health Center adequately support Diabetes Mellitus management and enhance patient satisfaction.

Keywords : BPJS Healthcare, Diabetes Mellitus, Service Quality, NCD Program, Community Health Center.

LATAR BELAKANG

Berdasarkan data *International Diabetes Federation* (IDF) tahun 2023, Indonesia termasuk dalam sepuluh negara dengan jumlah penderita Diabetes Melitus tertinggi di dunia. Jumlah penderita Diabetes Melitus di Indonesia diperkirakan mencapai lebih dari 19 juta orang dan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Selain itu, data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan bahwa penyakit diabetes melitus menjadi salah satu penyakit tidak menular dengan angka kunjungan cukup tinggi di fasilitas kesehatan tingkat pertama termasuk Puskesmas. Program PTM dan Prolanis yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien Diabetes Melitus melalui pelayanan kesehatan rutin dan pengendalian penyakit secara berkelanjutan. Namun, hasil evaluasi pelayanan menunjukkan masih adanya keluhan pasien terkait mutu pelayanan BPJS seperti antrean panjang, kurangnya sarana pelayanan, dan keterbatasan tenaga kesehatan (BPJS Kesehatan, 2023).

Pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan menjadi salah satu fokus utama pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, khususnya pada pasien dengan penyakit kronis seperti Diabetes Melitus (DM). Diabetes Melitus merupakan penyakit tidak menular yang memerlukan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan melalui pemeriksaan rutin, pengobatan, edukasi kesehatan, dan pemantauan kadar gula darah. puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien Diabetes Melitus melalui program Penyakit Tidak Menular (PTM). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala seperti waktu tunggu pelayanan yang lama, keterbatasan fasilitas kesehatan, kurang optimalnya

edukasi kesehatan, dan rendahnya kepatuhan pasien dalam mengikuti Program PTM. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan BPJS terhadap pasien Diabetes Melitus di wilayah kerja Puskesmas Pilohayanga (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Penelitian (Kurniawati, et al., 2022) sebelumnya banyak membahas mengenai kepuasan pasien BPJS, mutu pelayanan kesehatan, dan kepatuhan pasien Diabetes Melitus dalam menjalani pengobatan. Mutu pelayanan BPJS berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian lain oleh (Fitriani, et al., 2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepatuhan pasien Diabetes Melitus dalam melakukan kontrol kesehatan secara rutin. Namun, penelitian yang secara khusus menggambarkan pelayanan peserta BPJS terhadap pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM di wilayah kerja Puskesmas Pilohayanga masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui gambaran pelayanan BPJS berdasarkan aspek input, proses, dan *outcome* pelayanan pada pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM di Puskesmas Pilohayanga.

Penelitian ini menggunakan teori Donabedian sebagai dasar dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari tiga komponen yaitu input (struktur), proses, dan *outcome*. Input meliputi ketersediaan tenaga kesehatan, sarana prasarana, obat-obatan, dan sistem pelayanan BPJS. Proses meliputi pelaksanaan pelayanan kesehatan, interaksi petugas dengan pasien, edukasi kesehatan, serta pelaksanaan program PTM. *Outcome* merupakan hasil pelayanan yang diterima pasien seperti kepuasan pasien, kepatuhan kontrol kesehatan, dan kondisi kesehatan pasien Diabetes Melitus setelah mendapatkan pelayanan. Teori Donabedian dipilih karena mampu menghubungkan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas (Pratama., 2023).

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas penanggung jawab Program PTM pada tahap pengambilan data awal di wilayah kerja Puskesmas Pilohayanga, diketahui bahwa pelayanan pasien Diabetes Melitus peserta BPJS telah dilaksanakan sesuai alur pelayanan yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan. Salah satu kendala yang sering dikeluhkan pasien adalah lamanya waktu tunggu pelayanan. Pasien Diabetes Melitus peserta BPJS harus melalui beberapa tahapan pelayanan, mulai dari pendaftaran, skrining atau pemeriksaan awal, pemeriksaan dokter, pemeriksaan penunjang apabila diperlukan, hingga pengambilan obat di farmasi. Kondisi tersebut menyebabkan pasien membutuhkan waktu yang relatif lama untuk memperoleh pelayanan secara menyeluruh. Lamanya waktu tunggu pelayanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Selain itu, waktu tunggu yang panjang berpotensi menurunkan motivasi pasien untuk melakukan kontrol kesehatan secara rutin, terutama pada pasien lanjut usia yang membutuhkan pelayanan berkelanjutan dalam Program PTM. Apabila kondisi ini terjadi secara terus-menerus, maka dapat berdampak pada rendahnya kepatuhan pasien dalam mengikuti program pengelolaan penyakit kronis dan berisiko menghambat upaya pengendalian Diabetes Melitus.

Sebagian besar pasien aktif dalam mengikuti kegiatan PTM dan melakukan kontrol rutin, masih terdapat pasien yang kadar gula darahnya belum terkontrol dengan baik. Kondisi tersebut diduga dipengaruhi oleh rendahnya kepatuhan dalam menjalankan pola hidup sehat,

pengaturan pola makan, serta kepatuhan minum obat di rumah. Selain itu, terdapat pasien yang datang berobat masih keterbatasan biaya transportasi untuk melakukan kunjungan berulang ke puskesmas sehingga pasien mengalami komplikasi dan membutuhkan pelayanan rujukan ke rumah sakit.

Selain itu petugas kesehatan juga menghadapi kendala administratif dalam pelaksanaan Program PTM. Pencatatan dan pelaporan data pasien masih dilakukan pada aplikasi, yaitu aplikasi P-Care BPJS Kesehatan, sehingga menambah beban kerja petugas dan berpotensi mempengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pasien Diabetes Melitus. Program PTM yang didukung oleh BPJS Kesehatan dinilai memberikan manfaat bagi pasien karena membantu meningkatkan akses pelayanan kesehatan, mendukung pengendalian penyakit secara berkelanjutan, serta berperan dalam upaya pencegahan komplikasi Diabetes Melitus.

Untuk membantu pengendalian kadar gula darah pasien Diabetes Melitus, petugas puskesmas menghimbau pasien untuk mengikuti Program penyakit tidak menular atau PTM. Melalui program tersebut, pasien dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara rutin, edukasi kesehatan, pemantauan kondisi kesehatan, serta pemberian obat untuk kebutuhan pengobatan selama satu bulan. Program PTM diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan dan membantu menjaga kestabilan kadar gula darah pasien Diabetes Melitus. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa pasien yang belum aktif mengikuti kegiatan PTM secara rutin. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan BPJS terhadap pasien Diabetes Melitus dalam program PTM masih perlu dievaluasi untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien di wilayah kerja Puskesmas Pilohayanga.

Berdasarkan data awal yang dilakukan peneliti di wilayah kerja puskesmas pilohayanga, diperoleh data bahwa jumlah pasien diabetes melitus pada Triwulan I tahun 2026 sebanyak 151 pasien dari jumlah tersebut, pasien perempuan berjumlah 87 orang dan pasien laki-laki berjumlah 39 orang serta peserta BPJS yang mengikuti program PTM sebanyak 31 pasien. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pasien perempuan lebih banyak dibandingkan pasien laki-laki dalam program pelayanan diabetes melitus di Puskesmas Pilohayanga. Tingginya jumlah pasien diabetes melitus ini menunjukkan bahwa penyakit diabetes melitus masih menjadi salah satu masalah kesehatan yang memerlukan perhatian khusus dalam pelayanan BPJS dan pelaksanaan program PTM di puskesmas. Selain itu, kondisi tersebut juga menggambarkan pentingnya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, terutama dalam pemeriksaan rutin, edukasi kesehatan, pemberian obat, serta pemantauan kadar gula darah pasien secara berkelanjutan agar komplikasi penyakit dapat dicegah.

Diabetes Melitus memerlukan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkelanjutan melalui program PTM di puskesmas. Gambaran pelayanan BPJS terhadap pasien Diabetes Melitus perlu diketahui untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Pilohayanga dalam meningkatkan mutu pelayanan BPJS, memperbaiki pelaksanaan program PTM, serta meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pasien Diabetes Melitus dalam menjalani pengobatan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumber informasi bagi tenaga kesehatan dan peneliti selanjutnya dalam pengembangan pelayanan

kesehatan pasien penyakit kronis di fasilitas kesehatan tingkat pertama (BPJS Kesehatan, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam mengenai gambaran pelayanan peserta BPJS terhadap pasien penyakit Diabetes Melitus di Puskesmas Pilohayanga. Pelayanan kesehatan yang meliputi aspek input, proses, dan *outcome*.

HASIL

Karakteristik Umum Informan

Tabel 1 Karakteristik Informan Penelitian

No.	Inisial	Umur	Jabatan	Status Informan
1.	Y.K	44 Tahun	Kepala Puskesmas	Informan Kunci
2.	S.T	52 Tahun	Dokter	Informan Utama
3.	S.D.D	24 Tahun	Perawat	Informan Utama
4.	S.T	32 Tahun	Penanggung Jawab Program PTM	Informan Utama
6	N.C.D	26 Tahun	Petugas BPJS atau Administrasi Puskesmas	Informan Tambahan
5.	L.Y	52 Tahun	Pasien Diabetes Melitus	Informan Tambahan
7.	R.H	52 Tahun	Pasien Program PTM	Informan Tambahan

UPTD Puskesmas Pilohayanga Kabupaten Gorontalo telah menerapkan pelayanan BPJS kesehatan terhadap pasien Diabetes Melitus dalam program PTM pada tahun 2020. Selama ini pasien Diabetes Melitus dalam program PTM di puskesmas pilohayanga telah berjalan dengan lancar, namun pada tahun 2023 dan tahun 2024 terjadi kendala diantaranya berupa dokter yang menjalankan program PTM memiliki kesibukan sehingga tidak bisa menjalankan program PTM tersebut. Sehingga diperlukan juga kekonsistennya pasien untuk datang ke puskesmas untuk mengambil obat agar bisa terjaln dengan baik untuk pelayanan BPJS terhadap pasien diabetes melitus dalam program PTM. Peneliti melakukan wawancara dengan penanggung jawab PTM untuk mendapatkan informasi mendalam. Berikut merupakan observasi terkait dengan Gambaran kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap pasien penderita penyakit diabetes melitus dalam program PTM yang telah peneliti laksanakan di UPTD Puskesmas Pilohayanga Kabupaten Gorontalo.

Berdasarkan penelitian dan metoda observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti. Hasil penelitian mengenai Gambaran Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Pasien Diabetes Melitus Dalam Program PTM di Puskesmas Pilohayanga diperoleh temuan penelitian yang dianalisis berdasarkan teori Donabedian yang meliputi aspek Input/Struktur, Proses Pelayanan, dan *Outcome* / Hasil. Sesuai dengan hasil wawancara penelitian dengan pertanyaan informan sebagai berikut :

a. Aspek Input / Struktur

1). Tenaga Kesehatan

Berdasarkan uraian hasil wawancara di atas pada aspek Input/Struktur, hasil wawancara dengan YK, SDD dan ST di Puskesmas Pilohayanga, menyatakan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan terhadap pasien Diabetes Melitus dalam program PTM telah di dukung oleh tenaga Kesehatan yang memadai. Seluruh tenaga kesehatan mulai dari dokter, perawat, petugas laboratorium, petugas farmasi, petugas administrasi BPJS, hingga penanggung jawab Program PTM melakukan kolaboratif dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kemudian keterlibatan seluruh petugas tersebut memudahkan pelaksanaan Program PTM sehingga pelayanan dapat berlangsung secara terintegritas.

2). Sarana & Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pada aspek Input/Struktur, hasil wawancara dengan YK dan SDD di puskesmas pilohayanga, khususnya sarana dan prasarana dapat dinyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan BPJS kesehatan bagi pasien diabetes melitus di puskesmas pilohayanga telah memadai. Hal ini didukung dengan fasilitas pemeriksaan pelaksanaan Program PTM sehingga pelayanan kepada pasien dapat berjalan dengan baik sesuai kebutuhan. Berikut merupakan sarana dan prasarana Puskesmas pilohayanga.

Berdasarkan hasil observasi dan data sekunder UPTD Puskesmas Pilohayanga Tahun 2026, sarana dan prasarana pelayanan kesehatan telah tersedia dan mendukung pelaksanaan pelayanan BPJS bagi pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM. Fasilitas yang tersedia meliputi ruang pemeriksaan, laboratorium, ruang farmasi, ruang rekam medis, ruang KIA-KB, unit tindakan, ruang tunggu pasien, serta ruang administrasi. Selama observasi, seluruh fasilitas berada dalam kondisi baik, bersih, dan berfungsi sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

3). Ketersediaan Obat-Obatan

Berdasarkan hasil wawancara di atas pada aspek Input/Struktur, hasil wawancara dengan YK dan ST di puskesmas pilohayanga, mengenai ketersediaan obat-obatan dapat dinyatakan bahwa obat-obatan untuk pasien diabetes melitus di puskesmas pilohayanga telah tersedia dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan pelayanan pasien. Ketersediaan obat-obatan juga didukung oleh pelaksanaan program PTM sehingga pelayanan pengobatan dapat diberikan secara berkelanjutan kepada peserta BPJS kesehatan.

4). Pelayanan BPJS

Berdasarkan hasil wawancara di atas pada Input/Struktur, hasil wawancara dengan YK dan NCD di puskesmas pilohayanga, mengenai pelayanan BPJS dapat dinyatakan bahwa pelayanan BPJS kesehatan di puskesmas pilohayanga telah tersedia dan didukung dengan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelayanan didukung melalui

program PTM. Meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala berupa koneksi jaringan yang kurang stabil sehingga sesekali menghambat proses pelayanan. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan informan pasien Program PTM (RH) pelayanan BPJS di UPTD Puskesmas Pilohayanga telah memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pengobatan secara berkelanjutan melalui Program PTM, meskipun masih terdapat gangguan pada sistem pelayanan.

b. Proses Pelayanan

1). Pemeriksaan Pasien Diabetes Melitus

Berdasarkan hasil wawancara di atas pada proses pelayanan, hasil wawancara dengan ST dan SDD menjelaskan bahwa Puskesmas Pilohayanga, dinyatakan telah melaksanakan pemeriksaan pasien diabetes melitus secara rutin sesuai dengan prosedur pelayanan. Pemeriksaan meliputi pemeriksaan fisik, pemeriksaan kadar gula darah, serta pemeriksaan laboratorium penunjang seperti kolesterol dan asam urat. Selain itu, pemeriksaan juga dilakukan secara berkala melalui kegiatan prolans sebagai upaya pemantauan kondisi Kesehatan pasien.

2). Edukasi Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara di atas pada proses pelayanan, hasil wawancara dengan ST dan ST menjelaskan bahwa Puskesmas Pilohayanga dinyatakan telah melakukan edukasi kesehatan yang dilaksanakan setiap 1 bulan sekali kepada pasien diabetes melitus telah dilaksanakan secara rutin dan terintegrasi melalui kegiatan Program PTM.

3). Kualitas Pelayanan BPJS

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pada proses pelayanan, hasil wawancara dengan YK dan NCD mengenai kualitas pelayanan BPJS dinyatakan bahwa pelayanan BPJS kesehatan bagi pasien diabetes melitus di Puskesmas Pilohayanga telah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kualitas pelayanan terus ditingkatkan melalui pelaksanaan Program PTM secara rutin sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi lebih optimal.

4). Program PTM

Berdasarkan hasil wawancara di atas pada proses pelayanan, hasil wawancara dengan YK, ST, dan ST, dinyatakan bahwa proses pelayanan program PTM di Puskesmas Pilohayanga telah dilaksanakan secara terstruktur dan berkesinambungan. Pelayanan meliputi pemeriksaan kesehatan, edukasi, pemantauan kondisi pasien, serta tindak lanjut melalui kunjungan rumah (*home visit*) bagi pasien yang memerlukan. Pelaksanaan kegiatan tersebut bertujuan untuk mendukung pengendalian Diabetes Melitus dan meningkatkan kualitas pelayanan pasien peserta BPJS dalam program PTM. Informan pasien (RH) menyatakan bahwa pelayanan Program PTM yang disampaikan oleh tenaga kesehatan telah diterapkan dan dirasakan secara langsung oleh pasien, baik dalam bentuk pemeriksaan kesehatan, edukasi, maupun pemantauan kondisi kesehatan secara berkala.

c. Outcome / Hasil

1). Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil wawancara di atas pada Outcome / Hasil, wawancara dengan LY dan RH, dinyatakan bahwa pelayanan kepuasan pasien di Puskesmas Pilohayanga telah merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan tersebut terdapat pada pelayanan

petugas yang ramah, pemeriksaan kesehatan yang dilakukan secara rutin, dan pemberian edukasi yang mudah dipahami. Meskipun masih terdapat kendala berupa jaringan yang tidak stabil pada proses pendaftaran, hal tersebut tidak mengurangi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.

2). Kepatuhan Kontrol

Berdasarkan hasil wawancara di atas pada *Outcome* / Hasil, wawancara dengan LY dan RH, dinyatakan bahwa telah melakukan kontrol kesehatan secara rutin di Puskesmas Pilohayanga. Kepatuhan kontrol berdasarkan kesadaran untuk memantau kondisi diabetes melitus dan mengikuti anjuran petugas kesehatan. Sementara itu program PTM juga melakukan kontrol secara teratur karena adanya jadwal kegiatan rutin, edukasi, dan petugas selalu mengingatkan adanya pelaksanaan Program PTM melalui grup *Whatshap* agar bisa meningkatkan kepatuhan pasien dalam melakukan kontrol secara berkala.

3). Pencegahan Komplikasi

Berdasarkan hasil wawancara di atas pada *Outcome* / Hasil, wawancara dengan LY dan RH, dinyatakan bahwa telah dilakukan melalui kepatuhan menjalani pengobatan, pemeriksaan secara rutin, serta penerapan pola hidup sehat sesuai anjuran petugas kesehatan. Dalam program PTM meningkatkan pemahaman dan kedisiplinan dalam mengendalikan penyakit sehingga membantu mencegah terjadinya komplikasi.

PEMBAHASAN

Aspek Input / (Struktur) Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM

Berdasarkan hasil penelitian, aspek input dalam pelayanan BPJS Kesehatan terhadap pasien Diabetes Melitus pada Program PTM di UPTD telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya tenaga kesehatan yang berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada pasien Diabetes Melitus. Tenaga kesehatan yang terdiri atas dokter, perawat, penanggung jawab Program PTM, petugas laboratorium, dan petugas farmasi bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga pelayanan dapat terlaksana secara terpadu.

Aspek input merupakan komponen struktur dalam teori Donabedian yang meliputi sumber daya yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, seperti tenaga kesehatan, sarana dan prasarana, serta ketersediaan obat. Ketersediaan komponen tersebut menjadi dasar dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kondisi ini terjadi karena UPTD Puskesmas Pilohayanga menerapkan pembagian tugas yang jelas antara dokter, perawat, dan penanggung jawab Program PTM sejak tahap pendaftaran hingga pemantauan pasien, sehingga tidak terjadi tumpang tindih peran dan pasien mendapat pelayanan yang runtut dalam satu alur kunjungan.

Temuan tersebut sesuai dengan teori Donabedian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai komponen struktur. Tenaga kesehatan yang kompeten akan mendukung terlaksananya pelayanan yang efektif dan berkesinambungan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Pratama & Irawan, 2023) yang juga menemukan bahwa kesiapan tenaga kesehatan berpengaruh pada mutu layanan primer. Namun berbeda dengan penelitian tersebut yang

dilakukan di puskesmas perkotaan dengan jumlah tenaga lebih banyak, di Puskesmas Pilohayanga jumlah tenaga yang terbatas justru diimbangi dengan koordinasi lintas program yang erat, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hidayat & Umar, 2024) yang menyatakan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Sarana yang memadai mempermudah proses pemeriksaan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memberikan kenyamanan bagi pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Aspek Proses Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM

Berdasarkan hasil penelitian, pernyataan dari (YK) dan (ST) bahwa proses pelayanan BPJS Kesehatan terhadap pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM di UPTD Puskesmas Pilohayanga telah dilaksanakan sesuai dengan alur pelayanan yang berlaku. Pasien memperoleh pelayanan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan oleh tenaga kesehatan, konsultasi dengan dokter, pemberian obat, hingga memperoleh edukasi mengenai pengendalian Diabetes Melitus. Pelayanan tersebut menunjukkan bahwa puskesmas telah berupaya memberikan pelayanan yang komprehensif kepada peserta BPJS melalui Program PTM.

Aspek proses merupakan komponen kedua dalam teori Donabedian yang menilai bagaimana pelayanan kesehatan diberikan kepada pasien. Aspek ini mencakup seluruh aktivitas pelayanan mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan pasien, penegakan diagnosis, pemberian terapi, edukasi kesehatan, hingga tindak lanjut pelayanan.

Pelaksanaan proses pelayanan yang baik tidak terlepas dari koordinasi antar tenaga kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, tenaga kesehatan menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing sehingga pelayanan kepada pasien dapat berlangsung secara terpadu. Dokter berperan dalam melakukan pemeriksaan dan menentukan terapi, perawat melakukan pemeriksaan awal serta pemantauan kondisi pasien, sedangkan petugas Program PTM membantu pelaksanaan kegiatan promotif dan preventif. Kolaborasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada pengobatan, tetapi juga pada upaya pencegahan komplikasi Diabetes Melitus melalui pemantauan kesehatan secara berkala.

Aspek Outcome (Hasil) Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM/Prolanis

Berdasarkan hasil penelitian, pasien Diabetes Melitus peserta BPJS Kesehatan menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan di UPTD Puskesmas Pilohayanga. Kepuasan tersebut didukung oleh sikap petugas yang ramah, pemeriksaan kesehatan yang dilakukan secara rutin, serta pemberian edukasi kesehatan yang mudah dipahami oleh pasien. Meskipun masih terdapat kendala teknis berupa jaringan yang tidak stabil dalam proses administrasi pelayanan, kondisi tersebut tidak secara langsung mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pasien serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien merupakan bagian penting dalam membentuk kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Aspek *outcome* merupakan hasil atau dampak yang diperoleh pasien setelah menerima pelayanan kesehatan. Dalam pendekatan Donabedian, *outcome* dapat digunakan untuk menilai perubahan yang terjadi setelah pelayanan diberikan, baik dalam bentuk kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pelayanan dan pengobatan, maupun perubahan kondisi kesehatan pasien. Pada penelitian ini, aspek *outcome* pelayanan BPJS Kesehatan terhadap pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM di UPTD Puskesmas Pilohayanga dilihat berdasarkan tiga indikator, yaitu kepuasan pasien, kepatuhan kontrol, dan upaya pencegahan komplikasi Diabetes Melitus.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Gambaran Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM di UPTD Puskesmas Pilohayanga Kabupaten Gorontalo Aspek input/struktur dalam pelayanan BPJS Kesehatan terhadap pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM di UPTD Puskesmas Pilohayanga secara umum telah mendukung pelaksanaan pelayanan. Aspek Proses pelayanan BPJS Kesehatan terhadap pasien Diabetes Melitus dalam Program PTM telah dilaksanakan melalui tahapan pelayanan yang meliputi pendaftaran, pemeriksaan kesehatan, pemantauan kondisi pasien, pemberian obat, edukasi kesehatan, serta pelaksanaan kegiatan PTM. Aspek *outcome* pelayanan menunjukkan bahwa pasien Diabetes Melitus memperoleh manfaat dari pelayanan BPJS Kesehatan dan pelaksanaan Program PTM. Pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama karena sikap petugas yang baik, pelayanan pemeriksaan yang diberikan, serta edukasi kesehatan yang mudah dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkaff, F. F., Illavi, F., Salamah, S., Setiyawati, W., Ramadhani, R., Purwantini, E., & Tahapary, D. L. (2021). The Impact of the Indonesian Chronic Disease Management Program (PROLANIS) on Metabolic Control and Renal Function of Type 2 Diabetes Mellitus Patients in Primary Care Setting. *Journal of Primary Care & Community Health*, 12. <https://doi.org/10.1177/2150132720984409>
- Antindi, S., Netar, B., & Giyantolin, G. (2025). Implementasi Program BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan Penyakit Tidak Menular di Indonesia. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan)*.
- Arsyad, W., Amijaya, N. T., Febrianti, R., & Soesilawati, N. (2025). Kontribusi Program Posbindu PTM Terhadap Deteksi Dini dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular di Indonesia : Tinjauan Literatur Indonesia *Jurnal Of Health Research Innovation (IJHRI)*.
- Azmi, N., Setiaji, B., & Suryadi, E. (2026). Analysis of Factors Related to the Incidence of Hypertension in Karawang Regency. *Jurnal of Universal Studies*.
- BPJS Kesehatan. (2023). Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis).
- BPJS Kesehatan. (2024). Laporan pengelolaan program JKN tahun 2023. BPJS Kesehatan.
- Fauziah, R., & Indrawati, F. (2022). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Selama Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(1). <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i1.49209>

- Febriany, F. (2023). Kualitas Hidup Peserta Program Penyakit Kronis Diabetes Melitus Tipe II di Indonesia: A Systematic Review. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 56–64. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.169>
- Handoyo, I. (2023). Gambaran Hasil Pemeriksaan Tekanan Darah antara Peserta PROLANIS yang Memperoleh dengan Tidak Memperoleh Pelayanan Kontak Tidak Langsung. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.76>
- Maulidati, L. F., & Maharani, C. (2022). Evaluasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Temanggung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 233–243. <https://doi.org/10.14710/jkm.v10i2.32800>
- Pratama, R., Lestari, & Y. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Pendekatan Donabedian di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat. Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*.
- Putra, S. P., & SwariaSari, D. K. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien IGD di Puskesmas Penimbung. *Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies*.
- Putri, I. G. A. D. T., Hardy, I. P. D. K., & Yudha, N. L. G. A. N. (2022). Dimensi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Prolanis di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Kesehatan Terpadu*, 6(1), 27–33. <https://doi.org/10.36002/jkt.v6i1.1799>
- Putri, S. T., Nurjaman, D., MP, B., Laia, J., Honest, I., Yunita, Fitrianiingsih, N. (2025). Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Pendapatan Keluarga Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Link*.
- Rabbani, A. (2025). Gambaran Kualitas Hidup Pasien Penderita Diabetes Melitus di UPTD Puskesmas Kujangsari Kota Bandung. *Jurnal Link*.
- Rahma, S. S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Uptd Puskesmas Pematang Johar. *Jurnal Sosial dan Sains*.
- Rahmatullah, Hardono, & Elasari, Y. (2025). Patient Satisfaction with Prolanis Services at Pulau Panggung Health Center. *Jurnal Kesehatan*, 16(2). <https://doi.org/10.26630/jk.v16i2.5228>
- Sitompul, E. M. S., & As Shidieq, F. H. (2024). Effectiveness of Diabetes Mellitus Type 2 Management in Prolanis Participants at the BPJS Kesehatan Sibolga. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(2), 251–268. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i2.251>
- Sitorus, S. H. N. (2025). Stakeholders' Perceptions of Performance-Based Capitation Design Using Chronic Disease Indicators at Primary Health Care Facilities. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v5i1.273>
- Yasrin, P. A., Yunita, J., & Susanti, N. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Prolanis dan Kepuasan Peserta Klub Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 9(3), 577–587. <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol9.Iss3.1549>