



KUALITAS LAYANAN PADA PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS) DI BADAN PENGELOLAAN RSUD PRINGSEWU LAMPUNG

Bachtra Triansyah¹, Dra. Fitriyah, MA², Dra. Wiwik Widayati³

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jl Prof. H. Soedarto, SN H, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269
website:<http://www.fisip.undip.ac.id> email:fisip@undip.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berjudul " **KUALITAS LAYANAN PADA PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS DI BADAN PENGELOLAAN RSUD PRINGSEWU LAMPUNG** . Badan Pengelolaan (BP) RSUD Pringsewu merupakan rumah sakit milik pemerintah yang ada di Kabupaten Pringsewu dan sekaligus sebagai Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) dalam program Jaminan Kesehatan.

Perumusan masalah dalam penelitian ini mengarah kajian pada bagaimana pelayanan jaminan kesehatan dan persepsi dari pengguna layanan tersebut. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di BP RSUD Pringsewu. Teknik pemilihan informan yang dilakukan menggunakan teknik *purposive* dan *actidental sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif.
Kata kunci: jamkesmas, pelayanan

Abstract

This research entitled " **QUALITY OF SERVICE USE COMMUNITY HEALTH INSURANCE (JAMKESMAS at BP RSUD Pringsewu LAMPUNG)**. BP RSUD Pringsewu is a government hospital at Pringsewu Regency and become one of health service provider in Health Insurance program.

Problem identification in this research is how to healthcare services and perceptions of the service users .Descriptive qualitative method was use in this research and located at BP RSUD Pringsewu. Accidental and purposive sampling technique was use to choose the informant. Interactive analysis method was use to analyze the data.

Key words: Jamkesmas, service

¹ Bachtra Triansyah adalah mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro Semarang alamat email : Trians.Proedic05@gmail.com

²Dosen Ilmu Pemerintahan Fisip Undip

³Dosen Ilmu Pemerintahan Fisip Undip

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu hak dasar bagi setiap warga negara, dan merupakan salah satu kebutuhan paling mendasar. Setiap negara memberikan upaya yang terbaik bagi warganya dengan memberikan fasilitas-fasilitas dan program kesehatan yang berguna demi mencapai kebutuhan dasar manusia tersebut. Sama dengan halnya di Indonesia, untuk memberikan hak dasar tersebut pemerintah mencanangkan program-program kesehatan khususnya bagi masyarakat miskin atau tidak mampu yang kita kenal dengan nama Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Jamkesmas merupakan program pelayanan kesehatan gratis untuk masyarakat miskin, mulai dari pelayanan tingkat pertama di puskesmas dan jaringannya (puskesmas pembantu dan bidan desa), sampai pada pelayanan tingkat lanjutan dan pelayanan canggih di seluruh rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta yang ditunjuk. Tujuan dari Program Jamkesmas untuk meningkatkan akses dan mutu dari pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat miskin dan masyarakat tidak mampu yang membutuhkan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat secara efisien dan efektif.

Program jamkesmas merupakan salah satu program nasional yang dikhususkan bagi masyarakat miskin dan menengah ke bawah. Namun pada realitanya, program ini banyak mengalami permasalahan-permasalahan yang acap kali terjadi seperti tidak sesuai prosedur yang diberikan rumah sakit dengan pasien yang menggunakan program jamkesmas baik dari pelayanannya, pemberian obat dan segala macamnya. Oleh karena sebab itu peneliti mengambil penelitian tentang bagaimana kualitas layanan pada pengguna jamkesmas di suatu rumah sakit. Peneliti mengambil salah satu contoh rumah sakit yakni Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu yang dimana rumah sakit tersebut merupakan salah satu rumah sakit di daerah yang merupakan salah satu rumah sakit yang banyak dikunjungi oleh pasien yang menggunakan jamkesmas.

Metode penelitian yang akan digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan model riset terpancang (*embedded research*) yaitu riset kualitatif dimana kegiatan pengumpulan data sudah diarahkan sesuai dengan tujuan penelitian dan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam proposal, serta sudah dibatasi terlebih dahulu aspek-aspek yang dipilihnya (Sutopo, 1988: 15). Yang pengumpulan data penelitian melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Sedangkan untuk teori penelitian peneliti mengambil teori-teori yang berkaitan dengan pelayanan publik, kemampuan petugas pelaksana dan persepsi pengguna jamkesmas tersebut.

PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban. Banyak sekali pelayanan publik yang diberikan pemerintah salah satunya adalah tentang pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin di Indonesia. Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur berikut (Kasmir,2006:34) :

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara tepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Pelayanan publik yang baik adalah apabila pelayanan tersebut dapat dirasakan dan memberi kepuasan bagi penerima layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No.63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih,2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memnuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Beberapa prinsip diatas adalah acuan bagaimana berhasil atau tidaknya suatu kebijakan atau program yang diterapkan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil dari penelitian bahwa untuk pasien jamkesmas di rumah sakit umum daerah Pringsewu tidak jauh berbeda dengan pasien yang berobat umum. Pasien umum dan pasien yang menggunakan program jamkesmas sama-sama dilayani oleh dokter umum dan spesialis dan pemberian makan pada pasien rawat inap sama-sama 3 kali sehari. Namun perbedaan yang mendasar terletak pada penggunaan fasilitas kamar rawat inap. Bagi pasien umum diperbolehkan bebas untuk memilih kelas ruangan rawat inapnya sesuai dengan kesanggupan perekonomian pasien tersebut, dan pasien yang menggunakan program jamkesmas harus dirawat di kamar kelas III. Sedangkan untuk pemberian obat bagi para pasien, pasien yang menggunakan program jamkesmas hanya diperbolehkan untuk menggunakan obat generic saja sedangkan untuk pasien umum bebas untuk memilih obat apa yang akan digunakan.

Kebijakan publik pada umumnya terdiri dari tiga proses, yaitu formulasi kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Ketiga proses tersebut merupakan suatu siklus kebijakan yang masing-masing tahapan tidak dapat dipisahkan. Implementasi kebijakan adalah suatu proses pelaksanaan kebijakan atau kegiatan yang senyatanya dilakukan oleh aparat pelaksana yang terlibat untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan dan teknisnya. Implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dari keseluruhan proses kebijakan. Walaupun dengan proses formulasi kebijakan yang sangat baik dan sempurna tetapi jika dalam implementasinya tidak baik, maka kebijakan itu pun juga akan sia-sia dan tidak dapat mencapai apa yang menjadi tujuan dari kebijakan tersebut.

Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) merupakan program pelayanan kesehatan gratis bagi masyarakat miskin dan kurang mampu mulai dari tingkat pelayanan pertama di Puskesmas dan jaringannya sampai pada pelayanan tingkat lanjutan dan pelayanan di rumah sakit pemerintah dan swasta yang ditunjuk. Syarat untuk mendapatkan program jamkesmas

bagi masyarakat adalah masyarakat membuat surat keterangan tidak mampu yang ditandatangani oleh RT, RW dan Lurah, kemudian surat tersebut diserahkan ke PUSKESMAS setempat. Dan ada petugas survey dari puskesmas untuk mensurvey dan memverifikasi terhadap masyarakat tersebut. Setelah adanya verifikasi pihak puskesmas membuat surat rekomendasi yang ditujukan ke dinas kesehatan atau dinas sosial yang sesuai daerah masing-masing untuk membuat kartu Jamkesmas.

Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Jamkesmas adalah:

1. Rawat jalan tingkat 1 dilaksanakan pada puskesmas dan jaringannya dalam atau luar gedung meliputi:
 - a) Konsultasi medis, pemeriksaan fisik dan penyuluhan kesehatan
 - b) Laboratorium sederhana (darah, urine, feses rutin)
 - c) Tindakan medis kecil
 - d) Pemeriksaan dan pengobatan gigi termasuk cabut dan tambal
 - e) Pemeriksaan ibu hamil. Ibu nifas, ibu menyusui, bayi dan balita
 - f) Pelayanan KB dan penanganan efek samping (alat kontrasepsi)
 - g) Pemberian obat
2. Rawat inap tingkat 1 dilaksanakan pada puskesmas perawatan meliputi
 - a) Akomodasi rawat inap
 - b) Konsultasi medis, pemeriksaan fisik dan penyuluhan kesehatan
 - c) Lab sederhana
 - d) Tindakan medis kecil
 - e) Pemberian obat
 - f) Persalinan normal dan dengan penyulit
 - g) Persalinan normal yang dilakukan di puskesmas non perawatan/ bidan desa /polindes/rumah pasien/BPS
 - h) Pelayanan gawat darurat
3. Pelayanan kesehatan dirumah sakit
 - a) Rawat jalan tingkat lanjutan
 - b) Rawat inap tingkat lanjutan dilaksanakan pada ruang perawatan kelas tiga
 - c) Pelayanan gawat darurat

4. Pelayanan yang dibatasi dalam pelayanan di rumah sakit :
 - a. Kaca mata dengan nilai maksimal 50,000 berdasarkan resep dokter
 - b. Alat Bantu dengar dengan berdasarkan harga yang paling murah
 - c. Alat Bantu gerak berdasarkan harga yang paling efisien
 - d. Pelayanan penunjang diagnosa canggih diberikan hanya pada kasus lifesaving

Tidak semua hal dapat terjamin dalam pelayanan jamkesmas, berikut adalah beberapa hal yang di tanggung oleh Jamkesmas :

- a) Pelayanan yang tidak sesuai prosedur
- b) Bahan,alat dan tindakan yang bertujuan untuk kosmetika
- c) General cek up
- d) Protesis gigi tiruan
- e) Pengobatan alternative dan pengobatan lain yang belum terbukti secara ilmiah
- f) Rangkaian pemeriksaan,pengobatan dan tindakan dalam upaya mendapatkan keturunan termasuk bayi tabung dan pengobatan impotensi
- g) Pelayanan kesehatan pada masa tanggap darurat bencana alam
- h) Pelayanan kesehatan yang diberikan pada kegiatan bakti social

Pada kasus gawat darurat, pasien jamkesmas harus segera menunjukkan identitasnya maksimal 2x24 jam. Beberapa hasil wawancara dengan para pasien jamkesmas yang ada di rumah sakit umum daerah Pringsewu mengatakan bahwa pelayanan kesehatan dalam progam jamkesmas sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku mulai dari pelayanannya, penempatan ruang rawat inap yakni ruang kelas III dan pemberian obat sudah sesuai dengan prosedur yang di tetapkan pemerintah dan dari pihak rumah sakit.

Untuk pemberian obat dalam progam jamkesmas obat-obatan tersebut harus mengacu pada daftar plafond an harga obat yang ditetapkan oleh pemerintah dan sesuai dengan indikasi medis yang telah ditetapkan. Dan berdasarkan beberapa wawancara dari responden baik itu para staff di rumah sakit maupun para pasien yang menggunakan progam jaminan kesehatan masyarakat (jamkesmas) dapat diketahui bahwa berdasarkan :

1. Pelaksanaan pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelaksanaan Jamkesmas di RSUD Pringsewu sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku mulai dari pelayanannya, penempatan ruang inap dan pemberian obat. Segala layanan pasien yang menggunakan jamkesmas akan dilayani sesuai prosedur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

2. Prosedur mendapatkan pelayanan bagi pasien jamkesmas

Untuk mendapatkan layanan jamkesmas tiap pasien harus memiliki dan memenuhi prosedur-prosedur yang ada, untuk pasien RSUD Pringsewu mayoritas telah memenuhi segala prosedur yakni yang utama adalah menunjukkan kartu jamkesmas dan ada surat rujukan dari puskesmas. Untuk rawat jalan prosedur harus lengkap sedangkan untuk rawat inap pihak rumah sakit memberi kelonggaran waktu 2x24 jam bagi pasien untuk melengkapi syarat-syaratnya.

3. Kemampuan petugas pelaksana

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan para pasien pengguna jamkesmas. Temuan peneliti menunjukkan petugas sudah berpengalaman melayani pasien dengan sangat baik.

4. Persepsi pengguna jamkesmas

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Pringsewu terhadap pasien yang menggunakan jamkesmas sangat baik, para pasien merasa adil dalam dilayani dan tidak ada perbedaan yang signifikan terhadap pasien yang umum. Para petugas juga memberikan pelayanan yang baik dan ramah terhadap pasien yang menggunakan jamkesmas, sedangkan untuk perawatan yang diberikan pihak rumah sakit terhadap pasien juga baik yang membuat pasien merasa nyaman dalam penempatan ruangan juga para petugas yang mengurus walaupun penempatan ruangan pengguna jamkesmas adalah kelas 3 tidak membuat pasien kecewa atas layanan-layanan yang diberikan pihak rumah sakit.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Program Jamkesmas di BP RSUD Pringsewu berjalan dengan baik, dalam artian telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pihak rumah sakit bekerja sama dengan PT Askes. Implementasi program Jamkesmas dilihat dari sudut pelayanan kesehatan, pihak rumah sakit telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi pasien Jamkesmas sebagai penerima pelayanan. Dalam pelaksanaan program Jamkesmas sesuai dengan ketentuan bahwa setiap pengguna Jamkesmas wajib mempunyai kartu Jamkesmas serta wajib membawa dan menunjukkan kartu Jamkesmas yang berlaku pada saat memperoleh pelayanan kesehatan. Pasienpun wajib mengikuti ketentuan atau prosedur yang berlaku. Penempatan ruang perawatan pasien rawat inap sesuai dengan ketentuan, yaitu ditempatkan di ruang perawatan kelas III.
2. Kemampuan pegawai BP RSUD Pringsewu sebagai pelaksana program Jamkesmas sudah baik. Hal ini ditunjukkan dalam pemberian pelayanan kesehatan dengan trampil atau cekatan, cepat, serta tidak membedakan pasien Jamkesmas dengan pasien umum. Pengetahuan pegawai BP RSUD Pringsewu mengenai program Jamkesmas juga sudah baik dalam mendukung profesinya untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Pegawai BP RSUD Pringsewu memahami bahwa Jamkesmas merupakan program pelayanan kesehatan khusus bagi masyarakat miskin dan kurang mampu, sehingga harus dibantu untuk memperoleh pelayanan kesehatan.
3. Persepsi atau penilaian dari pasien rawat inap tentang pelayanan kesehatan, khususnya dari pasien Jamkesmas sudah baik. Pasien merasa puas atas pelayanan kesehatan di rumah sakit yang jauh lebih baik. Penanganan yang cepat, adil, dan baik dari dokter dan perawat, sehingga tidak ada lagi pasien yang merasa ditelantarkan dan dibedakan dengan pasien umum lainnya. Jika rumah sakit tidak mampu menangani pasien, dengan segera membuat surat rujukan untuk pindah ke rumah sakit lain yang lebih mampu. Meskipun BP RSUD Pringsewu sudah dianggap baik dalam pelayanan kesehatan, tetapi sebagai lembaga interaktif tidak dapat dipungkiri lagi masih terdapat beberapa kekurangan yang tidak berarti seperti kurangnya tenaga ahli medis, ruang perawatan, fasilitas, dan masalah obat.

B. Rekomendasi

Untuk lebih meningkatkan kualitas serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Perlu adanya penambahan tenaga ahli medis, yaitu dokter spesialis yang belum ada di BP RSUD Pringsewu, tenaga praktek keperawatan, dan peralatan medis lainnya untuk memudahkan dalam memberi pelayanan kepada pasien. Selain itu ruang perawatan kelas III perlu diperluas, sehingga pasien akan merasa nyaman dan jika ada keluarga yang menjenguk tidak perlu bergantian.
2. Perlu dipertahankannya pelayanan yang baik dan adil dari pihak rumah sakit terhadap pasien jamkesmas maupun pasien umum, sehingga menghapus kesan atau anggapan buruk bahwa pasien jamkesmas dibedakan dan dianaktirikan dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William N, 1998. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Miles, Mathew B dan A. Michael Huberman, 1984. *Qualitative Data Analysis*, London: SAGE Publications.
- Moleong, Lexy J, 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remadja Karya CV.
- Nayono, 1987. *Mengenal Kehidupan Berorganisasi*, Yogyakarta: BP Kedaulatan Rakyat.
- Nugroho, Riant D, 2004. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siagian, Sondang P, 1984. *Pengembangan Sumber Daya Insani*, Jakarta: Gunung Agung
- Subarsono, AG, 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, Heribertus, 1988. *Pengantar Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar Teoritis dan Praktis*, Surakarta: Pusat Penelitian UNS.
- Thoha, Miftah, 2004. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sumber lain :
- . <http://www.bps.go.id>.