

Evaluasi Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang

*Evaluation of the BPJS Health Program at the Mattiro Deceng Health Center, Pinrang
Regency*

Feby Audina*, Juharni, Ade Ferry Afrisal

Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

*email: febyaudina134@gmail.com

Diterima: 10 Desember 2022 / Disetujui : 30 Januari 2023

Abstrak

Implementasi program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang mengalami beberapa kendala seperti kualitas pelayanan yang bervariasi, serta pembayaran yang belum optimal, sampai dengan efisiensi serta kepuasan pasien antara pasien yang menggunakan BPJS dengan pasien umum (tidak menggunakan BPJS), Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan BPJS PBI di Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang, dan untuk mengetahui kebijakan yang dapat diambil Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang dalam upaya meningkatkan pelayanan BPJS PBI. jenis penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif kualitatif. Menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang berbeda yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa Pelayanan pasien BPJS PBI di Puskesmas Mattiro Deceng mulai dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan rawat khusus masih kurang efektif. Karena masih ada keluhan dari pasien terkait pelayanan yang ada di puskesmas Mattiro Deceng. Untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang terjadi puskesmas Mattiro Deceng menerapkan kebijakan substansif versus kebijakan procedural.

Kata Kunci: Evaluasi, BPJS Kesehatan, Puskesmas

Abstract

Center, Tiroang District experienced several obstacles such as varying service quality, and payments that were not optimal, up to efficiency and patient satisfaction between patients using BPJS and general patients (not using BPJS). is to find out how the BPJS PBI service is at the Mattiro Deceng Health Center, Tiroang District, Pinrang Regency, and to find out the policies that can be taken by the Mattiro Deceng Health Center, Tiroang District, Pinrang Regency in an effort to improve BPJS PBI services. the type of research used is descriptive qualitative type. Using three different data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. The results of this study reveal that BPJS PBI patient services at the Mattiro Deceng Health Center starting from outpatient services, inpatient care, and special care services are still less effective. Because there are still complaints from patients regarding the services at the Mattiro Deceng Public Health Center. To overcome the service problems that occur at the Mattiro Deceng Public Health Center, a substantive policy versus a procedural policy is applied.

Keywords: Evaluation, Health BPJS, Public Health Center



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu bagian terpenting dari sebagian hak asasi manusia (HAM), setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya sendiri dan keluarganya yang telah disebutkan dalam Deklarasi Hak

Asasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tanggal 10 November 1994. Oleh karena itu, sesuai dengan norma HAM, negara mempunyai kewajiban untuk menghormati, melindungi, dan membantu hak-hak asasi kesehatan tersebut. Menurut Levey & Loomba *dalam* (Azwar, 1994) pelayanan kesehatan ialah, setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus ditingkatkan. Kepuasan pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan (Anas & Abdullah, 2008).

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.

Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pemberi pelayanan kesehatan yang bermutu baik dari dokter maupun tenaga medis lainnya akan memberikan kepuasan bagi diri pasien yang berefek pada keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan yang efektif. Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar kepada peserta BPJS kesehatan. Karena puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, puskesmas juga menjadi ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Indonesia. Mengacu kepada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menjelaskan fungsi dan tugas BPJS Kesehatan yaitu, BPJS Kesehatan berfungsi melaksanakan program jaminan kesehatan. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa Jaminan Kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. Kemudian tujuan dari BPJS Kesehatan adalah menjamin agar peserta memperoleh pelayanan, manfaat kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Kebijakan pemerintah mengenai Jaminan Kesehatan dibentuk untuk menjamin masyarakat khususnya masyarakat miskin (kurang mampu) yang belum tercakup oleh program jaminan kesehatan dari pusat (Asuransi Kesehatan untuk Masyarakat Miskin, Askeskin/Jaminan Kesehatan Masyarakat, Jamkesmas) serta program Jaminan Kesehatan Sosial (Jamkesmas). Tujuan dari Jaminan Kesehatan Nasional untuk meningkatkan pelayanan mutu kesehatan yang mampu di jangkau oleh semua golongan. Implementasi program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang mengalami beberapa kendala seperti kualitas pelayanan yang bervariasi, serta pembayaran yang belum optimal, sampai dengan efisiensi serta kepuasan pasien antara pasien yang menggunakan BPJS dengan pasien umum (tidak menggunakan BPJS), juga dimana adanya golongan masyarakat yang cukup mampu dan memiliki penghasilan tetap tetapi mendaftarkan dirinya sebagai pasien peserta BPJS PBI oleh pihak terkait, biasanya hal itu terjadi karena adanya orang dalam (keluarga atau kerabat) sedangkan ada golongan masyarakat yang masih kurang mampu dan tidak memiliki penghasilan tetap tetapi di daftarkan di golongan BPJS mandiri oleh pihak terkait dengan alasan tidak memenuhi persyaratan peserta BPJS PBI. Hal inilah yang menimbulkan potensi melebarnya ketidakadilan kesehatan antar kelompok masyarakat.

Evaluasi adalah suatu penilaian yang objektif mengenai derajat dari seluruh pelayanan atau bagian-bagian komponennya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Elemen yang perlu mendapat perhatian adalah evaluasi yang memerlukan perbandingan dari pencapaian suatu pelayanan atau prosedur dengan beberapa standar yang bersifat absolute dan penilaian bersifat objektif (Davis, 1989). Menurut Bryan & White (1987), evaluasi adalah upaya untuk mendokumentasi dan melakukan penilaian tentang apa yang terjadi dan juga mengapa hal itu terjadi, evaluasi yang paling sederhana adalah mengumpulkan informasi tentang keadaan sebelum dan sesudah pelaksanaan suatu program atau rencana. Menurut Irfan (2001) bahwa kebijakan publik (*public policy*) adalah tindakan yang diterapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat pada hakikatnya kebijakan publik mendasarkan pada paham bahwa kebijakan publik harus mengabdikan kepada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, secara umum muncul sebuah definisi mengenai kebijakan pemerintahan adalah serangkaian tindakan yang dipilih dan dialokasikan secara sah oleh pemerintah/negara kepada seluruh anggota masyarakat untuk memecahkan masalah yang dihadapi guna mencapai tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat seluruhnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan BPJS PBI di Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang, dan untuk mengetahui kebijakan yang dapat diambil Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang dalam upaya meningkatkan pelayanan BPJS PBI.

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa aktivitas sosial, sikap, kepercayaan persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif kualitatif suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Penelitian ini menggunakan pola pikir khusus dan menarik keadaan simpulan yang umum, sehingga menggambarkan tentang “Evaluasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Mattiro Deceng Kec. Tiroang Kab. Pinrang”.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Tingkat Pertama (Rawat Jalan)

Kotler (2016), bahwa pelayanan rawat jalan merupakan layanan pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Berkaitan dengan pelayanan rawat jalan yang merupakan bagian terbesar dari pelayanan kesehatan di puskesmas. Hasil penelitian yang diperoleh penulis menunjukkan bahwa pelayanan tingkat pertama (rawat jalan) di puskesmas Mattiro Deceng pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pernyataan informan mengenai pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan masih mengalami beberapa kendala seperti dokter yang belum datang tepat waktu dan juga pelayanan puskesmas Mattiro Deceng ini masih ditemukan sistem pelayanan keluarga (orang dalam).

Hasil penelitian di atas sejalan dengan penelitian terdahulu dalam hasil penelitian (Fidela Firwan, 2015) hasil penelitian ini menyebutkan bahwa, hal yang mempengaruhi kepuasan antara lain: pendaftaran lancar, pelayanan cepat, ramah dan sopan.

Pelayanan Tingkat Kedua (Rawat Inap)

Rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan, dimana pasien di rawat dan tinggal di rumah sakit atau puskesmas untuk jangka waktu tertentu, selama pasien dirawat, pihak rumah sakit atau puskesmas harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien (Posma (2001) yang dikutip dari Anggraini (2008)). Berkaitan dengan hasil penelitian yang diperoleh penulis menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan tingkat kedua (rawat inap) di puskesmas Mattiro Deceng masih kurang efektif berdasarkan pernyataan dari informan bahwa jika menjelang malam perawat dan dokter yang ada di puskesmas sudah terbatas sehingga jika ada pasien rawat inap yang masuk malam hari mereka hanya mendapatkan pertolongan seadanya seperti infus atau boleh dikata pertolongan pertama saja.

Berdasarkan dari hasil temuan peneliti dalam indikator pelayanan rawat inap pelayanan yang ada di puskesmas Mattiro Deceng kurang efektif. Dimana pelayanan yang baik menurut teori pelayanan oleh menurut Freed Luthans yang mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut masalah yang ditujukan orang lain yang mneyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah. Sedangkan pelayanan yang ada di puskesmas Mattiro Deceng masih ditemukan adanya keluhan dari pasien mengenai pelayanan yang ada di puskesmas Mattiro Deceng, dimana masih adanya pelayanan yang menggunakan orang dalam atau kerabat dan juga di bagian pendaftaran pasien masih menunggu karena dokter yang tidak datang tepat waktu.

Hasil penelitian di atas mempunyai relevansi dengan penelitian terdahulu dalam hasil penelitian (Delfi Mardiana, 2021) hasil penelitian ini menyebutkan bahwa, pelayanan rawat belum efektif salah satunya disebabkan karena kendala prosedur yang berbelit-belit.

Pelayanan Tingkat ketiga (Rawat Khusus)

Pelayanan kesehatan tingkat ketiga ini adalah pelayanan yang di laksanakan di rumah sakit karena pasiennya adalah pasien yang mempunyai penyakit serius dan memerlukan penanganan khusus dan serius serta di butuhkan dokter subspesialis untuk menaganinnnya. Berdasarkan temuan yang diperoleh, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan rawat khusus atau pasien rujukan yang ada di puskesmas Mattiro Deceng sudah berjalan sesuai dengan dasar hukum sistem rujukan layanan kesehatan BPJS yang merujuk pada Undang-undang No.24 Tahun tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), fasilitas kesehatan tingkat pertama dan lanjutan melakukan sistem rujukan dengan mengacu pada peraturan yang berlaku dalam menjalankan pelayanan kesehatan. Dimana pasien melakukan kunjungan terlebih dahulu ke puskesmas, kemudian diperiksa dan hasil pemeriksaan itulah yang nantinya menentukan apakah pasien tersebut harus di rujuk ke rumah sakit atau tidak.

Hasil penelitian di atas mempunyai relevansi dengan penelitian terdahulu dalam hasil penelitian (Rahmah Hida Nurriszka, 2019) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketepatan dalam pelayanan rawat khusus atau rujukan sudah baik. Semua pasien mendapatkan rujukan sesuai dengan prosedur sistem rujukan berjenjang.

Kebijakan yang Digunakan dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan di Puskesmas Mattiro Deceng

a) Kebijakan Substansif Versus Kebijakan Prosedural

James Anderson mengatakan secara umum istilah “kebijakan” atau “policy” dipergunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, atau suatu kelompok mauapun suatau lembaga pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu.

Hasil temuan yang diperoleh, peneliti menyimpulkan bahwa kebijakan substansif yang dilakukan pihak puskesmas adalah pengontrolan dan kebijakan prosedurnya itu

dilakukan pengontrolan sebanyak 2 kali dalam seminggu, dengan melakukan pengontrolan berupa pemeriksaan kotak kepuasan pelayanan, memeriksa data jumlah pasien, mengontrol setiap ruangan yang ada di puskesmas dan mengawasi jalannya proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh James Anderson mengenai pelayanan yang membagi jenis kebijakan berupa kebijakan substansif versus kebijakan prosedural dan kebijakan distributif.

b) Kebijakan Distribusi

Kebijakan distribusi ini menyangkut bagaimana distribusi pelayanan atau kemanfaatan pada masyarakat atau individu. Mengingat saluran distribusi merupakan suatu struktur yang menggambarkan situasi pelayanan yang berbeda oleh berbagai macam lembaga, maka kegiatan distribusi harus dapat di pertimbangkan dan dilakukan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan temuan, peneliti memperoleh informasi terkait kendala yang dialami pihak puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS PBI, kemudian respon yang dilakukan petugas puskesmas juga sudah tepat, dimana mereka melakukan aturan pelayanan sesuai dengan yang ditentukan oleh undang-undang Perpres 19 Tahun 2016 mengenai batas kunjungan pasien yang faskesnya tidak sesuai dengan fakses tempat berobat hanya bisa di layani sebanyak 3 kali selebihnya maka, akan dikenakan biaya atau pasien tersebut dimasukan dalam kategori pasien umum.

Untuk kesimpulan indikator pelayanan kesehatan tingkat pertama (rawat jalan) pada puskesmas Mattiro Deceng ini dikatakan kurang efektif berdasarkan dari beberapa hasil wawancara yang di sampaikan narasumber yang peneliti temui. Disimpulkan kurang efektif karena pelayanannya masih menggunakan orang dalam, dan juga pasien masih menunggu ketika selesai proses pendaftaran dikarenakan dokter yang tidak datang tepat waktu. Kemudian untuk kesimpulan indikator pelayanan kesehatan tingkat kedua (rawat inap) pada puskesmas Mattiro Deceng ini dikatakan kurang efektif berdasarkan dari beberapa hasil wawancara yang di sampaikan narasumber yang peneliti temui. Disimpulkan kurang efektif karena ketika menjelang malam jumlah perawat sudah sangat terbatas, kemudian pengurusan berkasnya sangat berbelit-belit dan terakhir kesimpulan indikator pelayanan kesehatan tingkat ketiga ini dikatakan sudah efektif. Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara dan juga sudah sesuai dengan dengan teori pelayanan menurut A.S Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) yang mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima.

Kesimpulan indikator kebijakan berdasarkan dari beberapa hasil wawancara dikatakan sudah baik dikarenakan puskesmas Mattiro deceng mengambil kebijakan substansif berupa pengontrolan dan kebijakan proseduralnya adalah dilakukan dalam 2 kali dalam seminggu yang mana pengontrolan dilakukan dengan mengontrol setiap ruangan yang ada di puskesmas, mengawasi jalannya proses pelayanan dan juga memeriksa data jumlah pasien. Untuk indikator kebijakan distribusi ini dikatakan sudah tepat berdasarkan dari beberapa hasil wawancara. Dimana mereka melakukan aturan pelayanan sesuai dengan yang ditentukan oleh undang-undang Perpres 19 Tahun 2016.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan pasien BPJS PBI di Puskesmas Mattiro Deceng mulai dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan rawat khusus masih kurang efektif. Karena masih ada keluhan dari pasien terkait pelayanan yang ada di puskesmas Mattiro Deceng. Untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang terjadi puskesmas Mattiro Deceng menerapkan kebijakan substansif versus kebijakan procedural

DAFTAR PUSTAKA

- Delfi Mardiana. (2021). Evaluasi Program Jaminan kesehatan Nasional (JKN) dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap (Studi pada Puskesmas Kota Ende).
- Fidela Firwan, A. D. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Penembahan Senopati Bantul.
- Hadisuprpto, P., 2006. Peradilan Restoratif: Model Peradilan Anak Indonesia MasAzwar, A. (1994). Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. yayasan penerbitan ikatan dokter indonesia.
- Islamy m irfan. (2001). prinsip-prinsip perumusan kebijakan negara. bumi aksara.
- Islamy, M.I., 2000. Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara. Sinar Grafika, Jakarta.
- Krisnawati, E., 2005. Aspek Hukum Perlindungan Anak. CV. Utomo, Bandung.
- Kurniawan, A., 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan, Yogyakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi.
- Rahmah Hida Nurriszka, M. E. S. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Sarwono, S.W., 2001. Pengantar Psikologi Sosial. Rineka Cipta, Jakarta
- Septiyani, E.E., 2013. Pembinaan Anak Didik Pemasarakatan Melalui Pendidikan Kesetaraan Kejar Paket A, Paket B, Dan Paket C Di Lembaga Pemasarakatan Anak Kutuarjo Tahun 2013. Skripsi. Strata I Politik dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Semarang.
- Simon, R., 2011. Kebudayaan Lembaga Pemasarakatan di Indonesia. CV Lubuk Agung, Bandung.
- Sinambela. (2011). Reformasi Pelayanan Public.
- Subkhi, A., Jauhar, M., 2013. Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi. Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung
- Suparlan, 1990. Kamus Istilah Kesejahteraan Sosial. Pustaka Pengarang, Yogyakarta.
- William N. Dunn. (n.d.). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Gajah Mada University Press.