

## EVALUASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PASIEN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN DI KLINIK IZZA

Andi Nahda Niar Jemma  
E-mail : [nahdaniarjemma@gmail.com](mailto:nahdaniarjemma@gmail.com)  
Universitas Andi Sudirman

### *Abstract*

*The implementation of the Social Security Administering Body program at the Izza Clinic, Macanang Village, Tanete Riattang Barat District, Bone Regency experienced several obstacles such as varying quality of service, as well as suboptimal payments, to efficiency and patient satisfaction between patients using BPJS and general patients (not using BPJS), The purpose of this study was to determine how BPJS services are at the Izza Clinic, Macanang Village, Tanete Riattang Barat District, Bone Regency, South Sulawesi Province, and to determine the policies that can be taken by the Izza Clinic in an effort to improve BPJS services. The type of research used is a qualitative descriptive type. Using three different data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. The results of this study reveal that BPJS patient services at the Izza Clinic starting from outpatient and inpatient services are very good, but still need to be improved and maintained. Because there are still complaints from patients regarding the services at the Izza Clinic in terms of facilities and infrastructure. To overcome the service problems that occur, the Izza Clinic implements a substantive policy versus a procedural policy.*

**Keywords:** *Evaluation, BPJS Health, Pratama Clinic*

### *Abstrak*

Implementasi program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Klinik Izza, Kelurahan Macanang, Kecamatan Tanete Riattang Barat, Kabupaten Bone 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 di Klinik Izza, Kelurahan Macanang, Kecamatan Tanete Riattang Barat, Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan, dan untuk mengetahui kebijakan yang dapat diambil Klinik Izza dalam upaya meningkatkan pelayanan BPJS. 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 di Klinik Izza mulai dari pelayanan rawat jalan dan rawat inap sudah sangat baik, namun masih perlu untuk ditingkatkan dan juga dipertahankan. Karena masih ada keluhan dari pasien terkait pelayanan yang ada di Klinik Izza dari segi sarana dan juga prasarana. Untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang terjadi Klinik Izza menerapkan kebijakan substansif versus kebijakan *procedural*.

Kata kunci: Evaluasi, BPJS Kesehatan, Klinik Pratama

## 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. Seluruh lapisan masyarakat Indonesia mempunyai hak hidup sejahtera lahir dan batin, mempunyai tempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Karena itu, perbaikan pelayan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Di Negara berkembang seperti Indonesia, untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka diperlukan adanya peran pemerintah melalui layanan publik untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar rakyatnya salah satunya adalah kesehatan.

Menurut Levey dan Loomba dalam Azwar (2010:43) pelayanan kesehatan merupakan, seluruh upaya yang diselenggarakan sendiri dan bersama-sama dalam sebuah asosiasi untuk menjaga dan mengembangkan lebih lanjut kesejahatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit dan membangun kembali kesehatan orang, keluarga, perkumpulan atau jaringan. masyarakat. Seiring dengan adanya kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus ditingkatkan. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dan tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan (Anas dan Abdullah, 2008).

Pelayanan kesehatan yang baik adalah kebutuhan daerah setempat dan dalam banyak kasus merupakan bagian dari hasil perbaikan. Memahami bahwa pelayanan kesehatan adalah kebutuhan seluruh penduduk, otoritas publik berusaha untuk memberikan program yang dapat mengembangkan pelayanan kesehatan secara umum. Salah satu proyek yang dikoordinir oleh Pemerintah Indonesia adalah pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikoordinir oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

BPJS Kesehatan yaitu Badan Usaha Milik Negara yang telah menjelma Badan Hukum Publik secara khusus diberikan kepada otoritas publik untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada setiap individu Indonesia. Program ini melayani berbagai tingkat masyarakat. Kesejahteraan BPJS diharapkan dapat memberikan jaminan agar semua lapisan masyarakat mendapatkan jaminan kesejahteraan yang setara.

Klinik Pratama yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seharusnya tidak henti-hentinya mengembangkan administrasi kesehatan bagi daerahnya. Organisasi spesialis kesehatan berkualitas dari spesialis dan staf klinik lainnya harus memberikan kepuasan terhadap pasien yang secara signifikan karena

hal tersebut mempengaruhi keinginan pasien agar pasien kembali lagi. Klinik Pratama dalam Kerangka kerja JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar bagi kesejahteraan anggota peserta BPJS. Klinik Pratama merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang umumnya dimanfaatkan oleh masyarakat setempat.

Implementasi BPJS kesehatan di Klinik Izza menemui beberapa kendala, diantaranya kurangnya komunikasi antara pasien, pemberi layanan dan juga pemilik layanan kesehatan tersebut, sehingga perlu diadakan evaluasi terkait pelaksanaan program JKN di Klinik Izza.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode subjektif, adalah metode pengujian menunjuk ke arah penggambaran dan spesifikasi karakteristik, kesempatan, praktik sosial, sikap, keyakinan, kelihaihan, perenungan orang saja dan dalam pertemuan. Pelaksanaan penelitian di Klinik Izza dengan waktu penelitian 1 bulan. Adapun subjek penelitian yaitu masyarakat pengguna BPJS yang melakukan pengobatan di Klinik Izza. data primer yang dikumpulkan dilakukan melalui wawancara mendalam antara peneliti dan informan yang Menggunakan pendekatan tatap muka. Peneliti mendatangi lokasi penelitian guna pengumpulan data dalam sejumlah format, antara lain rekaman audio wawancara dan foto aktivitas lapangan.

Data sekunder adalah “informasi yang diterima dari data primer yang dibutuhkan sebagai pelengkap informasi yang dihasilkan dari data sekunder dalam penelitian” (Moleng dalam lofand 2006, 157). Informasi opsional mengacu pada data dari buku dan referensi berbeda yang terkait dengan Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Mengakses Layanan Masyarakat

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Klinik Izza merupakan sebuah Klinik Pratama yang pertama di Kabupten Bone memberikan pelayanan Rawat Inap untuk pasien BPJS. Hal ini tentunya menjadi nilai tambahan sebagai Klinik Pratama yang sudah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Namun, dikarenakan masih banyak Masyarakat yang belum mengetahui bentuk kerjasama tersebut, sehingga jumlah Kunjungan pasien rawat inap masih sedikit, dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Namun, tentunya Klinik Izza tetap memberikan pelayanan terbaik untuk Masyarakat, khususnya Masyarakat Kabupaten Bone.

Klinik Izza memiliki 6 (Enam) Dokter Umum, 3 (Tiga) Dokter Gigi, dan 12 Karyawan lainnya, yang mana terdiri dari Perawat, Bidan, Apoteker dan juga *Security* serta *cleaning service*. Dikarenakan Klinik Izza masih tergolong baru dalam memberikan layanan rawat inap, untuk itu kami berinisiatif untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan pasien JKN di Klinik Izza.

### 2. Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Pasien Rawat Inap

Dalam KEPMENPAN No.63/KEPMEN/PAN/17/2003 dirumuskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas sesuatu barang jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengingat kemampuan pokok badan publik adalah melayani perseorangan, sehingga setiap organisasi administrasi harus menawarkan jenis bantuan atau mengkoordinasikan administrasi publik dan bantuan pemerintah untuk kerabatnya dengan memperhatikan peraturan dan pedoman. segala bentuk barang publik maupun jasa publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau biasa disebut BPJS di Klinik Izza dimulai sejak 1 Januari 2017, setelah diterbitkannya SK Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, PMK Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan dan PMK Nomor 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Pelayanan Program Jaminan Kesehatan. Per 1 Januari 2014 dengan diterbitkannya kebijakan tersebut maka seluruh pasien Klinik Izza pengguna Jamkesmas, Jamkesda, dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) sudah otomatis terintegrasi dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau yang sering disebut BPJS.

Tabel 1

## Jumlah Pasien Rawat Inap Klinik Izza Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Pasien Rawat Inap
1	Maret Tahun 2024	15 Pasien
2	April Tahun 2024	10 Pasien
3	Mei Tahun 2024	17 Pasien
4	Juni Tahun 2024	11 Pasien

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah pasien Rawat Inap di Klinik Izza pada setiap bulannya tidak menentu, namun pelayanan yang diberikan sudah sangat optimal. Namun, tentunya dikarenakan pelayanan yang diberikan ini masih tergolong baru, sehingga tentunya memiliki kekurangan. Ada beberapa kekurangan yang masih perlu dibenahi. Beberapa kekurangan tersebut diantaranya yaitu, masih perlunya ditingkatkan beberapa hal dari segi sarana prasarana, seperti tersedianya tempat sampah dan jam dinding pada setiap kamar perawatan, hal ini dikemukakan oleh Pasien WN (28 Tahun) pada saat melaksanakan wawancara mendalam terhadap pasien.

“Disini sudah bagusmi pelayanannya, Cuma kalo menurutku, perlu disiapkan tempat sampah dan jam dinding di setiap kamar, supaya nda susahki kasian penjaga pasien kalo mau buang sampah keluar”

Pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan yang bersifat pokok, yang sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat serta mempunyai nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Karena pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah langkah awal bagi pasien untuk mengetahui apa penyakit yang diderita dan pelayanan kesehatan tingkat pertama ini bersifat rawat jalan. Pelayanan rawat jaan sering disamakan dengan pintu menuju pelayanan kesehatan yang akan mempengaruhi pilihan pasien untuk tetap atau tidak menggunakan pemberian ini.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kebutuhan atau harapan pengguna yang sudah terpenuhi dan diterima tepat waktu. Jika pelayanan yang diharapkan telah sesuai dengan layanan yang diterima maka di anggap memuaskan dan mereka akan kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan (Gobel dkk, 2019).

Berbeda halnya dengan pasien JM (58 Tahun), pada saat dilaksanakan wawancara mendalam, yaitu :

“Kalo saya nak, sudah bagus sekalimi disini, apalagi masih pemula to, jadi pasti kadang-kadang masih takut-takutki, tapi bagus semuami disini”

Pelayanan kesehatan yang juga diberikan oleh Klinik Izza, yaitu pelayanan Rawat Jalan, pelayanan rawat jalan di Klinik Izza, sudah sangat baik, karena memang sudah dilaksanakan sejak Tahun 2017, sehingga tentunya sudah memiliki banyak pengalaman dalam memberikan proses pelayanan kepada pasien. Hal ini sejalan dengan apa yang diutarakan oleh pasien MM (29 Tahun).

“Disini itu tidak pernahmi mengantri, cepatki ditangani, dan ada terus juga dokternya, biar jam berapaki datang”

Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan di Klinik Izza secara keseluruhan sudah terlaksana dengan baik, namun memang ada beberapa hal yang masih perlu dibenahi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, hal ini sejalan dengan hasil wawancara kami kepada tenaga kesehatan yang ada di Klinik Izza, yaitu dr. FT (32 Tahun).

“Kami sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, tapi kalo memang masih ada yang harus dibenahi, kami akan benahi”

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga kesehatan yang ada di Klinik Izza, yang mengungkapkan jika mereka sebagai tenaga kesehatan sudah optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan, namun, untuk saran atau kritik akan tetap mereka terima, sehingga nantinya bisa memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat, yang tentunya jika dari segi sarana prasarana akan tetap mereka koordinasikan dengan pemilik Klinik Izza.

## **KESIMPULAN**

1. Klinik Izza sudah optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, tapi untuk pelayanan Rawat Inap masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki dari segi sarana dan prasarana
2. Untuk Pelayanan Rawat Jalan sudah baik, sehingga agar sekiranya terus dipertahankan atau ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

Azrul Azwar. (1996). Pengantar Ilmu Kesehatan Lingkungan. PT Mutiara Sumber Widya.

Azwar, A. (1994). Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. yayasan penerbitan ikatan dokter indonesia.

Charles O. Jones, A. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Islamy m irfan. (2001). prinsip-prinsip perumusan kebijakan negara. bumi aksara.

Milles, A. M. H. dan M. B. (1992). Analisis Data Kualitatif. UI Press.

Moleong. (2007). Moleong, L. j.,. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta.

Wahab, S. Abdul. (2005). Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara.