

GAMBARAN PELAKSANAAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN DI KLINIK IZZA KABUPATEN BONE

Muh.Akbar

E-mail : akbarmuh756@gmail.com

Universitas Andi Sudirman

Abstract

Description of BPJS Health Services Implementation at First Level Health Facilities for Inpatient and Outpatient Care at Izza Clinic, Macanang Village, Tanete Riattang Barat District, Bone Regency has provided the best service to BPJS Health patients at Izza Clinic, The purpose of this study was to determine the description of BPJS services at Izza Clinic, Macanang Village, Tanete Riattang Barat District, Bone Regency, South Sulawesi Province, and to determine the policies that can be taken by Izza Clinic in an effort to improve BPJS services. The type of research used is descriptive qualitative. Using three different data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. The results of this study reveal that BPJS patient services at 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 available at Izza Clinic in terms of facilities and infrastructure. To overcome the service problems that occur, Izza Clinic implements a substantive policy versus a procedural policy.

Keywords: *Evaluation, BPJS Health, Pratama Clinic*

Abstrak

Gambaran Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Rawat Inap dan Rawat Jalan di Klinik Izza, Kelurahan Macanang, Kecamatan Tanete Riattang Barat, Kabupaten Bone sudah memberikan pelayanan terbaik kepada pasien BPJS Kesehatan di Klinik Izza, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran 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

Setiap individu (orang) warga negara Indonesia ataupun orang asing yang sudah bekerja minimal 6 bulan di Indonesia wajib mendaftar dan menjadi peserta JKN. Setiap orang, selain Pemberi Kerja, Pekerja, dan penerima Bantuan Iuran, telah memenuhi persyaratan kepesertaan dalam program Jaminan Sosial wajib mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai Peserta kepada BPJS, sesuai dengan program Jaminan Sosial yang akan diikuti. Peserta yang akan mendaftar memberikan data dirinya serta anggota keluarga dengan lengkap kepada BPJS. Selanjutnya pemerintah mendaftarkan penerima bantuan iuran dan keluarganya sebagai anggota BPJS. Pemberi kerja wajib memungut iuran dari pekerjanya dan menyetorkan pada BPJS. Peserta yang bukan pekerja dan bukan penerima bantuan iuran wajib membayar dan menyetor iuran kepada BPJS.

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 pelayanan 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 kesejahteraan, 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.

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan di Klinik Izza sudah sejak Tahun 2017, untuk itulah kami ingin mengetahui sejauh ini bagaimana gambaran pelayanan kesehatan yang dibeikan oleh Klinik Izza, kepada pasien rawat jalan dan juga kepada pasien rawat inap.

METODE

Pelaksanaan Klinik Izza dengan waktu penelitian 1 bulan. Adapun subjek penelitian yaitu untuk melihat gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS di Klinik Izza. 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. Melalui penelitian ini, 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. 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.

Tabel 1

Jumlah Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Klinik Izza Tahun 2024

No	Bulan	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan
1	Januari Tahun 2024	25 Pasien	324 Kunjungan
2	Februari Tahun 2024	20 Pasien	343 Kunjungan
3	Maret Tahun 2024	17 Pasien	334 Kunjungan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah pasien Rawat Inap dan Pasien Rawat Jalan di Klinik Izza pada setiap bulannya tidak menentu, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sangatlah beragam. Baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Untuk pasien rawat inap, pasien yang diberikan perawatan adalah pasien dengan diagnosa yang memang bisa ditangani di Klinik Izza, seperti diantaranya yaitu:

- a. Typoid / Tipes
- b. Diare
- c. Demam dengan Gejala Ringan
- d. DBD Grade 1
- e. Gangguan Pencernaan
- f. Pasien Bersalin
- g. Pasien Ibu Hamil

Berikut di atas adalah beberapa penyakit yang dapat di tangani di Klinik Izza, yang mana rentang masa perawatannya adalah 2-3 hari masa rawat. Keunggulan dari Klinik Izza dibandingkan dengan Klinik lainnya yaitu Klinik Izza memiliki banyak dokter umum, yaitu sebanyak 6 (enam) orang dokter umum dan juga 3 (tiga) orang dokter gigi, 6 (Enam) Bidan Senior, 4 (Empat) Perawat senior dan juga tenaga administrasi.

Untuk pelayanan rawat jalan, juga memiliki keunggulan yang sama yaitu, karena dapat melayani pasien selama 24 jam, ini merupakan salah satu keunggulan yang dimiliki oleh Klinik Izza, karena dapat melayani pasien kapanpun pasien mendatangi Klinik Izza. Hal ini dikemukakan oleh Pasien MR (33 Tahun) pada saat melaksanakan wawancara mendalam terhadap pasien.

“Alhamdulillah, sebagai pasien kami sangat terbantu, karena biar pagiki datang, atau sore ki datang tetapiki bisa dilayani menggunakan kartu BPJS Kesehatan”

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 jalan 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).

Sama halnya dengan pasien AN (22 Tahun), pada saat dilaksanakan wawancara mendalam, yaitu :

“Baguski disini, karena tidak pernahmiki mengantri bagaimana, langsung ki dilayani baru ada semuami juga disini macam-macam pemeriksaannya, seperti pemeriksaan asam urat, kolestrol dan gula”

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

- a. Pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan sudah dilaksanakan dan dilayani dengan baik oleh Klinik Izza
- b. Klinik Izza bisa menjadi klinik percontohan untuk Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama lainnya

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.