

Analysis Of The National Health Insurance Program At Puskesmas Sempaja 2022

Author :

Lisna Riana Ujuk¹, Nordianiwati²

First Author E-mail:

nordianiwati@uwgm.ac.id,

Fakultas kesehatan masyarakat
Universitas Widya Gama Mahakam
Samarinda, Indonesia ^{1&2}

DOI :10.24903/kujkm.v8i2.1931

Received : December 2022

Accepted : December 2022

Published : December 2022

Abstract

Background: Data on visits by JKN participants to get health services at the 2021 Community Health Center every month in July as many as 12,910 people, August as many as 12,954 people, September as many as 12,986 people, October as many as 12,603, and November as many as 12,907 people in patient visit data has increased every month.

Objective: Analyzing the Implementation of the National Health Insurance Program at Sempaja Health Center 2022

Research Methods: This type of research uses qualitative research with a phenomenological approach. Data collection techniques in this study using interviews, documentation and observation of 5 informants. Doctors, Head of Puskesmas and JKN Users. Data analysis techniques use data collection, reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results of the study: stated that there are still patients who do not know the flow of services. There are 3 obstacles obtained at the Puskesmas, namely sudden referral requests, patients still request referrals even though they can be treated at the Puskesmas, patients find it difficult to follow the requirements for JKN service recipients. Utilization of the JKN mobile application has not been maximally used by patients.

Conclusion: there are patients who do not know the flow of services at the Puskesmas, the obstacles obtained are about referral services and mobile JKN that are not well known and utilized so that the use is not optimal.

Key words: JKN, Service flow, Constraints, Impact

Abstrak

Latar Belakang : Data kunjungan peserta JKN untuk mendapat pelayanan kesehatan di Puskemas 2021 setiap bulannya pada bulan juli sebanyak 12.910 jiwa, agustus sebanyak 12.954 jiwa, september sebanyak 12.986 jiwa, oktober sebanyak 12.603, dan november sebanyak 12.907 jiwa pada data kunjungan pasien mengalami peningkatan setiap bulannya.

Tujuan : Menganalisis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Sempaja 2022

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi terhadap 5 informan. Dokter, Kepala Puskesmas dan Pengguna JKN. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian : menyatakan bahwa masih ada pasien yang belum mengetahui alur pelayanan. kendala yang didapatkan di Puskesmas ada 3 yaitu permintaan rujukan secara tiba-tiba, pasien tetap meminta rujukan walaupun bisa diobati di Puskesmas, pasien sulit mengikuti syarat penerima pelayanan JKN. Pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN belum maksimal digunakan pasien. **Kesimpulan :** ada pasien yang belum mengetahui alur pelayanan di Puskesmas, kendala yang didapatkan adalah tentang pelayanan rujukan dan *mobile* JKN yang belum diketahui dan dimanfaatkan dengan baik sehingga penggunaan tidak maksimal.

Kata kunci: JKN, Alur pelayanan, Kendala, Dampak

P-ISSN: 2477-1880 E-ISSN: 2502-6623
Kesmas Uwigama : Jurnal Kesehatan
Masyarakat

Copyright Notice



This work is licensed under [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

BPJS kesehatan menjamin semua masyarakat untuk Dapatkan pelayanan kesehatan dengan sistem premium sesuai pedoman BPJS, puskesmas dan klinik dilasifikasikan sebagai fasilitas kesehatan yang pertama menjadi publik digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.(Suprpto & Malik, 2019)

Jumlah peserta BPJS Indonesia sampai dengan 17 september 2021 sebanyak 226,3 juta (83,5)% jiwa, dari jumlah penduduk Indonesia tahun 2020 sebanyak 222.461.906 jiwa (82.33%) dan Jumlah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang bermitra dengan BPJS Tahun 2020 sebanyak 23.043 buah.(BPJS,2021)

Puskesmas sempaja merupakan salah satu unit pelaksana teknis (UPT) dari dinas kesehatan kota samarinda. Wilayah kerja puskesmas sempaja terdiri dari 2 kelurahan yaitu kelurahan sempaja selatan dan kelurahan sempaja barat dengan jumlah penduduk yaitu sebanyak 18.608 jiwa maka akan mempengaruhi tingginya jumlah pengguna jaminan kesehatan.

Adapun data kunjungan peserta JKN untuk mendapat pelayanan kesehatan di puskesmas 2021 setiap bulannya pada bulan juli sebanyak 12.910, agustus sebanyak 12.954 jiwa, september sebanyak 12.986 jiwa, oktober sebanyak 12.603, dan november sebanyak 12.907 jiwa, (data puskesmas sempaja 2021).

Dari jumlah peserta kunjungan cukup tinggi setiap sebulannya merupakan jumlah yang dapat mempengaruhi peningkatan jumlah pengguna jaminan kesehatan di puskesmas sempaja. Walaupun terjadi peningkatan jumlah kunjungan tetapi masih ada pasien yang mengeluh terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan studi pendahuluan yang didapatkan 3 orang pasien mengatakan “antrian yang lama dan tidak mendapat edukasi mengenai pemanfaatan JKN”.

Dan jumlah rekapan rujukan JKN dan pelayanan rujukan balik di puskesmas tahun

2021 pada juni yang rujukan sebanyak 122 jiwa dan PRB sebanyak 64, pada bulan juli sebanyak 169 jiwa, PRB sebanyak 67 jiwa, pada agustus yang rujukan sebanyak 151 dan PRB sebanyak 71 dan pada september yang rujukan sebanyak 163 jiwa dan PRB sebanyak 76 jiwa. (data puskesmas sempaja 2021)

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan di puskesmas sempaja bahwa puskesmas sempaja sendiri mengalami persoalan saat menjalankan pelayanan kesehatan pada masyarakat yaitu hal utama yang terjadi RS masih kurang paham terhadap pemanfaatan IGD di Puskesmas, terjadi miskomunikasi antara Puskesmas dengan warga ketika melakukan sosialisasi yang secara tiba-tiba mengubah topik yang akan disampaikan dan pasien yang secara tiba-tiba minta dirujukan tanpa diperiksa. Sedangkan pasiennya memiliki keluhan pada antrian yang lama dan tidak mendapat edukasi mengenai pemanfaatan JKN.

Dengan adanya BPJS kesehatan ini, segala bentuk jaminan kesehatan yang ada pada masyarakat selama ini menjadi satu, yaitu JKN. Namun, berdasarkan total peserta JKN yang terdaftar sebagai kunjungan untuk menerima pelayanan kesehatan pada tahun 2021 di puskesmas sempaja mencapai sebanyak 12.907 jiwa dari total warga penduduk daerah sempaja sebanyak 18.608 jiwa yang seharusnya puas dalam menerima pelayanan kesehatan di puskesmas sempaja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi dan tempat penelitian di Puskesmas sempaja yang dilaksanakan pada bulan maret 2022 dengan menggunakan sumber data dari informan sebanyak 5 informan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara dan dokumentasi adapun teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta keabsahan data yang digunakan pada

penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Alur pelayanan

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap 5 orang informan diketahui bahwa alur pelayanan di Puskesmas Sempaja sudah disediakan dalam bentuk skema, namun sebagian pasien masih belum mengetahui alur pelayanan di Puskesmas Sempaja karena Puskesmas Sempaja sedang direnovasi sehingga untuk sementara Puskesmas Sempaja berada di Ruko yang menyebabkan pasien belum mengetahui alur pelayanan Puskesmas Sempaja.

Berdasarkan penjelasan dari Nugraheni & Hartono, 2017 akses pelayanan kesehatan adalah upaya penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan perbaikan kualitas untuk hidup sehat dalam memberikan pelayanan kesehatan meliputi rawat jalan, rawat inap, ambulatori, dan *home care* pada puskesmas, RS maupun spesialis.

Pada pembahasan yang didasarkan oleh teori diatas, penelitian diharapkan Puskesmas Sempaja menunjukkan alur pelayanan di ruang tunggu dengan terlihat jelas dan ditunjukkan atau diinformasikan kepada masyarakat dimanapun tempat pelayanannya dipindahkan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap 5 orang informan dapat diketahui bahwa poli yang banyak dikunjungi adalah poli umum karena sesuai kebutuhan pasien yang sering berkunjung.

Mubarak (2009) yang menjelaskan Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan puskesmas dalam bentuk rawat inap, rawat jalan, kunjungan rumah, maupun bentuk kegiatan lainnya.

Berdasarkan pembahasan pada teori diatas, peneliti diharapkan petugas

puskesmas tetap memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan kebutuhan pasien agar pasien dapat puas terhadap pelayanan yang diterima.

Dari hasil wawancara terhadap 5 informan dapat diketahui bahwa jarak dapat mempengaruhi seseorang untuk berkunjung ke Puskesmas Sempaja karena memudahkan pasien dalam mencari transportasi dan mengurangi biaya saat berkunjung.

Berdasarkan penjelasan dari Girma (2011) Manfaat pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh jarak, waktu yang harus ditempuh untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, mudah atau tidaknya alat transportasi yang dipergunakan dan biaya yang dikeluarkan menjadi faktor penting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Peningkatan pelayanan kesehatan akan dipengaruhi oleh akses pelayanan yang baik juga.

Pada pembahasan yang didasarkan pada teori diatas bahwa jarak dekat yang ditempuh pasien ke Puskesmas dapat mempengaruhi pasien untuk berkunjung yang merupakan faktor penting dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dan pasien merasa lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan

B. Kendala

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap 5 orang informan diketahui bahwa Puskesmas memiliki kendala pada permintaan rujukan secara tiba-tiba, pasien meminta rujukan walaupun bisa diobati di Puskesmas dan pasien sulit mengikuti syarat penerima pelayanan JKN.

Menurut Depdiknas tahun 2008 kendala didefinisikan sebagai penghambat, rintangan, halangan, keadaan yang membatasi, mencegah pencapaian target, kekuatan itu memaksa pembatalan pelaksanaan, menghalangi, merintang dan mengendalikan.

Pada pembahasan yang didasari teori diatas, peneliti mengharapkan perlunya mengedukasi masyarakat tentang pelayanan JKN secara luas dan batasan JKN agar masyarakat memahami bagaimana memanfaatkan JKN dengan baik.

Pada hasil wawancara peneliti dengan 5 informan bahwa waktu tunggu pelayanan Dipuskesmas Sempaja pasien merasa lama menunggu saat mengantri untuk mendapat pelayanan kesehatan karena banyaknya pasien yang mengantri dan kurangnya fasilitas yang memadai seperti tempat duduk yang sedikit sehingga ada pasien yang menunggu dengan berdiri

Penjelasan dari Subarto (2011) Waktu tunggu merupakan salah satu tempo yang digunakan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari pendaftaran sampai pemeriksaan dokter.

Pada pembahasan yang didasari teori diatas, peneliti mengharapkan Puskesmas menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti menyediakan kursi yang lebih banyak agar pasien tidak menungg dengan berdiri dan menyediakan fasilitas yang dapat menghibur pasien agar pasien tidak merasa menunggu lama.

Dari hasil wawancara peneliti dengan 5 informan mengenai edukasi bahwa pasien mendapatkan edukasi pemanfaatan JKN dari petugas Puskesmas Sempaja karena petugas selalu memberikan edukasi pemanfaatan JKN kepada pasien dan pasien juga sering menjadi tahu pemanfaatan di media sosial.

Penjelasan dari Hartono dan Supriyatna (2019) Edukasi yang diterap atau dilaksanakan hanya sebatas memberikan himbauan bagi masyarakat mengenai pentingnya program JKN. Edukasi yang disampaikan belum mencakup seputar berbagai macam pelayanan kepesertaan JKN, alur pelayanan kesehatan JKN, dan penanganan penyakit kronis. Edukasi yang dilakukan oleh tenaga

kesehatan kepada masyarakat belum dilakukan secara terencana, terstruktur, dan terprogram sehingga perlu adanya efektivitas dalam menyampaikan edukasi JKN yang hanya sebatas himbauan kepada masyarakat.

Pembahasan yang didasari teori diatas, peneliti mengharapkan edukasi yang selal diberikan petugas pelayanan kesehatan mengenai JKN dapat mempermudah pasien ketika berobat dan dapat memahami luasnya JKN.

Pada hasil wawancara peneliti terhadap 5 informan mengenai penggunaan teknologi bahwa penggunaan aplikasi *mobile* JKN masih ada pasien yang belum mengetahui aplikasi *mobile* JKN karena kurangnya informasi yang didapatkan dan pasien juga kurang mencari informasi bagaimana memanfaatkan aplikasi pada teknologi.

Penjelasan dari Yani (2018) Pemanfaatan dan penggunaan teknologi adalah suatu hal jalan keluar yang tepat untuk memecahkan masalah dalam pelayanan publik. Hal ini mengatasi persoalan-persoalan jarak, waktu, dan sosial ekonomi. Untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia melalui pendayagunaan dan pengembangan teknologi juga membantu hasil layanan publik secara menyeluruh sehingga akan mewujudkan manajemen secara efisien dan efektif, transparan dan akuntabel.

Berdasarkan penjelasan yang didasarkan dengan teori di atas, peneliti mengharapkan kepada puskesmas untuk memberi himbauan cara menggunakan aplikasi *mobile* JKN agar dapat mempermudah masyarakat maupun memberi pelayanan kesehatan kepada pasien

C. Dampak

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 3 orang informan diketahui bahwa dampak positif

didapat menggunakan JKN tidak perlu lagi membayar pengobatan ketika berobat karena membantu biaya perekonomian pasien.

Penjelasan Andreas, Evelin & Juliana (2016) dampak positif Merupakan akibat atau pengaruh yang timbul dari pengambilan keputusan yang akibat atau pengaruh tersebut tidak merugikan sesama manusia, lingkungan alam maupun sesuatu yang memiliki hubungan yang merugikan bagi pihak lain.

Pada pembahasan yang didasari teori diatas, peneliti mengharapkan Puskesmas sempaja tetap memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna JKN ketika berobat dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan 3 informan bahwa selama menerima pelayanan di Puskesmas Sempaja tidak ada hal negatif yang didapatkan pada pelayanan yang di terima karena sudah membantu pasien dalam pembayaran administrasi pengobatan.

Penjelasan dari Andreas, Evelin & Juliana (2016) Dampak negatif adalah pengaruh atau akibat yang timbul dari keputusan yang sudah diambil akan mengakibatkan kerugian atau sesuatu yang tidak menguntungkan terhadap sesama manusia dan lingkungan alam sekitar ataupun pengambilan keputusan dapat mengakibatkan kerugian sesama manusia dan alam sekitar yang berakibat kerugian besar dikemudian hari.

Pada pembahasan yang mendasari teori diatas bahwa dampak selama adanya JKN pada pasien berpengaruh baik untuk mendapat pelayanan kesehatan karena tidak perlu membayar pengobatan ketika berobat.

KESIMPULAN

1. Alur Pelayanan

Alur pelayanan Puskesmas Sempaja bahwa masih ada pasien yang belum mengetahui alur pelayanan karena

untuk saat ini puskesmas lama sedang direnovasi sehingga puskesmas tidak menyediakan skema alur pelayanan di Puskesmas sementara yang sedang ditempatkan, adapun pemanfaatan poli yang dikunjungi adalah poli umum, dan jarak ke tempat Puskesmas sementara (Ruko) mudah dijangkau.

2. Kendala

Kendala yang didapatkan di Puskesmas Sempaja ada 3 yaitu permintaan rujukan secara tiba-tiba, pasien tetap meminta rujukan walaupun bisa diobati di Puskesmas, pasien sulit mengikuti syarat penerima pelayana JKN. Pemanfaatan aplikasi mobile JKN belum maksimal digunakan pasien. adapun waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Sempaja cukup lama yang dirasakan dan penggunaan *mobile* JKN masih kurang.

3. Dampak

Dampak positif yang dirasakan pengguna JKN yaitu keringanan pembiayaan pengobatan dan membantu perekonomian pengguna karena membantu perkeekonomian pasien serta memudahkan pasien ketika berobat. Adapun dampak negatifnya tidak dirasakan pengguna JKN.

Daftar pustaka

Profil Puskesmas Sempaja 2021

Nasution, C. S. (2017). *Analisis Pelaksanaan Program JKN di Puskesmas Mompang Kecamatan Panyabungan Utara Kabupaten Mandailing Natal*.

Suprpto, S., & Malik, A. A. (2019). Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (Bpjs). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 7(1), 1-8. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v7i1.62>

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. (2020). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua*

Atas Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan. 5, 1–24.

- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Basith, Z. A., & Prameswari, G. N. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(1), 52–63.
- Yani, A. (2018). Utilization of Technology in the Health of Community Health. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 97. <https://doi.org/10.31934/promotif.v8i1.235>
- Hartono, R. K., & Supriyatna, R. (2019). Kesiapan Kader Posyandu dalam Edukasi Program Jaminan Kesehatan Nasional kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(04), 175–181. <https://doi.org/10.33221/jikm.v8i04.379>
- Masyarakat, T., Kelurahan, D. I., Kawung, E. J. R., & Tumiwa, J. W. Vol 1.