

# Implementasi Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak

Nawang Aviani<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Tanjungpura Pontianak, e-mail: [nawang.aviani@fisip.untan.ac.id](mailto:nawang.aviani@fisip.untan.ac.id)

## Histori Naskah

Diserahkan:  
11-04-2023

Direvisi:  
25-04-2023

Diterima:  
26-04-2023

## ABSTRACT

*The need of society towards health services is increasing so that government's innovation in managing the services is saliently necessary. The current health services provided by the government come in the form of National Health Insurance (JKN). This program is implemented by the Social Security and Health Administration Agency (BPJS) as of January 1, 2014. All government-owned facilities are obliged to participate in this program. One of them is the Sultan SyarifMohamadAlkadrieregional public hospital (RSDU) in Pontianak city. However, in the implementation of this program there are still some complaints from the public regarding services, such as the unavailability of medicines stock, doctor's delay in service, and lack of information related to the membership of JKN. The researcher employed a qualitative approach by describing the problems or objects being investigated. Techniques of collecting data used in this research are observation, interview and documentationstudy. The results of this study indicate that the implementation of the health care program for JKN customers at RSUD Sultan SyarifMohamadAlkadrie, Pontianak city, can be influenced by nine factors such as the interests influenced by policies; the types of benefits to be generated; the range of changes to be desired, the position of decision-making, the program implementer, the human resources provided, the power of interests and strategies of the actors involved, the characteristics of institutions and authorities, and the compliance and responsiveness.*

**Keywords** : Service, Customers of National Health Insurance, Policy implementation

## ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat sehingga inovasi pemerintah dalam mengelola pelayanan sangat diperlukan. Pelayanan kesehatan yang diberikan pemerintah saat ini berupa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini dilaksanakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) mulai 1 Januari 2014. Seluruh fasilitas kesehatan milik pemerintah wajib berpartisipasi dalam program ini, salah satunya Rumah Sakit Umum Daerah (RSDU) Sultan Syarif Mohammad Alkadrier Kota Pontianak. Namun, dalam pelaksanaan program ini masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait pelayanan seperti tidak tersedianya stok obat, keterlambatan dokter dalam pelayanan, dan kurangnya informasi terkait kepesertaan JKN. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan memaparkan permasalahan atau objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program pelayanan kesehatan bagi pelanggan JKN di RSUD Sultan Syarif Mohammad Alkadrie kota Pontianak dipengaruhi oleh sembilan faktor yaitu kepentingan dipengaruhi oleh kebijakan; jenis manfaat yang akan dihasilkan; kisaran perubahan yang diinginkan, posisi pengambil keputusan, pelaksana program, sumber daya manusia yang disediakan, kekuatan kepentingan dan strategi aktor yang terlibat, karakteristik lembaga dan otoritas, serta kepatuhan dan daya tanggap.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Peserta JKN, Implementasi Polis

**Corresponding Author** : Nawang Aviani, Universitas Tanjungpura Pontianak, Jl. Prof Dr. H. Hadari Nawawi / Jendral Ahmad Yani, Pontianak - Kalimantan Barat (78124), e-mail: [nawang.aviani@fisip.untan.ac.id](mailto:nawang.aviani@fisip.untan.ac.id)

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang juga merupakan kewajiban pemerintah yang tertuang di dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 (Al-Fatih & Aulia, 2021). Kesadaran tentang pentingnya jaminan kesehatan terus berkembang dengan terbitnya sebuah program pemerintah yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program JKN adalah pemberian jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat dan pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Kemenkes, 2016). Tujuan Program JKN adalah agar semua penduduk terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak, dalam rangka memberikan kemudahan dan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), mendorong peningkatan pelayanan kesehatan kepada peserta secara menyeluruh, terstandar dengan sistem pengelolaan yang terkendali mutu dan biaya, dan terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.

Program JKN dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) Kesehatan Per 1 Januari 2014 dengan dukungan kerjasama oleh fasilitas-fasilitas kesehatan seperti Puskesmas, rumah sakit serta praktik dokter mandiri. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional bahwa di dalam JKN telah diatur semua fasilitas kesehatan (faskes) yang berkerjasama dengan BPJS kesehatan berupa fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (Menkes RI, 2013). Adapun yang dimaksud dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah Puskesmas dan praktik dokter mandiri. Sedangkan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan adalah rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS (Chaniago, 2014).

Rumah sakit di Kota Pontianak yang melakukan kerjasama dengan BPJS, satu di antaranya adalah RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Setiap rumah sakit umum daerah wajib ikut serta dalam penyelenggaraan Program JKN selaku aktor yang terlibat dalam program tersebut. Selaku aktor, RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak menyelenggarakan pelayanan kesehatan seperti Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, ICU, IGD, Farmasi, Laboratorium, Radiologi serta penunjang medik lainnya. Kerja sama yang dilakukan oleh RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie dan BPJS Kesehatan telah berlangsung sejak Program JKN diterapkan yaitu tahun 2014. Ini bertujuan agar semua penduduk terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak (Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Pasal 19 Ayat 2).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap beberapa jenis pelayanan yang di berikan seperti Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan ICU, Pelayanan IGD, Pelayanan Farmasi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Radiologi serta penunjang medik lainnya jumlah kunjungan pasien mayoritas nya adalah pasien peserta JKN ini dapat di lihat dari jumlah kunjungan pasien di salah satu Instalasi yaitu Instalasi Rawat Jalan.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien (Instalasi Rekam Medis, 2016)

No	Instalasi	Pasien		Total
		Umum	BPJS	
1	Rawat Jalan Tahun 2014	770	4.390	5.160
2	Rawat Jalan Tahun 2015	4.599	45.036	49.635
3	Rawat Jalan Tahun 2016	5.293	46.934	52.227

Dari tabel di atas dapat dilihat pada Tahun 2014 sebesar 80% pasien merupakan peserta JKN dan pada Tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 91%. Sedangkan pada Tahun 2016 mengalami sedikit penurunan yaitu 90%. Pada Instalasi Rawat Jalan pasien Peserta JKN menerima pelayanan baik itu secara medis mau pun nonmedis. Pelayanan medis berupa pelayanan di klinik-klinik dan pelayanan penunjang medis berupa Pelayanan Radiologi, Pelayanan Laboratorium dan Pelayanan Apotek. Selanjutnya pelayanan nonmedis berupa pelayanan dari petugas pendaftaran dan pelayanan fisik dari rumah sakit seperti area parkir, keamanan, dan kebersihan. Berikut disampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan oleh RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie pada Tabel 2.

Tabel 2. Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Semester I (Laporan SKM, 2016)

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
(1)	(2)	(3)
U1	Persyaratan Pelayanan	3.133
U2	Prosedur Pelayanan	3.213
U3	<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>2.987</b>
U4	<b>Biaya / Tarif</b>	<b>3.083</b>
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.180
U6	Kompetensi Pelaksana	3.153
U7	Prilaku Pelaksana	3.290
U8	<b>Maklumat Pelayanan</b>	<b>3.037</b>
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.300
	<b>NILAI RATA - RATA TERTIMBANG</b>	<b>3.121</b>
	<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>78.04</b>

Berdasarkan Tabel 3. Tentang Survei kepuasan masyarakat Tahun 2016 Semester II bahwa terdapat beberapa unsur pelayanan yang dikategorikan rendah yaitu Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Biaya / Tarif dan, Unsur Maklumat Pelayanan.

Tabel 3. Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Semester II (Laporan SKM, 2016)

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
(1)	(2)	(3)
U1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<b>2.997</b>
U2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	<b>3.003</b>
U3	Waktu Pelayanan	3.097
U4	Biaya / Tarif	3.330
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.517
U6	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<b>3.003</b>
U7	Prilaku Pelaksana	3.157
U8	<b>Maklumat Pelayanan</b>	<b>2.983</b>
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.007
	<b>NILAI RATA - RATA TERTIMBANG</b>	<b>3.090</b>
	<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>77.26</b>

Berdasarkan Tabel 3. Tentang Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Semester II bahwa terdapat beberapa unsur pelayanan yang dikategorikan rendah yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan, Unsur Prosedur Pelayanan, Unsur Kompetensi Pelayanan dan Unsur Maklumat Pelayanan.

Pada Tabel 2 dan Tabel 3 dapat dilihat bahwa terdapat beberapa unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Biaya/Tarif, Unsur Persyaratan Pelayanan, Unsur Prosedur Pelayanan, Unsur Kompetensi Pelayanan, dan Unsur Maklumat Pelayanan. Dari ke 6 (enam) unsur terendah yang telah disebutkan, terdapat unsur yang memiliki nilai di bawah 2 (dua) yaitu Unsur Waktu Pelayanan dan Unsur Persyaratan Pelayanan.

Berdasarkan observasi prapenelitian yang dilakukan oleh peneliti, masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan seperti waktu pelayanan Instalasi Rawat Jalan yang seharusnya dimulai dari pukul 08.00 s.d selesai, namun dalam pelaksanaannya ada dokter yang memberikan pelayanan di luar waktu yang ditentukan yaitu pemeriksaan kepada pasien dilakukan di atas pukul 08.00. Hal itu melewati waktu mulai pelayanan yang telah ditetapkan.

INFORMASI RSUD KOTA PONTIANAK	
Jam Kerja (07.15 s/d 15.15. Wib)	
A. PENDAFTARAN HARI SENIN S/D KAMIS.....	(07.00 s/d 11.00. Wib)
B. PENDAFTARAN HARI JUM,AT.....	(07.00 s/d 10.00. Wib)
C. PELAYANAN POLIKLINIK .....	(08.00 s/d 13.00. Wib)
D. PENYELESAIAN ADMINISTRASI .....	(13.00 s/d 15.15. Wib)

- 1) Alur pelayanan Poliklinik dimulai dari pengambilan nomor antrian.
- 2) Pendaftaran pasien dipanggil sesuai nomor urut antrian.
- 3) Pasien menuju ke ruang tunggu Poliklinik Rawat Jalan.
- 4) Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan dipanggil berdasarkan nomor urut.
- 5) Pemeriksaan penunjang sesuai petunjuk Dokter.
- 6) Memasukan resep ke Apotek untuk mendapatkan nomor antrian apotek.
- 7) Pasien Umum melunasi biaya berobat (rincian) di kasir kecuali Pasien JKN (BPJS).
- 8) Penyerahan / pengambilan obat di Apotek diinformasikan oleh petugas apotek.

Gambar 1. Waktu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Sultan Syarif Muhammad Alkadrie Kota Pontianak (Instalasi Rekam Medis, 2016)

Selain itu, berdasarkan hasil Kritik dan Saran yang diperoleh dari hasil survei kepuasan masyarakat Tahun 2016 terdapat beberapa keluhan waktu pelayanan seperti:

1. Dokter spesialis terkadang tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan sehingga membuat pasien terlalu lama menunggu.
2. Pelayanan di apotek terlalu lama, terutama dalam pengambilan obat seharusnya dipisahkan antara orang-orang pengambil resep, rawat inap dengan lainnya.
3. Dokter di klinik penyakit dalam dan saraf sebaiknya ditambah agar pasien tidak mengantri terlalu lama.
4. Dokter penyakit dalam harusnya masih tetap berada di tempat hingga jam kerjanya berakhir.
5. Dokter datang tidak tepat waktu.

Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan terdapat beberapa persyaratan khusus bagi peserta JKN di antaranya ialah membawa Surat Rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama serta membawa Kartu Tanda Pengenal dan Kartu Berobat RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Berkaitan dengan persyaratan tersebut ditemukan kendala pada persyaratan pelayanan yaitu kurangnya informasi mengenai persyaratan pelayanan Instalasi Rawat Jalan serta adanya pasien yang merasa tidak terlayani dengan pihak BPJS seperti pada studi kasus berikut terdapat seorang pasien yang keadaanya perlu pemeriksaan cepat, namun

oleh pihak BPJS tidak mengkatagorikan pasien tersebut sebagai pasien darurat sehingga pasien tersebut tidak bisa menggunakan kepersertaan BPJS dan menjadi pasien umum (Non BPJS) dan harus menggunakan pelayanan rawat jalan namun pasien tersebut tidak membawa Surat Rujukan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama sedangkan dari segi ekonomi tidak memungkinkan untuk pasien berobat menggunakan layanan non BPJS. Ini sejalan dengan hasil Kritik dan Saran Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 yang menyebutkan “*Mestinya pasien harus mendapat pelayanan dulu, setelah itu baru melengkapi berbagai persyaratan yang diminta oleh BPJS*”.

Pada saat mendapatkan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan pasien JKN juga mendapatkan pelayanan penunjang medik berupa pelayanan dari Instalasi Farmasi. Setelah pasien JKN mendapatkan pemeriksaan dari dokter, dokter akan memberikan resep obat kepada pasien. Akan tetapi dari beberapa jenis obat yang terdapat dalam resep tersebut sering di temukan stock obat kosong sehingga tidak jarang pasien harus mengambil obat di luar Apotek RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Seperti yang terdapat pada Kritik dan Saran Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2016, “*Obat yang kosong di apotik sangat merugikan pasien BPJS*”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mendeskripsikan permasalahan atau objek yang diteliti untuk memahami secara realita fenomena-fenomena dari ojek yang diteliti (Gunawan, 2015) yaitu faktor-faktor yang memengaruhi implementasi program pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi (Arikunto, 2007). Tahap pertama yang dilakukan peneliti adalah melakukan pengamatan (observasi) pada pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Selanjutnya melakukan wawancara, dengan teknik pengumpulan wawancara peneliti bisa mendapat informasi dari informan secara lebih mendalam yaitu dengan mewawancarai pasien, Kepala Seksi Pelayanan, Direktur serta Kepala Bidang Pelayanan Rujukan BPJS Cabang Pontianak untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan. Kemudian menggunakan teknik dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah Model Miles dan Huberman yaitu data direduksi dengan memilih data-data penting yang diperlukan, selanjutnya data didisplay untuk memperjelas data, kemudian data disimpulkan/diverifikasi (Sugiyono, 2012). Data yang telah dianalisis kemudian diuji validitasnya dengan menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

## **HASIL PENELITIAN**

### **A. Pelayanan Kesehatan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak**

Pelayanan kesehatan adalah salah satu hak mendasar masyarakat yang diselenggarakan pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam UUD 1945 Pasal 28 H Ayat (1) setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkannya pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang didalamnya menyatakan bahwa pemerintah akan mengasuransikan seluruh masyarakat Indonesia terutama asuransi kesehatan paling lama Tahun 2019. Selanjutnya pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ditetapkan bahwa operasional BPJS Kesehatan dimulai sejak Tanggal 1 Januari 2014 dengan adanya peraturan tersebut maka pemerintah telah melaksanakan Program Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN terhitung 1 Januari 2014.

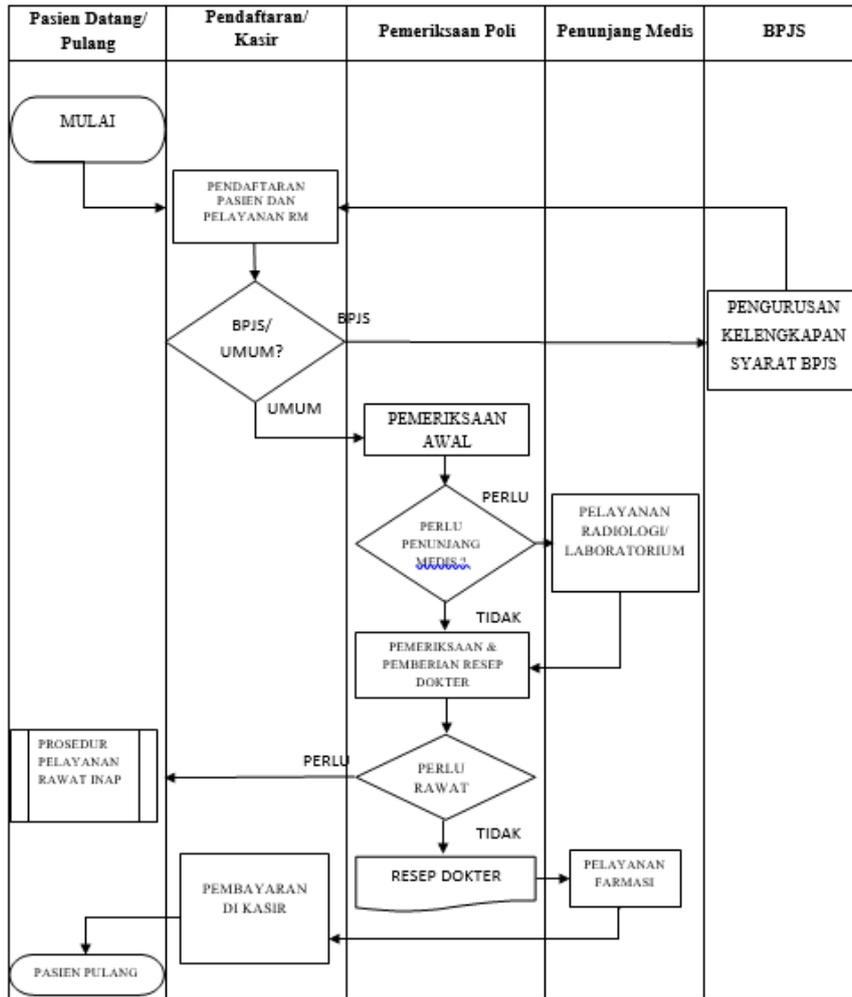
RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak merupakan rumah sakit daerah milik Pemerintah Kota Pontianak yang berdiri pada Tahun 2012. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum dan pelayanan kesehatan bagi Peserta JKN. Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN pada RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak telah terlaksana sejak berlaku program tersebut pada Tahun 2014.

Semua pelayanan pada RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak dapat dirasakan oleh Peserta JKN seperti Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan ICU, Pelayanan IGD, Pelayanan Farmasi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Radiologi serta penunjang medik lainnya. Dengan demikian jumlah kunjungan pasien mayoritas nya adalah pasien peserta JKN ini dapat di lihat dari jumlah kunjungan pasien di salah satu Instalasi yaitu Instalasi Rawat Jalan. Lihat Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien.

Dari Tabel 1.1 tentang Jumlah Kunjungan Pasien dapat dilihat pada Tahun 2014 80 % pasien merupakan peserta JKN dan di Tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 91 % peserta JKN sedangkan pada Tahun 2016 mengalami sedikit penurunan yaitu 90 %. Instalasi Rawat Jalan merupakan salah satu pintu pelayanan tidak terkecuali di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak yang jumlah kunjungan rawat jalan meningkat di setiap tahunnya. Ini merupakan dampak dari berlakunya Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN yang menggunakan sistem rujukan berjenjang.

Sistem rujukan berjenjang merupakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal yang wajib dilaksanakan oleh peserta jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan sosial, dan seluruh fasilitas kesehatan. Adapun posisi RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak yaitu pada tingkatan ke-2 (dua) sebagai pelayanan kesehatan spesialisik yang artinya dapat memberikan pelayanan kesehatan jika mendapatkan rujukan dari tingkatan pertama yaitu pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Pelayanan kesehatan Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak dapat diberikan kepada semua Peserta JKN jika telah memenuhi persyaratan administrasi yaitu dengan membawa Kartu Berobat, Kartu Tanda Pengenal (KTP), Kartu Peserta JKN dan Surat Rujukan dari Faskes Tingkat Pertama. Adapun prosedur pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie sebagai berikut:



Gambar 2. Prosedur Instalasi Rawat Jalan (Instalasi Rawat Jalan, 2017)

Dari gambar prosedur pelayanan di atas dapat dilihat bahwa pasien datang mengambil nomor antrian terlebih dahulu di mesin antrian. Setelah itu pasien mendaftar ke Petugas Pendaftaran dengan membawa persyaratan yang lengkap maka petugas akan menerbitkan SEP dan kemudian peserta akan membawa SEP tersebut ke BPJS center untuk dilakukan legalitas selanjutnya pasien bisa langsung melanjutkan ke Klinik yang menjadi tujuan. Setelah mendapatkan pemeriksaan Poli oleh dokter, jika memerlukan pemeriksaan penunjang seperti Laboratorium / Radiologi maka pasien tersebut melakukan pengecekan terlebih dahulu dan setelah itu kembali ke Klinik dengan membawa hasil pemeriksaan penunjang tersebut . Jika tidak ada pemeriksaan penunjang tersebut maka pasien bisa langsung ke Apotek untuk menyerahkan resep setelah mendapatkan obat pasien bisa pulang tanpa harus ke kasir lagi.

Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie beroperasi setiap hari kerja yaitu Hari Senin s.d Jumat dengan jam pendaftaran dari pukul 07.00 s.d 11.00 WIB untuk hari Senin s.d Kamis sedangkan hari Jumat pukul 07.00 s.d 10.30 WIB. Sedangkan jam pelayanan klinik yaitu pukul 08.00 s.d 13.00 WIB dan untuk waktu penyelesaian administrasi yaitu pukul 08.00 s.d 15.15 WIB. Lihat Gambar 1.

Terdapat beberapa klinik di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadri Kota Pontianak seperti Klinik Penyakit Dalam, Klinik Gigi dan Mulut, Klinik Fisioterapi, Klinik Syaraf, Klinik

THT-KL, Klinik Bedah Umum, Klinik Mata, Klinik Anak, Klinik Psikologis, Klinik Kandungan, Klinik Kulit dan Kelamin, dan Klinik Bedah Syaraf.

Implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh pelaksanaan kebijakan dengan harapan akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran dari suatu kebijakan. (Anggara:2014: 232). Selanjutnya menurut Van Meter dan Van Horn (Abdul Wahab, Solichin:2008: 65) mengatakan implementasi kebijakan adalah tindakan- tindakan yang dilakukan oleh individu/pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta diarahkan pada tercapainya tujuan yang digariskan dalam keputusan kebijakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu pelaksanaan akan sebuah keputusan baik berupa program atau pun tindakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan ataupun dirumuskan.

Implementasi Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN berdasarkan Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional telah berlangsung sejak 1 Januari 2014 yang di selenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS). Program ini merupakan program asuransi kesehatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Program Kesehatan bagi Peserta JKN memiliki beberapa syarat dan ketentuan yang berlaku yang telah di tuangkan berupa Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri Kesehatan.

Salah satu syarat dan ketentuannya ialah sistem rujukan berjenjang, setiap peserta harus menggunakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas atau dokter pribadi jika pada fasilitas kesehatan tersebut tidak bisa menganani peserta tersebut maka di rujuk ke fasilitas tingkat kedua yaitu rumah sakit spesialisik dan jika masih tidak bisa tertangani maka akan di lanjutkan ke fasilitas kesehatan tingkat tiga yaitu rumah sakit sub spesialisik.

RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak merupakan fasilitas kesehatan tingkat kedua yang telah melakukan kerja sama dengan BPJS sejak Tahun 2014 hingga saat ini. Berdasarkan Perjanjian Kerja Sama BPJS Kesehatan Cabang Pontianak dengan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Tentang Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan Bagi Peserta Program Jaminan Kesehatan Nomor: 381/KTR/XIII-2/1215 dan Nomor: 445/084/RSUD-PTK/2016 menyebutkan bahwa RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak wajib memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta JKN sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan kedokteran, prosedur pelayanan kesehatan yang berlaku bagi rumah sakit. Selain itu pihak BPJS Kesehatan juga berkewajiban menyediakan dan memberikan informasi tentang kepesertaan, ruang lingkup, pembayaran, prosedur, pelayanan kesehatan dan mekanisme kerja sama pada RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie.

Dengan adanya perjanjian kerja sama tersebut diharapkan dapat mengoptimalkan pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN dengan memperbanyak fasilitas kesehatan yang berkerjasama. Pada Pelayanan Kesehatan bagi peserta JKN di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak masih di temui beberapa kendala setelah penulis melakukan observasi dan wawancara dengan beberapa informan yaitu Kabid Pelayanan Rujukan BPJS Kesehatan Cabang Pontianak (Informan 8), Direktur RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak (Informan 7), Kepala Seksi Pelayanan Medik RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak (Informan 6) dan beberapa Peserta JKN dengan jumlah kunjungan minimal 4 (empat) kali (Informan 1,2,3,4,dan 5). Berikut pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

## B. Konten Kebijakan

### 1. Kepentingan yang terpengaruhi oleh adanya program

Suatu kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauh mana kepentingan-kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasinya. Jika kebijakan tersebut tidak menimbulkan kerugian di salah satu pihak maka implementasinya akan lebih mudah karena tidak akan menimbulkan perlawanan dari kepentingan yang dirugikannya.

Pada Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak terdapat beberapa pihak yang terpengaruh akan adanya program ini yaitu peserta JKN dan pihak rumah sakit. Peserta JKN dalam hal ini pasien RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak merasakan dampak positif dengan adanya program tersebut. Ini sesuai dengan pernyataan informan 2 yang menyatakan, *“saya rasa program ini positif dan bisa membantu orang yang punya sakit kayak saye ni (stroke ringan) tau lah kan kalo sakit ini obat nye mahal”*.

Peserta yang terdiri dari Peserta Bantuan Iuran (PBI) dan Non PBI akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pengecualian. Program ini mendapatkan respon yang positif dari kelompok sasaran yakni masyarakat. Ini sejalan dengan pernyataan Informan Direktur RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak yang menyatakan *“...kalaupun kita liat jumlah kunjungan pasien yang datang rawat jalan di RSUD sultan Muhammad alqadrie itu cenderung meningkat jadi kalau sehari itu kurang lebih hampir tiga ratus ya e dua ratus sampai tiga ratus pasien untuk rawat jalan...”*. Dengan demikian pihak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak juga merasakan dampak positif terutama dari jumlah kunjungan pasien yang cenderung meningkat di tiap tahunnya dapat dilihat di Tabel 1.1 tentang Jumlah Kunjungan Pasien.

Meskipun ada peningkatan jumlah kunjungan pasien sejak di berlakukannya program tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pelayanan Medik RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak, pihak rumah sakit merasa dirugikan terkait sistem pengklaiman yang berdasarkan Sistem INA CBG's. Penetapan tarif setiap tindakan/diagnosa yang terdapat dalam sistem tersebut dirasakan terlalu rendah dan tidak sesuai dengan *real cost*, sehingga Kepala Seksi Pelayanan Medik juga menyarankan *“Haaa, saya mengharapkan adanya perubahan tarif yang sesuai dengan ee perubahan tarif yang IDI kan ada tuh ee tarif pembayaran”*. Artinya pihak rumah sakit sangat mengharapkan akan adanya perubahan tarif dari setiap tindakan/diagnosa yang lebih baik seperti tarif yang telah ditetapkan oleh Ikatan Dokter Indonesia (IDI).

Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak dari sisi masyarakat sebagai target grup merasakan diuntungkan dengan adanya program tersebut dan bagi pihak rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan yang bekerja sama merasakan dampak positif dan negatif dengan adanya program ini.

### 2. Jenis Manfaat yang akan dihasilkan

Suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian kebijakan yang hendak dilaksanakan. Pada Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak banyak manfaat yang diberikan akan adanya program ini. Salah satu nya mereka mendapatkan pelayanan kesehatan yang cukup baik secara gratis bagi peserta JKN PBI dan bagi peserta non PBI pun mereka tidak perlu mengeluarkan biaya lagi selain iuran perbulannya.

Selain itu, berdasarkan hasil pengamatan data jumlah kunjungan pasien Peserta JKN Tahun 2016, yang menjadi mayoritas adalah masyarakat yang berdomisili di daerah sekitar Pontianak Barat, dengan adanya keberadaan rumah sakit ini masyarakat merasa terbantu karena tidak perlu lagi pergi jauh untuk berobat ke rumah sakit dan mengingat RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak ini merupakan satu-satunya rumah sakit yang berada di kawasan tersebut.

Walaupun demikian beberapa informan mengatakan bahwa manfaat yang dirasa kurang optimal karena mereka berasumsi bahwa ketika mengikuti asuransi maka akan di tanggung secara keseluruhan. Seperti yang disampaikan oleh informan 3, *”Dikasi obat, cuman saye bilang saye tuh kalo’ mao ngaji, bace tuh kalo bise mintalah pake’ kacemate kaan? Ndak bise die bilang harus bayar kacematenye. Sedangkan saye mrase 1 KK kan empat anak berape taun digunekan baru kali itu. Udah berape juta?”*

Berdasarkan informasi di atas ternyata masih ada Peserta JKN yang tidak mengetahui batasan-batasan manfaat yang didapatkan jika menjadi Peserta JKN. Jika diamati pada saat peneliti melakukan penelitian di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie, media informasi yang terdapat di lokasi penelitian hanya tentang tata cara pendaftaran, hak dan kewajiban peserta secara umum serta tata cara pembayaran iuran. Dengan demikian, peserta sulit untuk mengetahui batasan-batasan manfaat tersebut walaupun batasan-batasan tersebut terdapat pada Website BPJS Kesehatan hanya saja dirasakan itu kurang efektif dikarenakan tidak semua masyarakat tanggap akan teknologi terutama para orang tua yang lanjut usia.

Selanjutnya peneliti juga menanyakan perihal tersebut kepada pihak BPJS Kesehatan yaitu Kepala Bidang Pelayanan Rujukan. Ia menyatakan, *”yang pasti disosialisasikan karna kalo kita kan intens yaaa melakukan sosialisasi-sosialisasi badan-badan usaha kalo dia mau jadi ee mendaftarkan pegawainya maka ee kita akan datang ke perusahaan mereka sosialisasi mereka mengumpulkan nah kelanjutan kan mereka yang harus meneruskan kepada pegawai-pegawainya seluruhnya begitu juga peserta yang mandiri yang datang setiap hari disini mendaftar itu diinformasikan prosedur dan ketentuan bahkan kita memberikan diplet-diplet bagi pelayanan apa yang dijamin apa yang tidak dijamin bagaimana alur pelayanan dari primer sampe ke rumah sakit proses emergency bagaimana nah rumah sakit – rumah sakit yang kerjasama optic yang kerjasama apotik yang kerja sama dari tingkat pertama sampe lanjut itu kita informasikan gitu. Tapi sering peserta yang daftar kesini kan itu bukan mereka yang sedang sakit artinya ataupun kalo mereka mendaftar tidak full informasi itu terserap sama mereka jadi bukan yang daftarkan dia orang lain gitu”*.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Pihak BPJS Cabang Pontianak menurut peneliti kurang optimal mengenai batasan-batasan manfaat baik yang dapat bertanggung dan tidak bertanggung serta syarat dan ketentuan yang berlaku. Sehingga pada pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak terdapat pasien yang harus kecewa karena tidak bisa di layanani oleh pihak rumah sakit.

### **3. Jangkauan Perubahan yang Diinginkan**

Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah serta mengikutsertakan seluruh masyarakat Indonesia sebagai peserta JKN paling lama Tahun 2019. BPJS sebagai pihak penyelenggara melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan hal tersebut dengan mengeluarkan Peraturan BPJS No 4 Tahun 2014 Pasal 2 Tentang Kebersertaan yang mewajibkan: *“(1) Setiap peserta wajib mendaftarkan seluruh anggota keluarga yang tertera*

dalam 1 Kartu Keluarga (KK); (2) Setiap perusahaan wajib mendaftarkan seluruh karyawan sebagai peserta BPJS Kesehatan dan menanggung iuran tersebut sebanyak 3%”.

Selain itu, masyarakat memiliki harapan besar terhadap program ini, yaitu mendapatkan pelayanan kesehatan gratis atau bahkan membayar iuran tetapi tetap mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa batasan-batasan dan syarat ketentuan yang berlaku. Seperti ketentuan pembuatan kacamata yang hanya berlaku satu kali setiap dua tahun baik itu kacamata baca ataupun kacamata setelah tindakan operasi mata. Selanjutnya, bagi pihak rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan yang bekerja sama selalu mendambakan sistem pengklaiman dan tarif yang sesuai agar pihak rumah sakit seperti tarif yang telah ditetapkan oleh IDI dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada Peserta JKN.

Selama ini sering terjadi di beberapa fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan pihak BPJS merasa dirugikan atau tarif yang ditentukan tidak sesuai oleh tarif INACBG's sehingga pihak fasilitas kesehatan harus menarik iuran kembali kepada peserta. Oleh sebab itu banyak peserta JKN kecewa akan pelayanan kesehatan tersebut di karenakan mereka harus mengeluarkan biaya lagi selain iuran.

#### **4. Kedudukan Pengambilan Keputusan**

Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN banyak mengalami kendala di lapangan, seperti pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. Contohnya saja pada kasus terdapat peserta yang datang dan merasa ini dalam keadaan gawatdarurat sehingga peserta tersebut datang langsung ke IGD untuk mendapatkan pelayanan. Namun petugas IGD menolak untuk memberikan pelayanan karena tidak sesuai dengan ketentuan kegawatdaruratan di BPJS Kesehatan sehingga pasien di sarankan untuk berobat ke Instalasi Rawat Jalan.

Kasus seperti itu sering terjadi sehingga penulis melakukan konfirmasi ke pihak BPJS. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BPJS mengatakan bahwa, “....*kalo keluhan itu pelayanan itu bukan tanggung jawab nya kita, pihak rumah sakit didalam kerjasama itu jelas pelayanan adalah urusan rumah sakit. BPJS ini kan hanya sisi dari kepersertaan untuk urusan pelayanan kami serahkan sepenuhnya kepada fasilitas kesehatan yang bekerjasama dan kami hanya mengurus bagian kepersertaan saja....*”. Namun Setelah penulis melakukan wawancara kepada pihak rumah sakit dengan pertanyaan yang sama, pihak rumah sakit menyatakan kami tidak bisa memeberikan pelayanan karena itu tidak tetanggung di Instalasi Gawat Darurat yang nanti tidak bisa diklaim ke Pihak BPJS.

Dengan demikian dapat disimpulkan seharusnya ada pedoman dan petunjuk teknis khusus mengenai pelayanan kesehatan bagi peserta JKN dan selanjutnya dipublikasikan kepada seluruh peserta JKN mengenai syarat-syarat dan ketentuan serta batasan-batasan pelayanan yang dijamin oleh pihak BPJS Kesehatan.

#### **5. Pelaksana Program**

Dalam pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN mewajibkan setiap fasilitas kesehatan milik pemerintah wajib ikut serta berkerjasama dengan BPJS Kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Dalam pelaksaan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat kedua atau pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak merupakan pelayanan dari rujukan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memerlukan pelayanan spesialisik.

Dalam memberikan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie telah memenuhi standar rumah sakit Tipe C yaitu memiliki 4 (empat)

spesialistik dasar yaitu Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis Anak, Spesialis Kandungan dan Spesialis Bedah.

Tabel 4. Standar Kebutuhan Tenaga dan Keberadaan Saat Ini

NO	JABATAN	STANDAR MINIMAL	KEBERADAAN (PNS DAN THL)	KURANG	LEBIH
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Dokter Umum	9	17		8
2	Dokter Gigi	2	4		2
3	Dokter Sp. Saraf	1	2		1
4	Dokter Sp. Anak	2	3		1
5	Dokter Sp. Penyakit Dalam	2	3		1
6	Dokter Sp. Obgyn	2	2		
7	Dokter Sp. Bedah	2	2		
8	Dokter Sp. THT	1	1		
9	Dokter Sp. Mata	1	1		
10	Dokter Sp. Radiologi	1	1		
11	Dokter Sp. Patalogi Klimis	1	1		
12	Dokter Sp. Kulit & Kelamin	1	1		
13	Dokter Sp. Bedah Saraf	1	1		
14	Dokter Sp. Anestesi	1	1		
15	Apoteker	8	5	3	
16	Ass Apoteker	12	17		5
17	Perawat	301	144	157	
18	Bidan	32	41		9
19	Fisioterapis	4	3	1	
20	Nutrisionis	6	4	2	
21	Radiografer	11	8	3	
22	Perekam Medis	27	3	24	
23	Pranata Laboratorium	16	15	1	
24	Sanitarian	9	4	5	
25	Tenaga IPRS	11	6	5	
26	Tenaga CSSD	6	0	6	
27	Tenaga Laundry	8	4	4	
28	Petugas Jenazah	4	1	3	
29	Pramusaji	10	5	5	
30	Juru Masak	25	0	25	
31	Refraksionist	1	0	1	
32	Penyaluh kesehatan	3	2	1	
33	Epidemiologi	3	2	1	
34	Bimatu Rumah Sakit	10	0	10	
35	Manajemen	89	68	21	
JUMLAH		623	372	278	27

(Subbag Umum dan Kepegawaian Per 31 Desember, 2016)

Berdasarkan data dari Tabel 4 jika dilihat secara keseluruhan terdapat kekurangan tenaga yang cukup banyak terutama Profesi Perawat, namun jika dilihat dari standar dan keberadaan Dokter Spesialis jumlah tenaga di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie sudah cukup memadai dan melebihi dari standar untuk rumah sakit Tipe C. Selain itu terdapat jumlah kelebihan tenaga yang cukup banyak yaitu Profesi Bidan sebanyak 9 (sembilan) orang.

Dalam melaksanakan Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie terdapat berbagai sektor yang terlibat untuk mensukseskan program ini. Tidak hanya pihak manajemen yang menyediakan fasilitas kesehatan saja tetapi peran aktif dari pemberi pelayanan kesehatan yaitu Tim Medis seperti para dokter, Tim Paramedis seperti perawat dan bidan serta Tim Penunjang Medis seperti Fisioterapis, Analis Laboratorium Kesehatan, Apoteker, Asisten Apoteker dan Radiografer.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien dari 5 (lima) yang menjadi informan sepakat menyatakan bahwa selalu menunggu dokter di atas jam ketentuan pelayanan yaitu

pukul 08.00 s.d 13.00. Seperti yang di ungkapkan oleh informan 3,” *Dokter nye datang lama dari jam 8 ini udah jam 11 blm datang agi,*”. Kemudian di benarkan oleh Informan 5, “ *Ee, pelayanannya sih udah cukup bagus cuman ye kadang masih lama’ nunggunye nunggu Dokter*”.

Pada saat peneliti melakukan pengamatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie keadaan tersebut benar bahwa para dokter datang atau melakukan pemeriksaan poli di atas pukul 08.00. Walaupun dengan demikian pemeriksaan awal seperti tensi darah serta mencatat keluhan pasien di rekam medik pasien dilakukan oleh Perawat atau Bidan klinik sesuai dengan waktu yang di tentukan yaitu pukul 08.00.

Selain itu, prosedur yang dilaksanakan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Ada sedikit perbedaan langkah-langkah bagi peserta JKN. Jika pada prosedur setelah mendapatkan pemeriksaan oleh dokter bisa langsung ke Apotek untuk mengambil nomor antrian pengambilan obat dan setelah mendapatkan giliran bisa langsung pulang tetapi pada kenyataan di lapangan Peserta JKN diharuskan untuk menyerahkan berkas rekam medik terlebih dahulu dan setelah itu bisa melanjutkan ke Apotek dan ini dibenarkan oleh Informan 2, “*makenye abis kite masokkan itu kan sebelah (kasir) masokkan agik ke sebelah (apotek), haa tu kan bpjs, ha’ah karne itu untuk yang pisahkan yang inap same yang ndak lah kali ye*”. Penulis pun melakukan klarifikasi ke Kepala Seksi Pelayanan Medik dan beliau membenarkan ada perubahan tersebut hanya saja perubahan terkait media informasi mengenai alur tersebut yakni berupa benner sedang dalam proses pembuatan oleh pihak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

## **6. Sumber daya yang disediakan**

Sumber daya yang terlibat dalam proses pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak telah memenuhi standar Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Tipe C. Lampiran 7 tentang Checklist Observasi. Walaupun demikian masih terdapat alat kesehatan yang saat ini masih dalam proses pengadaan yaitu CT-Scan dan sering terjadinya kekosongan obat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara kepada pasien selaku informan mengatakan pernah mengalami kejadian obat kosong di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. Seperti yang dikemukakan informan 5, “*Mungkin fasilitasnye biar bise dilengkapin agik jangan sampek obat – obatnye kosong kan*”. Dan ini dibenarkan oleh Direktur RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie yang menyatakan: “*Ok, e factor obat sebenarnya kami dari rumah sakit berusaha sesuai ketentuan dari BPJS tidak ada iur biaya dirumah sakit ini pasti tidak ada iur biaya mengenai ketersediaan obat ini memang faktor yang sangat sulit istilahnya kami intervensi kami punya e di pemerintah untuk pengadaan obat itu ada beberapa macam yaitu dirumah sakit kota itu sendiri dengan menggunakan ekatalog istilahnya kita beli harus di tentukan oleh pusat istilahnya obat apa saja dan kita membeli dan distributor pun sudah ditentukan na dalam factor ketersediaan distributor atau pabrik itu yang agak susah kami sudah pesen ternyata obat itu tidak datang kemudian tidak ada kepastian sedangkan pasien – pasien sendiri membutuhkan.tetapi kami pastikan selama administrasi istilahnya e distributor maupun pelaksan itu kami tidak akan menyarankan mungkin sekian persen la ya yang ada pesan keluar dari banyak factor tapi dalam waktu dekat kami sudah evaluasi – evaluasi malalui ini dengan mengundang e distributor untuk membuat suatu kesepakatan khususnya obat – obatan yang ekatalog karna keberadaan yang memang yang harus mereka e sediakan istilahnya sesuai dengan kesepakatan ataupun pemenang di tingkat pusat na yang kami pastikan jika obat – obat itu tidak tersedia dalam waktu yang kita pesen kami bisa mintak surat pernyataan dari distributor sehingga kami bisa mengambil inisiatif atau langkah yang tidak menyalahi dengan aturan itu yang ,yang kami butuhkan na , slamak ini bahwa*

*mengeluarkan istilahnya surat pernyataan bahwa ketidak sanggupannya ataupun faktor – faktor lain sehingga obat itu tidak tepat datangnya atau tidak tersedia di distributor tersebut na ini usaha kami dari rumah sakit tapi pada dasarnya rumah sakit berusaha tidak akan ada resep keluar kita sudah berusaha na ini yang mungkin biasa yang menjadi dilima la ya istilahnya itulah usaha dari kami”.*

Selain itu peneliti juga meminta tanggapan mengenai kekosongan obat kepada pihak BPJS melalui Kabid Pelayanan Rujukan BPJS Cabang Pontianak mengatakan: *“rumah sakit membeli obat berdasarkan sistem e catalog yang ada tapi menyesuaikan juga dengan formula rumah sakit artinya kami membiarkan rumah sakit yang mengatur itu tidak ranah kita gitu dan makanya kalo ada keluhan obat kosong larinya jangan ke kita harusnya complain ke pihak rumah sakit karna kita akan membayar jaminan peserta ini pelayanannya sesuai dengan tariff yang ditetapkan pemerintah”*

Dapat disimpulkan bahwa permasalahan ketersediaan obat merupakan tanggung jawab pihak rumah sakit yang termasuk dalam bagian pelayanan dan bukan menjadi tanggung jawab pihak BPJS karena sistem Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN untuk pengklaim susah di atur dalam sistem INA CBG’s.

Selain itu, terdapat persyaratan khusus tentang tata letak klinik yang berdasarkan hasil pengamatan peneliti tidak sesuai dengan konsep tata letak poliklinik, yaitu: (1) Penempatan letak Klinik Anak dan Klinik Kandungan yang seharusnya berdekatan namun keadaan berdasarkan hasil pengamatan kedua klinik tersebut menempati Lantai 1 yakni Klinik Anak dan Lantai 2 Klinik Kebidanan. (2) Tidak menempatkan klinik yang kemungkinan ramai kunjungan pasiennya pada satu titik namun dilapangan Klinik Syaraf dan Klinik Penyakit Dalam di tempatkan pada satu titik sehingga terdapat penumpukkan pasien di ruang tunggu.

### **C. Konteks Kebijakan**

#### **1. Kekuasaan, Kepentingan dan Strategi Aktor yang Terlibat**

Pada proses implementasi Program Pelayanan Kesehatan bagi peserta JKN kekuasaan berada pada pihak BPJS khusus di bidang kepesertaan dan pada bidang pelayanan kesehatan di terdapat di pihak fasilitas kesehatan dalam hal ini RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

Strategi dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada terkait Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Bagi peserta JKN pihak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak mengundang pihak BPJS Kesehatan Cabang Pontianak duduk bersama membahas permasalahan yang ada. Selain itu untuk RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak juga melakukan pertemuan rutin seminggu sekali bersama Kepala Ruangan dan Kepala Instalasi yang diikuti oleh seluruh Pejabat Struktural untuk membahas pelaksanaan program.

Selain itu, untuk mengatasi kekosongan obat pihak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak sudah menggunakan sistem pencatatan obat secara online yang terhubung mulai dari dokter memberikan resep hingga di gudang obat. Ini sebagai alat kontrol ketersediaan obat agar kekosongan tidak terjadi kecuali kekosongan dari distributor obat.

#### **2. Karakteristik Lembaga dan Penguasa**

Pemerintah Kota Pontianak melalui seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mensosialisasikan adanya Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN dengan bantuan khusus oleh Dinas Kesehatan Kota Pontianak, Dinas Sosial dan Ketengakerjaan Kota Pontianak, Kantor Camat dan Kantor Lurah guna menyampaikan kepada masyarakat untuk mendaftar sebagai peserta JKN serta di dukung sarana promosi dari BPJS Kesehatan Cabang Pontianak. Ini merupakan salah satu bentuk mensukseskan pelaksanaan program tersebut. Hal

ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Informan 8 yaitu, “ada kenaikan tariff itu diinformasikan kok kan diteman teman kepersertaan sama pemasaran itu mereka setiap minggu turun kekelurahan jadi kita kerjasama dengan kelurahan mengumpulkan masyarakat nah ee kelurahan kan harusnya mengakomodir juga kan”. Berdasarkan hal tersebut pihak-pihak yang terlibat dalam program ini sudah berkomitmen untuk mensukseskan dengan melakukan sosialisasi dengan pihak terkait secara bersama-sama.

### 3. Kepatuhan dan Daya Tanggap

Pihak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie selaku aktor yang terlibat dalam program dalam hal ini fasilitas yang bekerja sama telah melaksanakan peraturan – peraturan yang terkait dalam implementasi program pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. Namun, dalam pelayanan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terutama Pasien Peserta JKN seperti ketersediaan obat, kedatangan dokter yang tidak tepat waktu serta ketidakjelasan persyaratan pelayanan. Untuk mengatasi tersebut pihak rumah sakit menyediakan kotak saran untuk menampung seluruh keluhan masyarakat. Kotak saran tersebut merupakan wadah yang nantinya akan direkapitulasi setiap bulannya yang selanjutnya akan menjadi bahan evaluasi pelayanan. Jika terdapat pasien yang langsung menyampaikan keluhan pelayanan kepada petugas maka petugas tersebut bisa menyampaikan keluhan di setiap rapat rutin pihak manajemen dan petugas pelayanan yang diadakan satu minggu sekali.

Rapat rutin tersebut diberi nama *coffee morning* yang biasanya dilaksanakan setiap Jumat pagi. Adapun kegiatan rapat yaitu menyampaikan kunjungan pasien, kejadian-kejadian selama pelayanan baik itu berupa keluhan maupun saran. Rapat tersebut di hadiri oleh seluruh pejabat struktural RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie dan seluruh Kepala Instalasi/Ruangan.

Selanjutnya jika pada rapat tersebut terdapat keluhan-keluhan tentang pelayanan bagi peserta JKN yang tidak bisa di atasi oleh pihak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie maka akan diadakan rapat selanjutnya yang di hadiri oleh perwakilan pihak BPJS Kesehatan Cabang Pontianak.

## PENUTUP

Hasil penelitian menjelaskan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi implemmentasi Program Pelayanan Kesehatan bagi Peserta JKN pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak terdapat 2 (dua) faktor yang mempengaruhi yaitu konten (isi) kebijakan dan konteks kebijakan. Konten (isi) Kebijakan dapat dilihat dari 6 (enam) indikator yaitu: kepentingan yang terpengaruhi oleh adanya program, terdapat dua pihak yang terpengaruhi oleh adanya program ini yakni masyarakat yang telah menjadi Peserta JKN dan Pihak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie yang menjadi fasilitas kesehatan yang berkerja sama dengan BPJS Kesehatan. Terdapat dampak positif dan negatif sejak diberlakukannya program ini. Jika masyarakat sangat merasa terbantu dengan adanya program ini dikarenakan peserta JKN hanya membayar iuran sekali saja dalam sebulan. Sedangkan pihak rumah sakit merasakan dampak positif yaitu jumlah kunjungan meningkat sedangkan dampak negatif nya ialah tarif INA CBG’s yang ditetapkan terlalu rendah.

Sedangkan konteks kebijakan dapat dilihat dari 3 (tiga) indikator yaitu Kekuasaan, Kepentingan dan Strategi Aktor yang Terlibat, strategi dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada terkait Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Bagi peserta JKN pihak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak mengundang pihak BPJS Kesehatan Cabang Pontianak duduk bersama membahas permasalahan yang ada. Sedangkan karakteristik Lembaga dan Penguasa, Pemerintah Daerah Kota Pontianak sangat mensupport

dengan adanya program ini dengan memerikan anggaran khusus kepada RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kepatuhan dan Daya Tanggap, pihak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie memiliki agenda rutin untuk mengatasi permasalahan pelayanan peserta JKN bersama pihak BPJS Kesehatan Cabang Pontianak.

Adapun saran yang diusulkan oleh peneliti adalah sebagai berikut. Untuk Pihak BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara wajib menyampaikan batasan-batasan manfaat yang bisa bertanggung ketika peserta akan mendaftar atau menghubungi secara personal melalui pesan singkat agar informasi terkait hal-hal tentang hak peserta JKN tepat sasaran dan penyesuaian tarif sebaiknya berdasarkan hitungan *real cost* bukan berdasarkan paket. Kemudian untuk pihak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak sebaiknya memperbaiki tata letak ruangan poli yang seharusnya sesuai dengan standar tata letak rumah sakit Tipe C berdasarkan Peraturan Permenkes Tentang Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Tipe C, meningkatkan disiplin bagi Dokter harus di tingkatkan lagi agar tidak ada pasien yang menunggu terlalu lama. Dan sistem Stock Opname/Sistem penyimpanan obat diperbaiki agar tidak terjadi kekosongan obat lagi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Wahab, Solichin. (2008). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Al-Fatih, S., & Aulia, F. I. (2021). Tanggung Jawab Negara dalam Kasus COVID-19 sebagai Perwujudan Perlindungan HAM. *Jurnal HAM*, 12(3), Article 3. <https://doi.org/10.30641/ham.2021.12.349-366>
- Anggara, Sahya. (2014). *Kebijakan Publik*, Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2007). *Manajemen Penelitian: Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Chaniago, I. (2014, October 3). *BPJS Kesehatan*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2014/278/Penguatan-Faskes-Primer-Sebagai-Ujung-Tombak-pelayanan-Kesehatan-Peserta-BPJS-kesehatan>
- Gunawan, I. (2015). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. [http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/3\\_Metpen-Kualitatif.pdf](http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/3_Metpen-Kualitatif.pdf)
- J., Supranto. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 6. Erlangga.
- Kartajaya, Hermawan. (2003). *Hermawan Kertajaya on Marketing*, Edisi Pertama. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kastanja, Domingguas, (2013) *Analisis Kebijakan Penanggulangan Rabies Di Kota Ambon*. Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
- Kemendes. (2016, September 8). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Direktorat Promosi Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. <https://promkes.kemkes.go.id>
- Masparida (2013), *Implementasi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (JamKemas) Pada Kabupaten Sintang*, Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
- Menkes RI. (2013). *Permenkes No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional [JDIH BPK RI]*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/129904/permenkes-no-71-tahun-2013>
- Nugroho, Riant. (2006). *Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang*. Elex Media Komputindo.
- Pedoman Kementerian Kesehatan tentang Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Tipe C
- Perjanjian Kerja Sama BPJS Kesehatan Cabang Pontianak dengan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Tentang Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan Bagi Peserta Program Jaminan Kesehatan Tahun 2016
- Permenkes Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
- Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional
- Purwo, Santoso, (2010). *Analisis Kebijakan Publik (Modul Pembelajaran)*.
- Rewansyah, Asmani. (2011). *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. STIA-LAN.
- Subarsono, AG. (2015), *Analisis Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, S. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015
- Sutopo, Suryanto. (2006), *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara
- Tjiptono dan Chandra. (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Widodo. (2010). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik* Penerbit Bayu Media