

PROSEDUR PELAYANAN PENGGUNA SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI RUANG RAWAT INAP CEMPAKA RSUD A. WAHAB SJAHRANIE KOTA SAMARINDA

SUPRIHNIATI¹

Abstrak

Jenis penelitian yang dilakukan termasuk penelitian deskriptif kualitatif, Tehnik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan informan dan key informan dan dokumen atau pemberkasan yang ada di RSUD. A.Wahab Sjahranie samarinda. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling pada key informan dan snow ball sampling pada informan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu di Ruang Rawat Inap Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda pada dasarnya baik karena masing-masing pegawai mengerjakan kewajibannya dengan rasa tanggung jawab, yang menjadi kendala dalam Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu di Ruang Rawat Inap Cempaka adalah Surat Jaminan Pelayanan (SJP) harus diperpanjang setiap 1 minggu sekali sedangkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) diperbaharui setiap 1 bulan sekali jika perawatan masih berlanjut.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke empat secara tegas dinyatakan bahwa tugas Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa indoneisa dan seluruh tumpah darah indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut dengan baik, maka Apartur Negara perlu dibekali kemampuan untuk melayani masyarakat. Kesehatan

1. Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : nia.smbkr@gmail.com

adalah hak dan investasi, Negara berhak atas kesehatannya. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dalam pasal 34 ayat (1), bahwa fakir miskin dan anak – anak terlantar dipelihara oleh Negara, ayat (3), bahwa Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak. Serta dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang kesehatan pasal 3 menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan Negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Rumusan Masalah

Setiap penelitian memerlukan kejelasan tentang apa yang hendak diungkapkan yaitu masalah yang realistis dan patut untuk diselidiki. Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah tersebut diatas maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk menjawab rumusan masalah di atas adalah :

1. Untuk Mendeskripsikan Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian tentunya memiliki kegunaan baik bagi peneliti maupun bagi pihak yang menggunakannya. Sesuai dengan hal tersebut maka hasil penelitian ini diharapkan:

1. Segi Teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Pengetahuan yang diperoleh pada bangku kuliah dengan kenyataan yang terjadi di lapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan Ilmu Administrasi Negara, khususnya penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda.

2. Segi Praktis

- a. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan khususnya Pegawai di Bagian Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda.
- b. Sebagai informasi bagi pihak yang berkepentingan yang ingin menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan.
- c. Untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan tingkat akhir untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

KERANGKA DASAR TEORI

Konsep Prosedur

Muhammad Ali (2000 : 325) mendefinisikan Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan.

Menurut Mulyadi (2001 : 6) Prosedur adalah suatu aturan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau yang dibutuhkan untuk menjamin adanya keseragaman terhadap transaksi-transaksi organisasi sering terjadi berulang ulang.

Dalam buku Administrasi Perkantoran Modern (2000 : 29) The Liang Gie menyatakan bahwa Prosedur merupakan Rangkaian metode-metode yang menjadi langkah-langkah tetap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dibidang ketatausahaan yang biasanya dilakukan oleh lebih dari satu orang.

Konsep Pelayanan

Menurut Harimurti (1994 : 79), Pelayanan berasal dari kata "layan" yang berarti menolong, membantu, melayani.

Menurut BKN (2005), Pelayanan adalah suatu proses yang kita berikan pada pihak lain, sekalipun pihak lain tersebut tidak menerima apa yang mereka inginkan.

Pelayanan menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2007 : 27) memberikan batasan Pelayanan yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain. Moenir juga menyatakan bahwa Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Kurniawan (2005 : 1-2) mengatakan, bahwa pemberian Pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tatacara yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi sebagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan atas kesehatan, pendidikan dan lain-lain (Sinambela, 2006 : 5).

Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Moenir, (2006 : 191) Berdasarkan bentuknya, Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yakni: layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan

Layanan dalam bentuk tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya, Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan.

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah suatu program yang telah diimplementasikan oleh Pemerintah Daerah dengan sistem pembiayaan dasar ditanggulangi bersama oleh Pemda Provinsi dan Pemda Kabupaten/Kota guna membebaskan biaya kesehatan bagi masyarakat miskin.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah jaminan kesehatan yang diterima oleh masyarakat miskin dan tidak mampu diluar kuota jamkesmas atau masyarakat yang belum sempat tercover oleh program jamkesmas. Masyarakat miskin dan tidak mampu yang dapat menggunakan jaminan adalah setiap penduduk miskin dan tidak mampu yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Sistem pembiayaan dasar ditanggulangi bersama oleh Pemerintah Daerah/Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang mana sasaran dari program ini adalah seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu yang membutuhkan layanan kesehatan dan rujukan medis lanjutan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul di atas, maka jenis penelitian yang di gunakan ini adalah penelitian deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklasifikasikan dan menganalisis variabel-variabel yang diteliti.

Menurut Moleong (2006:11) mengemukakan bahwa deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka, dari pendapat ini dijelaskan penelitian deskriptif untuk mendapatkan data yang mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

Arikonto (2005:234) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat diskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Fokus Penelitian

Agar peneliti lebih terarah, diperlukan suatu fokus penelitian oleh seorang peneliti agar sesuai dengan permasalahan yang diteliti atau mengetahui persis data yang dikumpulkan dan data yang harus disisihkan, dengan demikian dapat mempermudah peneliti dalam pengambilan data dan pengolahan serta penarikan kesimpulan. Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Prosedur Pelayanan Lisan, Tulisan dan Perbuatan dalam Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Cempaka RSUD A.Wahab Sjahranie Kota Samarinda.
 - a. Penerimaan Berkas Pasien
 - b. Meneliti Berkas Pasien dan mengeluarkan Surat Jaminan Pelayanan (SJP)
2. Faktor Pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A.Wahab Sjahranie Kota Samarinda.

Sumber dan Jenis Data

Sumber data adalah objek dimana data diperoleh untuk mempermudah dalam pengklasifikasikan data. Menurut Leofland dalam Moleong (2006:157) Sumber utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Pada penelitian ini peneliti Pemilihan *Key Informan* dan pengambilan sumber data dilakukan secara *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan tujuan tertentu (sugiyono 2010: 292-293). Selain *Purposive sampling* peneliti juga melanjutkan dengan menggunakan teknik *Snow ball sampling* untuk memperoleh data dari para *informan* . Teknik *Snow ball sampling* yaitu pengumpulan data dengan wawancara semaksimal mungkin dari satu responden bergulir ke responden lain yang memenuhi kriteria sampai mengalami titik jenuh. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini.
- b. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti di lapangan meliputi :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung dilapangan mengenai keadaan dan kondisi objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
 - b. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung.
 - c. Dokumentasi

Pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat surat yang diperlukan.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2005:89) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif yaitu dengan, mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Analisis data yang digunakan disini adalah analisis data sesuai dengan yang dikemukakan oleh Matthew.B. Miles dan Michel Huberme (2007:15-20). Alasan penulis menggunakan analisis data yang di kemukakan oleh Miles dan Huberme kerana permasalahannya belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga perlu di analisis secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Oleh sebab itu perlu langkah-langkah analisis data terdiri atas empat komponen yaitu :

1.Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah data pertama dan data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.

2.Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan, menterjemahkan dengan membuat catatan mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang disortir atau dipriksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.

3.Penyajian Data

Penyajian data adalah menyusun dengan cara tertentu sehingga diperlukan memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan yang lebih lanjut berdasarkan pengalaman

4.Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah merupakan langkah ketiga meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam penyajian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

Dengan demikian, data deskriptif, kualitatif merupakan analisis yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data atau penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bab ini peneliti akan menyajikan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan melalui observasi, wawancara dan penelitian dokumen yaitu mempelajari data-data, laporan dan arsip yang berhubungan dengan penelitian. Selain itu penulis akan memberikan gambaran umum RSUD A.Wahab Sjahranie Kota Samarinda untuk lebih memudahkan penelitian dan penyajian data, maka penulis memberikan gambaran secara umum sebagai berikut:

Letak Geografis RSUD A.Wahab Sjahranie

Batas wilayah RSUD A.Wahab Sjahranie Kota Samarinda adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Jl. Wolter Mangunsidi

Sebelah Selatan : Jl. Rmania

Sebelah Barat : Jl. Swadaya

Sebelah Timur : Jl. Dr. Sutomo

Luas wilayah RSUD A.Wahab Sjahranie Samarinda saat ini adalah , 57.358,94 M. Tabel berikut akan menjelaskan lebih lanjut fasilitas yang ada di RSUD A.Wahab Sjahranie Samarinda.

Hasil Penelitian

Berikut ini penulis akan membahas hasil-hasil penelitian mengenai Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A.W. Sjahranie Samarinda, yang penulis peroleh dari lapangan melalui wawancara maupun dokumentasi.

Dalam pengumpulan data penulis memperoleh data primer melalui wawancara dengan kepala Pengelola Jamkesmas sebagai *Key Informan* sedangkan yang menjadi *informan* adalah pasien pengguna SKTM, sedangkan data skunder dengan melihat pada dokumen atau arsip-arsip yang ada di RSUD.AW.Sjahranie Samarinda yang berhubungan dengan penelitian ini.

Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah Prosedur yang harus dilewati oleh pasien pengguna jaminan kesehatan berupa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) mulai dari melengkapi berkas, melapor ke ruang rawat inap kelas tiga, mendatangi Unit Jaminan Pelayanan Kesehatan Masyarakat (JPKM) untuk memperoleh SJP Gakin Rawat Inap sampai kembali lagi ke ruangan untuk mendapatkan pelayanan.

Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A.Wahab Sjahranie Kota Samarinda

Berdasarkan data di Lapangan Adapun Prosedur yang harus dijalankan oleh pasien pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yaitu sebagai berikut:

1. Kelengkapan Berkas
Sebelum Pasien mendapat Surat Jaminan Pelayanan (SJP) terlebih dahulu pasien melengkapi berkas berupa Lembar masuk rumah sakit (IGD/Poliklinik), Lembar Permintaan Jaminan Rawat Inap, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Rujukan dari Puskesmas, Fotocopy KTP dan KK.
2. Ruang Rawat Inap Kelas III
Langkah ke dua setelah berkas lengkap sesuai dengan persyaratan yang ada pasien mendatangi ruang rawat inap kelas tiga untuk memberitahukan jenis jaminan yang akan digunakan.
3. Unit Jaminan Pelayanan Kesehatan Masyarakat (JPKM)
Langkah ke tiga setelah pasien melapor ke ruangan mengenai jenis jaminan selanjutnya pasien mendatangi Unit JPKM RSUD A.Wahab

Sjahranie untuk menyerahkan semua kelengkapan berkas, setelah berkas yang dinyatakan lengkap, berkas asli disimpan oleh staff unit JPKM untuk persyaratan klaim ke pemerintah daerah kemudian terbitlah Surat Jaminan Pelayanan Kesehatan Gakin Rawat Inap (SJP). SJP Gakin Rawat inap digandakan menjadi 8 lembar, 7 lembar untuk dilampirkan setiap kali mengambil obat di apotek rawat inap, 1 lembar untuk diperpanjang di Unit JPKM setelah 1 minggu. Lembar SJP Gakin Rawat Inap yang asli dilampirkan di dalam status pasien.

4. Ruang Rawat Inap Kelas III

Berikutnya pasien kembali ke Ruangan kemudian menyerahkan berkas SJP Gakin Rawat Inap asli kepada perawat ruangan.

Pasien yang menggunakan SJP Gakin Rawat Inap mendapat pelayanan berupa Farmasi (obat), Tindakan Medis Operatif, Penunjang Medis Canggih, PMI (darah).

Pembahasan

Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A.Wahab jahranie

Salah satu yang memegang peranan penting dalam Proses Administrasi Negara adalah Prosedur. Prosedur yang dilakukan oleh seorang administrator atau aparatur negara dapat berjalan secara teratur sehingga terjadi keseragaman terhadap suatu pekerjaan. Dimana dalam suatu kegiatan diperlukan adanya suatu kerjasama yang baik sehingga tercipta suatu rangkaian proses yang tuntas dari seluruh kegiatan. Menurut Mulyadi (2001:6) Prosedur adalah suatu aturan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau yang dibutuhkan untuk menjamin adanya keseragaman terhadap transaksi-transaksi organisasi sering terjadi berulang-ulang.

Suatu Prosedur haruslah dibuat sesederhana mungkin, Kesederhanaan prosedur haruslah tidak meninggalkan faktor efesensi dan efektifitas dari prosedur tersebut. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk menghambat atau mempersulit pelaksanaan pekerjaan. Suatu prosedur yang sederhana akan mempermudah pekerjaan diikuti, diawasi serta diarahkan kepada pencapaian tujuan dengan cepat, cermat dan hemat. Dengan demikian pembuatan prosedur harus difikirkan sungguh-sungguh agar dapat berfungsi sebagai alat pencapaian tujuan. Adapun Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) meliputi Penerimaan berkas kemudian Meneliti berkas dan menerbitkan SJP.

Penerimaan Berkas

Menurut Moenir (2006:191) Bentuk pelayanan dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) bentuk yakni layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan dan layanan melalui perbuatan. Berdasarkan hasil opservasi di lapangan Penerimaan berkas merupakan layanan dengan perbuatan.

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena faktor tersebut keahlian

dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dalam prosedur penggunaan Surat Keterangan Tidak mampu (SKTM) di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yaitu penerimaan berkas, Berkas diterima oleh Staf di unit JPKM Terpadu. Berkas yang diterima oleh staff JPKM Terpadu yaitu berkas yang telah lengkap sesuai dengan syarat yang ditentukan meliputi Lembar masuk rumah sakit (IGD/Poliklinik), Lembar Permintaan Jaminan Rawat Inap, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Fotocopy KTP dan KK.

Meneliti Berkas Pasien dan menerbitkan SJP

Dari hasil penelitian Langkah berikutnya adalah meneliti berkas pasien kemudian menerbitkan SJP (Surat Jmainan Pelayanan) kegiatan ini merupakan pelayanan dalam bentuk lisan (Moenir, 2006:191). Kejelian dalam meneliti berkas sangat penting, guna mengantisipasi kekurangan berkas dan kesalahan dalam melengkapi berkas. Berkas merupakan pokok utama yang dijadikan arsip kantor atau pun untuk pribadi. Ketelitian merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh pegawai sebagai pelayanan publik baik itu pegawai swasta maupun pegawai negeri sipil. Layanan dalam bentuk Lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubunga masyarakat, bidang layanan informasi dab bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Berdasarkan hasil wawancara, langkah-langkah dalam meneliti berkas cukup sederhana, petugas menjelaskan kepada pasien dan keluarga pasien dengan sopan apabila menemukan kendala pada pasien dan keluarga pasien. Para petugas JPKM sangat efektif dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien.

Adapun langkah-langkah dalam meneliti berkas dilakukan dengan sangat sederhana dan akan lebih mudah apabila pasien dan keluarga pasien ikut berpartisipasi yang baik sehingga tidak ada berkas yang kurang saat berkas diteliti, hal ini juga mempercepat proses selanjutnya untuk dikeluarkan SJP.

Setelah berkas diteliti oleh petugas di Unit JPKM dan persyaratan dinyatakan lengkap maka diterbitkan Surat Jaminan Perawatan Gakin (SJP), kegiatan menerbitkan SJP merupakan layanan melalui tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup singkat, Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, penyerahan.

SJP digunakan selama proses rawat inap untuk mengambil obat dan digunakan pada saat memperoleh pelayanan lainnya. SJP Gakin diperpanjang

setiap satu minggu sekali di loket Unit JPKM hal ini bertujuan untuk mengontrol penggunaan obat agar mempermudah saat melakukan klaim dengan pemerintah daerah.

SJP digandakan menjadi 8 (delapan) lembar untuk dilampirkan saat mengambil obat, lembar SJP Gakin Asli diserahkan kepada perawat ruangan untuk dilampirkan di dalam status pasien. SKTM Berlaku selama 1 (satu) bulan dan harus dibuat lagi saat perawatan masih berlanjut dengan mengumpulkan berkas seperti pada saat masuk rumah sakit.

Pada Surat Jaminan Perawatan Gakin (SJP) inilah letak permasalahan yang timbul dimana pasien merasa kesulitan saat harus pulang ke daerah asal mengurus berkas – berkas seperti saat pertama masuk rumah sakit.

Faktor Penghambat dan pendukung Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di RSUD A. Wahab Sjahranie

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor penghambat dan pendukung dalam Prosedur Pelayanan Pengguna SKTM di RSUD A. Wahab Sjahranie. Diketahui faktor pendukung yaitu kerjasama dan faktor penghambat yaitu Jarak tempuh pasien dan pasien yang tidak mentaati prosedur.

Faktor pendukung Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di RSUD A. Wahab Sjahranie

Pelaksanaan kerjasama hanya dapat tercapai apabila diperoleh manfaat bersama bagi semua pihak yang terlibat didalamnya. Apabila satu pihak dirugikan dalam proses kerjasama, maka kerjasama tidak lagi terpenuhi. Dalam upaya mencapai keuntungan atau manfaat bersama dari kerjasama, perlu komunikasi yang baik antara semua pihak dan pemahaman sama terhadap tujuan. Bowo dan Andy menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan kerjasama harus tercapai keuntungan bersama (2007:50-51).

Kerjasama yang dikemukakan oleh Bowo dan Andy (2007:50-51) merupakan kerjasama yang terjadi di Unit JPKM RSUD A. Wahab Sjahranie. Para pegawai di Unit JPKM selalu bekerjasama dan berkomunikasi dengan para pegawai di Luar Unit JPKM yaitu dengan Pemerintah Daerah pasien.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di RSUD A. Wahab Sjahranie

1. Jarak Tempuh Pasien ke RSUD A. Wahab Sjahranie

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar pasien pengguna SKTM berasal dari luar Samarinda yaitu dari Kutai Timur dan Kutai barat. Letak RSUD A. Wahab Sjahranie yang berada di ibu kota tentu menjadi kendala tersendiri bagi pasien yang berasal dari luar ibu kota hal ini berkaitan dengan kelengkapan berkas. Apabila ada berkas yang kurang ataupun pasien yang dirawat lebih dari satu bulan maka pasien harus kembali ke daerah asal untuk melengkapi berkas yang kurang hal ini tentunya menghambat proses penerbitan SJP selain itu juga memerlukan biaya yang cukup besar untuk kembali ke daerah asal padahal mereka tergolong pasien tidak mampu.

2. Pasien tidak mentaati prosedur

Suatu Prosedur harus diikuti dan dijalankan agar implementasi dari seluruh kegiatan akan lebih mudah dan realitas yang mengacu pada suatu kegiatan terhadap departementasi atau pembagian kerja, baik itu secara vertikal maupun horizontal yang merupakan dasar dari suatu organisasi dengan melibatkan banyak orang pada sektor pemerintahan.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa ada beberapa pasien yang tidak mau melengkapai berkas yang kurang saat masuk rumah sakit hal ini dapat menimbulkan masalah saat melakukan Claim pada Pemerintah Daerah yang menyebabkan terhambatnya pembayaran kepada RSUD A.Wahab Sjahranie bahkan bisa tidak dibayar oleh Pemerintah Daerah karena dianggap meragukan dan tidak sah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan dari fokus penelitian yaitu Pelayanan dalam bentuk Lisan, Tulisan dan Perbuatan dalam Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang rawat inap Cempaka RSUD A.Wahab Sjahranie Samarinda meliputi:
 - a. Penerimaan Berkas
Pasien masuk rumah sakit baik melalui IGD/ Poliklinik dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan meliputi Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Rujukan Puskesmas, Foto Copy KTP dan KK untuk kemudian melapor ke Ruang Rawat Inap Kelas III.
 - b. Kemudian Petugas meneliti berkas dan mengeluarkan SJP Gakin, setelah SJP diterbitkan pasien menggandakan menjadi 8 (delapan) lembar untuk dilampirkan saat mengambil obat, lembar SJP Gakin Asli diserahkan kepada perawat ruangan untuk dilampirkan di dalam status pasien. SKTM Berlaku selama 1 (satu) bulan dan harus dibuat lagi saat perawatan masih berlanjut dengan mengumpulkan berkas seperti pada saat masuk rumah sakit. Dari ketiga tahapan tersebut maka pelayanan penerimaan berkas dan meneliti berkas merupakan pelayanan yang paling baik yang diberikan oleh petugas unit JPKM Terpadu.
2. Faktor yang mendukung dalam Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A.Wahab Sjahranie adalah Hubungan Kerjasama dan Komunikasi. Hubungan kerjasama dan komunikasi antar pihak unit JPKM Terpadu, staf medis maupun non medis serta hubungan komunikasi dengan pemerintah daerah.
3. Faktor yang menghambat dalam Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A.Wahab Sjahranie adalah Jarak Tempuh. Faktor-faktor yang menghambat

dalam prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu disebabkan oleh jarak tempuh dan Ketidaktaatan pasien dalam melengkapi berkas.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis kemukakan, maka penulis memberikan saran kepada pihak RSUD A.Wahab Sjahranie yaitu :

1. Jarak Tempuh Pasien dari daerah asal ke RSUD A.Wahab Sjahranie sangat jauh, diharapkan Pihak RSUD A.Wahab Sjahranie bersosialisasi dengan pihak Pemerintah Daerah untuk mempermudah pasien saat membuat SKTM baru bagi pasie yang dirawat lebih dari 1 (satu) bulan serta berusaha meningkatkan pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi.
2. Bagi pasien yang tidak melengkapi berkas yang kurang hendaknya pihak RSUD A.Wahab Sjahranie berkomunikasi dengan pemerintah daerah pasien berasal saat itu juga selama pasien masih dirawat sehingga ditemukan jalan keluarnya sehingga tidak terjadi masalah saat melakukan claim.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunti, Suharsimi, 2002, *Penelitian tindakan kelas*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Harimurti,1994, *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia*, Penerbit Nusa Indah, Jakarta.
- Husaini, Usman, 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ibnu, Syamsi, 1994, *Sistem Prosedur Kerja*, Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Ibrahim, Lubis, 1995, *Pengendalian dan Pengawasan Manajemen Proyek*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Remaja Rosda Karya.Pembaharuan
- Mardalis,2002, *Metode Peneliatian, Suatu Pendekatan Proposal*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Mashoed. 2004. *Pemberdayaan Masyarat Miskin*. Surabaya. Papyrus.
- Miles, B Matthew & A.Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. UIP.
- Moenir. A.S. 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung
- Mulyadi, 2001. *Sistem Akutansi Indonesia*, stk YPKN Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

_____ 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Suparlan, Parsudi. 1995. *Kemiskinan di Perkotaan*. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.

Dokumen – Dokumen.

Anonim. 2012. *Pedoman Pelayanan Pelaksanaan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin (Jamkesmas)*. Departemen Kesehatan R.I, Jakarta.

Profil Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda tahun 2012.

Website

1. <http://kaltim.info/skpd-prov-kaltim/rumah-sakit-daerah/>
2. <http://pandidikan.blogspot.com/2010/05/pengertian-teori.html>
3. www.pikiran-rakyat.com
4. <http://www.BKN.go.id/penelitian/buku%20pemelitian%202005/buku%20pensiun%20Hasil%20Perbaikan%20new/BAB2.HTM>,
5. <http://imuband-info.blogspot.com/2011/03/bab-11-populasi-dan-sampel-pengertian.html>