

PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS PBI (PENERIMA BANTUAN IURAN) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANGLIMA SEBAYA KABUPATEN PASER

Munawwar Khalil S¹

ABSTRAK

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang ditetapkan : prosedur pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI di RSUD Panglima Sebaya, waktu penyelesaian pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI di RSUD Panglima Sebaya, sarana dan prasarana yang terdapat di RSUD Panglima Sebaya, kompetensi petugas pemberi pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI di RSUD Panglima Sebaya, faktor pendukung dan faktor penghambat. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara proses memasuki lokasi penelitian (getting in), ketika berada di lokasi penelitian (getting along), teknik pengumpulan data (logging the data). Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser, yaitu prosedur pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI, waktu penyelesaian pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI, sarana dan prasarana yang terdapat di RSUD Panglima Sebaya, kompetensi petugas pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI. Faktor pendukung pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser yaitu sudah jelas memiliki dasar hukum yang jelas dan sah, hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan serta petugas medis yang memadai yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser dan faktor penghambatnya yaitu masih terdapatnya penyalahgunaan rekomendasi dari yang berwenang dan faktor dari masyarakat itu sendiri yang menghambat didalam proses pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Panglima Sebaya seperti masyarakat yang mengurus tidak membawa kelengkapan dokumen yang diperlukan didalam pengurusan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : *Pelayanan Kesehatan, BPJS PBI*

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: halilfabregas@gmail.com

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak bagi setiap warga negara yang harus dipenuhi dan dijamin oleh pemerintah. Oleh karena itu setiap individu maupun keluarga berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang merata, adil dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat termasuk masyarakat miskin. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H (ayat 1), “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Rumah sakit adalah salah satu organisasi sector public yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yaitu melaksanakan tugas yang mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan.

Kemiskinan merupakan salah satu hambatan terbesar bagi sebuah negara berkembang terutama untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup rakyatnya. Tingkat kemiskinan juga menjadi penyebab masyarakat miskin tidak mampu memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang tergolong mahal. Namun, kemahalan akan biaya kesehatan tidak menjamin kualitas yang baik pada kesehatan itu sendiri karena kualitas kesehatan masyarakat indonesia selama ini tergolong rendah.

Berdasarkan Undang-Undang 1945 Pasal 34 mengamanatkan ayat (1) bahwa fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh Negara, sedangkan ayat (3) bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak dan berdasarkan Undang-Undang 23 tahun 1992 tentang kesehatan yang menetapkan bahwa setiap penduduk mendapatkan pelayanan kesehatan. Selanjutnya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, 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.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka terbentuklah BPJS yang berlaku mulai Januari 2014 dan menjanjikan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. BPJS merupakan lembaga baru yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia yang bersifat nirlaba berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan social yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan PT Jamsostek. Transformasi PT Askes dan PT Jamsostek menjadi BPJS akan dilakukan secara bertahap. PT Askes menjadi BPJS Kesehatan, dan PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan obsevasi yang telah dilakukan, masih terdapat banyak kendala dan keluhan dari masyarakat peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) mengenai pelayanan yang diterima diantaranya masih banyaknya masyarakat miskin dan tidak mampu yang belum mendapatkan pelayanan secara intensif, dan masih kurang maksimalnya petugas pemberi pelayanan dalam memberikan informasi terhadap peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Selain itu banyaknya prosedur yang harus dilalui sering menjadi kendala bagi peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, hal di atas mengindikasikan sesuatu yang diinginkan dan diharapkan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan kurang berjalan dengan baik, untuk itu maka penulis tertarik untuk mengambil judul Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser?

Tujuan Penelitian

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, Sebagai sumbangan pemikiran dan informasi ilmiah tentang administrasi pada organisasi sektor publik, khususnya pelayanan kesehatan dalam rangka menambah, memperdalam, dan mengembangkan Ilmu Administrasi Negara.
2. Secara Praktis, Diharapkan agar dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi sebagai bahan pertimbangan kepada Pemerintah Kabupaten Paser selaku pembuat atau perumus kebijakan (*Decision Making*) dalam mengambil keputusan terutama yang berkaitan dengan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS

PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2006:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2001:16). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Pelayanan Publik

Pegertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilindungi Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2013:5).

Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Kejelasan :
 - a. Dalam hal persyaratan teknis dan administrasi
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
2. Kepastian Waktu
3. Akurasi
4. Keamanan
5. Tanggung jawab
6. Kelengkapan sarana dan prasarana

7. Kemudahan akses
8. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
9. Kenyamanan

Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik , yaitu :

1. Transparansi.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan hak.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Standar Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pelayanan Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 1 (ayat 11) pengertian upaya atau pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggara Jaminanan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh

rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun sesuai Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014.

Rumah Sakit

Menurut Permenkes Nomor 147 Tahun 2010 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan rawat darurat. Sedaangkan menurut Permenkes No. 1045/MENKES/PER/XI/2006 rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan yang memberikan pelayanan kesehatan jangka pendek dan panjang yang terdiri dari observasi, teurapeutik, rehabilitatif untuk orang yang menderi sakit, cedera dan melahirkan sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk tenaga kesehatan dan penelitian.

Definisi Konsepsional

Pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) adalah suatu rangkaian aktivitas kerja untuk menjalankan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan atau tenaga medis dalam upaya memenuhi kebutuhan kesehatan kepada masyarakat miskin dan tidak mampu yang dilaksanakan oleh rumah sakit melalaui rawat inap, rawat jalan dan instalasi rawat darurat yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini mengenai pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser yang menjadi fokus penelitian meliputi :

1. Pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser :
 - a. Prosedur pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI.
 - b. Waktu penyelesaian pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI.

- c. Sarana dan Prasarana yang terdapat di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya.
 - d. Kompetensi petugas pemberi pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser?

Jenis Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber langsung dari pemberi data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009:225). Data primer dapat diperoleh dengan menggunakan pengamatan dengan cara memberikan pertanyaan kepada *informan* dengan bertatap muka antara pewawancara dengan informan. Sumber data primer diperoleh dari orang atau *informan* yang dianggap mempunyai informasi kunci (*key informan*), pelaku atau orang yang terlibat langsung dengan fenomena yang hendak diteliti.

Dalam penelitian ini untuk pemilihan informen digunakan dua teknik yaitu:

a. Teknik *Purposive Sampling*

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* (informan kunci) adalah Kepala Bidang Pelayanan Medik RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

b. Teknik *Accidental Sampling*

Sedangkan untuk memperoleh data lainnya peneliti memilih *informan* yaitu masyarakat peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) yang sedang dan telah mengurus pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser, dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu sampel yang diambil berupa individu yang kebetulan sedang melakukan aktivitas tertentu yang berhubungan dengan materi yang diteliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009:225). Sumber informasi data sekunder diperoleh melalui:

a. Kepustakaan

Penulis menggunakan perpustakaan dan laporan-laporan penelitian terdahulu sebagai sarana pengumpulan data dengan jalan mempelajari buku-buku atau referensi-referensi.

b. Dokumen

Menggunakan data-data melalui arsip, surat-surat, dokumen-dokumen yang terkait dengan Pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Sumber Data

Menurut Arikunto (2006:129) mengemukakan bahwa : “sumber data dalam penelitian subjek dari mana data dapat diperoleh”. Yang menjadi tempat penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Dimana peneliti dapat bertanya mengenai variabel yang sedang diteliti yaitu Pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data didasarkan pada prinsip yang dianjurkan oleh *Naturalistic Approach* (Lofland & Lofland, 1984)

1. Proses memasuki lokasi penelitian (*Getting In*)
2. Ketika Berada di Lokasi Penelitian (*Getting Along*)
3. Teknik Pengumpulan Data (*Logging The Data*)
 - a. Wawancara (*Interview*)
 - b. Dokumentasi
 - c. Pengamatan (*Observation*)

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif, peneliti menggunakan pendekatan ini untuk mendapat gambaran yang menyeluruh tentang pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Metode analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Miles Huberman dan Saldana yang meliputi 3 (tiga) komponen :

1. Kondensasi Data.
2. Penyajian Data.
3. Pengambilan Kesimpulan (*verifikasi*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2001:16). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*).

Prosedur Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI di RSUD Panglima Sebaya

Prosedur pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser sudah sesuai dengan prosedur yang ada, mudah, dapat dimengerti dan jelas karena peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) sudah terbantu dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Waktu Penyelesaian Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI di RSUD Panglima Sebaya

Waktu penyelesaian Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser bahwa waktu penyelesaian pelayanan kesehatan rawat jalan yaitu ± 60 menit dihitung dari waktu tunggu rawat jalan, diagnosis pasien, peresepan obat sesuai formularium dan pencatatan hasil diagnosis pasien. Waktu penyelesaian pelayanan permohonan berkas peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) dapat berjalan dengan cepat apabila berkas pemohon sudah memiliki kelengkapan yang sudah sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal tersebut nantinya akan cepat ditindaklanjuti untuk mendapatkan pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser. Sedangkan untuk pelayanan kesehatan rawat inap dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) tidak menerapkan waktu penyelesaian dikarenakan dalam pelayanan tersebut tidak bisa diperkirakan waktu kepulangannya tergantung dari kondisi pasien.

Sarana dan Prasarana yang terdapat di RSUD Panglima Sebaya

Sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panglima Sebaya Kabupaten Paser pada rawat jalan, rawat inap dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) peserta BPJS PBI sudah cukup memadai. Hanya saja pada pelayanan kesehatan rawat jalan perlu adanya penambahan tempat duduk pada ruang tunggu dan pada rawat inap sarana dan prasarana seperti AC tidak bisa difungsikan, flapon yang rusak, sebagian toilet yang tidak berfungsi serta saluran pembuangan air AC yang bocor.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI di RSUD Panglima Sebaya

Kompetensi petugas pemberi pelayanan kesehatan pada peserta BPJS PBI Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser pada rawat jalan, rawat inap dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) sudah mencukupi kebutuhan karna didukung dengan tenaga medis sebanyak 590 orang tenaga medis dan kompetensi petugas pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya peserta BPJS PBI sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang ada serta petugas pemberi pelayanan kesehatan melakukan tugasnya dengan ramah dan baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS PBI di RSUD Panglima Sebaya

Dalam pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap proses pelayanan bisa berjalan baik atau tidak.

Faktor pendukung pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser

1. Adanya dasar hukum yang sudah jelas dan sah guna menunjang dan

- menjamin pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser dapat berjalan dengan baik dan maksimal. Dasar hukum tersebut antara lain : Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, dan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 Tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan serta adanya kesiapan dari tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan tenaga pemberi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser yang ada saat ini sudah memadai dengan memiliki 590 orang tenaga medis.
2. Faktor penghambat pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser
Masih terdapatnya penyalahgunaan rekomendasi dari yang berwenang dan faktor dari masyarakat itu sendiri yang menghambat didalam proses pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Panglima Sebaya seperti masyarakat yang mengurus tidak membawa kelengkapan dokumen yang diperlukan didalam pengurusan pelayanan kesehatan. Masih kurangnya fasilitas pendukung sarana dan prasarana yang ada di instalasi rawat jalan seperti kurangnya tempat duduk atau tempat tunggu pelayanan kesehatan pada rawat jalan dan di instalasi rawat inap pada rumah sakit umum daerah panglima sebaya kabupaten paser seperti toilet pada ruang pasien rawat inap bagi peserta BPJS PBI (Penerima bantuan Iuran) yang tidak dapat digunakan, wastafel yang ada juga tidak bisa difungsikan karena air pembuangan yang tersumbat, *air conditioner* (AC) yang ada pada ruang rawat inap peserta BPJS PBI (Penerima bantuan Iuran) yang tidak bisa difungsikan karena sebagian besar telah rusak, serta kamar tidur pasien rawat inap peserta BPJS PBI (Penerima bantuan Iuran) yang kurang memadai untuk perawatan rawat inap karena flapon pada kamar yang rusak akibat pipa air pembuangan *air conditioner* (AC) yang bocor. Selain itu dari segi manusia itu sendiri yaitu pemohon pelayanan BPJS PBI (Penerima bantuan Iuran) seperti masyarakat yang mengurus tidak membawa kelengkapan dokumen yang diperlukan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser
 - a. Prosedur pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser sudah sesuai dengan prosedur

- yang ada, mudah, dapat dimengerti serta jelas karena peserta BPJS PBI sudah terbantu dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser baik dalam pelayanan kesehatan rawat jalan, rawat inap dan Instalasi Gawat Darurat (IGD).
- b. Waktu penyelesaian pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser tidak memiliki standar waktu penyelesaian pelayanan. Hanya dalam pelayanan kesehatan rawat jalan saja yang memiliki waktu penyelesaian pelayanan yaitu ± 60 menit dihitung dari waktu tunggu rawat jalan, diagnosis pasien, peresepan obat sesuai formularium dan pencatatan hasil diagnosis pasien.
 - c. Sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panglima Sebaya Kabupaten Paser pada rawat jalan, rawat inap dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) peserta BPJS PBI sudah cukup memadai. Hanya saja pada pelayanan kesehatan rawat jalan perlu adanya penambahan tempat duduk pada ruang tunggu pendaftaran pasien dan pada rawat inap sarana dan prasarana seperti AC tidak bisa difungsikan, flapon yang rusak, sebagian toilet yang tidak berfungsi serta saluran pembuangan air AC yang bocor.
 - d. Kompetensi petugas pemberi pelayanan kesehatan pada peserta BPJS PBI Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser pada rawat jalan, rawat inap dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) sudah mencukupi kebutuhan karna didukung dengan tenaga medis sebanyak 590 orang tenaga medis dan kompetensi petugas pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya peserta BPJS PBI sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang ada serta petugas pemberi pelayanan kesehatan melakukan tugasnya dengan ramah dan baik.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser di dalam pelayanan kesehatannya masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap proses pelayanan bisa berjalan baik atau tidak.
- a. Faktor pendukungnya sudah jelas yaitu memiliki dasar hukum yang jelas dan sah, hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan serta petugas medis yang memadai untuk mendukung pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima bantuan Iuran) yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.
 - b. Faktor penghambat dari pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI (Penerima bantuan Iuran) di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya yaitu masih terdapatnya penyalahgunaan rekomendasi dari yang berwenang dan faktor dari masyarakat itu sendiri yang menghambat didalam proses pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Panglima Sebaya seperti masyarakat yang

mengurus tidak membawa kelengkapan dokumen yang diperlukan didalam pengurusan pelayanan kesehatan.

Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan penulis di lapangan maka diberikan saran-saran agar pelayanan kesehatan peserta jamkesmas di instalasi rawat inap rumah sakit umum daerah panglima sebaya kabupaten paser dapat lebih maksimal di dalam pelayanan kesehatan, hendaknya dilakukan hal-hal berikut:

1. Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser perlu meningkatkan, memelihara dan melakukan perawatan sarana dan prasarana khususnya pada instalasi rawat inap.
2. Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser sebaiknya perlu meningkatkan sikap pelayanan kesehatan terhadap pasien khususnya pada rawat inap agar pelayanan kesehatan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.
3. Seharusnya Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser perlu meningkatkan hubungan kerja sama dengan, BPJS Kesehatan, dinas kesehatan, dan puskesmas untuk mensosialisasikan mengenai kepesertaan BPJS PBI kepada masyarakat Kabupaten Paser.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rhineka Cipta.
- Gie, The Liang 2000. *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : Modern Liberty
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Lofland, John & Lyn.H.Lofland. (1984). *Analyzing Social Settings*. California: Wadsworth Publishing Company.
- Miles, Matthew B.A, Michael Huberman, Saldana, 2014. *Analisis Data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi. UI-Press, Jakarta.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- 2000. *Dasar-dasar Organisasi Management*. Ghalia Indosnesia : Jakarta.
- Muninjaya, A.A.Gde. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2004.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*,

- Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sinambela. Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfa Beta.
- Susilo. Martoyo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi 4 Yogyakarta. dicetak dan diterbitkan BPFE.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2003). *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta:Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI) dan Lukman Offset.

Dokumen-dokumen :

- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 (Ayat 3)
- Undang-Undang 1945 28 H Ayat (1) Tentang Hak Asasi Manusia
- Undang-Undang 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2001), Balai Pustaka, Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147 Tahun 2010 Tentang Perizinan Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1045 Tahun 2006 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Di Lingkungan Departemen Kesehatan