

**PERAN TENAGA MEDIS  
DALAM PELAKSANAAN PROGRAM UNIVERSAL COVERAGE  
DI PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO**

Oleh :

**EKA ALVITA KONDOY  
J. H. POSUMAH  
VERY. Y. LONDA**

**Abstract :**

*The purpose of this study is to determine the role of medical personnel in providing health services to patients participating in Universal Coverage program at Bahu Manado Health Center.*

*This research uses qualitative research method. Informant research as much as 8 (eight) informant that consist of 1 head of health center, 1 Officer Administration, 3 doctors and 3 community of universal coverage program participants. Data collection techniques used are Interview Techniques, Observation Techniques / Observations, and Documentation Techniques. And Data Analysis Techniques used are Data Reduction, Data Channel, and Withdrawal Conclusion.*

*Based on research that can be drawn conclusion as follows: First, promotive service has been implemented by medical personnel with health education and health promotion provided directly and indirectly to the community. Second, preventive services provided through immunization and fogging. Third, Curative service in the form of medication business for patient to reduce pain and or relieve pain suffered by patient with expense borne by Manado city government for society of universal coverage participants. Fourth, rehabilitative services have also been provided although not as much as in hospitals, such as gymnastics to restore muscle function for newborn patients.*

**Keywords:** *Role of Medical Personnel, Universal Coverage*

**PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hak asasi setiap orang. Kesehatan merupakan komponen penting dalam kesejahteraan, maka negara harus menjamin agar penduduknya dapat hidup sehat dan produktif. Penyelenggaraan jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar (UUD) Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan sistem kesehatan Negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pemerintah Kota Manado sejak Tahun 2011 telah melaksanakan Program *Universal Coverage* atau Jaminan Kesehatan

Semesta yang penyelenggaraannya diatur dengan Peraturan Walikota Manado yang ditetapkan pada setiap tahun anggaran. Pada Tahun 2013 penyelenggaraan *Universal Coverage* ditetapkan dalam Peraturan Walikota Manado 11 Tahun 2013; sedangkan untuk Tahun 2014 diatur dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 05 Tahun 2014. Program *Universal Coverage* adalah suatu program perlindungan sosial dibidang kesehatan untuk menjamin masyarakat Kota Manado yang belum memiliki jaminan kesehatan.

Agar dapat berjalan dengan baik program *Universal Coverage* harus didukung oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang sangat penting yaitu peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tenaga medis adalah setiap orang yang mengabdikan diri dibidang kesehatan, memiliki pengetahuan dan atau keterampilan

melalui pendidikan dibidang kesehatan yang memerlukan kewenangan dalam menjalankan pelayanan kesehatan (UU Nomor 36 tahun 2014).

Para tenaga medis memiliki beberapa tugas penting untuk melayani masyarakat yang pertama adalah pelayanan promotif yaitu promosi kesehatan dimana para tenaga medis membantu masyarakat agar gaya hidup mereka menjadi sehat optimal namun dalam kenyataannya jarang sekali dilakukan promosi kesehatan dilihat dari gaya hidup serta lingkungan hidup masyarakat yang belum menunjukkan kepedulian masyarakat tentang pentingnya kesehatan. Yang kedua yaitu pelayanan kesehatan preventif berupa kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit namun dalam kenyataannya, pencegahan malah dilakukan setelah terjadi masalah kesehatan yang menimbulkan korban terlebih dahulu. Yang ketiga yaitu pelayanan kesehatan kuratif adalah kegiatan pengobatan untuk mengurangi rasa sakit dan juga berupa upaya untuk menyembuhkan penyakit agar penderita merasa lebih baik, namun kenyataannya para pasien yang datang untuk berobat tidak langsung dilayani karena ketidak lengkapan administrasi ataupun karena tidak memiliki biaya. Selanjutnya yaitu peran tenaga medis untuk memberikan pelayanan kesehatan rehabilitatif. Pelayanan rehabilitatif adalah kegiatan pelayanan kesehatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi sebagaimana mestinya yang sering kali diabaikan oleh para tenaga medis dimana para tenaga medis sudah tidak memikirkan bagaimana pasiennya akan menyesuaikan kembali dengan keadaan kehidupan normalnya.

Dewasa ini masyarakat yang merupakan peserta Jamkesta sering kali mengeluh tentang pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dalam memberikan pelayanan bagi mereka. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan

dengan tenaga medis seperti penolakan pasien Jamkesta, perilaku tenaga medis yang kadang kala kurang bersahabat, kinerja tenaga medis dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih belum maksimal. Tak jarang juga terdengar keluhan tentang pengurusan administrasi yang berbelit belit serta antrean yang cukup panjang bagi para peserta Jamkesta bahkan sering terjadi peserta Jamkesta masih dikenakan biaya untuk mendapatkan obat atau darah.

Beberapa indikasi permasalahan tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang “Peran Tenaga Medis dalam Pelaksanaan Program *Universal Coverage* di Puskesmas Bahu”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Peran Tenaga Medis**

#### 1. Konsep Peran

Menurut Kamus besar Bahasa Indonesia, Peran adalah perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang memiliki tingkat kedudukan dalam masyarakat. Menurut Soejono Soekanto (2009) peran adalah proses dinamis kedudukan (status).

#### 2. Pengertian Tenaga Medis

Dalam UU Nomor 36 Tahun 2014 yang dimaksud dengan tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan dalam bidang kesehatan jenis tertentu yang memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Dalam buku *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya* (Bustami, 2011) tercantum pendapat Anireon yang menyatakan tenaga medis adalah tenaga ahli kedokteran dengan fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran

dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan.

### 3. Peran Tenaga Medis

Dicantumkan dalam buku Bustami tentang Mutu Pelayanan Kesehatan bahwa terdapat banyak upaya-upaya kesehatan yang dilakukan tenaga medis dalam hal menciptakan masyarakat yang sehat, antara lain menurut Levey dan Loomba, jenis dan bentuk dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien adalah dengan memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan.

- a. Pelayanan kesehatan promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
- b. Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
- c. Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- d. Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

### B. Konsep Program Universal Coverage

Program *universal coverage* atau Jaminan Kesehatan Semesta (Jamkesda) merupakan program Pemerintah Kota Manado bagi masyarakat kota Manado dibidang kesehatan berupa jaminan

kesehatan. Jaminan kesehatan pada program *universal coverage* adalah salah satu bentuk perlindungan sosial dibidang kesehatan untuk menjamin agar memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak, bersifat pelayanan kesehatan menyeluruh (komprehensif) yang mencakup pelayanan promotif, preventif serta kuratif dan rehabilitatif yang diberikan secara berjenjang dan dengan mutu yang terjamin serta pembiayaan yang ditanggung oleh Pemerintah Kota Manado.

### C. Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Definisi pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo (Medologi Penelitian Kesehatan, 2015) pelayanan kesehatan adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, yang didasari dari sejumlah masalah yang tertuang dalam latar belakang masalah penulis serta disesuaikan dengan tujuan peneliti, maka penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Model penelitian kualitatif ini biasanya digunakan dalam pengamatan dan penelitian sosial.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus penelitian ini adalah peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien anggota program *universal coverage* yaitu program perlindungan sosial di bidang kesehatan yang dicanangkan dan dilaksanakan oleh pemerintah Kota Manado untuk menjamin masyarakat Kota Manado yang belum memiliki jaminan kesehatan. Dalam penelitian ini

peran tenaga medis tersebut yang mencakup penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilihat dari 4 peran atau tugas tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat menurut Levey dan Loomba, peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan.

a. Promotif :

Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan promotif bagi masyarakat sudah dilaksanakan oleh para tenaga medis yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu Kota Manado. Pemberian pelayanan promotif dilakukan dengan 2 cara yaitu ada yang dilakukan secara langsung dengan tatap muka seperti ceramah tentang penyakit dari dokter di Puskesmas, promosi kesehatan individu yang diberikan langsung dari dokter kepada pasien agar menjaga kesehatan bahkan juga pendampingan dimana dokter mendampingi pasien dalam memberikan makanan tambahan bagi bayi yang baru lahir. Sedangkan promosi kesehatan yang dilakukan secara tidak langsung seperti lewat pengeras suara para petugas kesehatan memberikan penyuluhan tentang pendidikan kesehatan agar masyarakat tetap hidup sehat, tayangan tayangan yang ditayangkan di televisi yang berada diruang tunggu puskesmas. Dengan pemberian pelayanan promotif ini diharapkan masyarakat dapat menjaga pola hidup sehat dan terhindar dari penyakit. Selain mempromosikan tentang kesehatan, pihak Puskesmas juga mensosialisasikan tentang program yang ada di Puskesmas. Salah satunya program pemerintah kota Manado yaitu *universal coverage*. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang promotif hambatan yang ditemui pemberi pelayanan kesehatan antara lain masih kurangnya kesadaran

masyarakat untuk hidup bersih dan sehat, alat untuk memberikan penyuluhan masih kurang serta tempat untuk memberikan penyuluhan kadang kala terlalu kecil untuk menampung masyarakat. Sedangkan menurut masyarakat mereka sudah menerima pemberian pelayanan promotif dari para tenaga medis namun untuk ceramah dan demo kesehatan jarang dilakukan bahkan kunjungan dari rumah kerumah belum pernah dilakukan. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa peran tenaga medis yang promotif telah diberikan oleh para tenaga medis yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu namun belum efektif.

b. Preventif

Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan preventif bagi masyarakat sudah dilaksanakan oleh para tenaga medis yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu Manado. Pemberian pelayanan preventif dilakukan untuk mencegah agar masyarakat tidak mudah diserang penyakit. Pelayanan preventif yang dilakukan di Puskesmas Bahu Manado adalah dengan 2 cara yaitu ada yang dilakukan secara individu dan juga yang dilakukan secara kelompok. Pelayanan preventif diberikan kepada seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerja Puskesmas Bahu Manado tetapi juga diberikan kepada seluruh masyarakat yang datang di Puskesmas bahu. Pembiayaan dalam pelayanan preventif dilakukan oleh pemerintah jika pelayanan tersebut masuk dalam program pemerintah tetapi juga ada pelayanan preventif yang tidak masuk dalam program pemerintah yang memungut biaya dari masyarakat. Jika masyarakat tersebut merupakan warga kota Manado dan membawah KTP/KK saat memeriksakan diri untuk memperoleh pelayanan di Puskesmas Bahu Manado maka mereka akan menjadi anggota *universal coverage* Dan tidak akan memberikan biaya apapun saat menerima pelayanan preventif di Puskesmas Bahu. Contoh pelayanan preventif yang diberikan di

Puskesmas Bahu Manado adalah imunisasi yang diberikan kepada bayi, anak balita dan ibu hamil, pemberian nutrisi bagi bayi dan anak yang diberikan di posyandu, pencegahan agar tidak terjadi komplikasi saat persalinan, mengoleskan fluor pada gigi pasien terutama bagi anak dan fogging nyamuk. Dengan pemberian pelayanan preventif ini diharapkan masyarakat tidak mudah diserang penyakit. Hambatan yang ditemui oleh pemberi pelayanan antara lain kesadaran masyarakat khususnya untuk menerima pemberian imunisasi, kadang kala masyarakat datang tidak tepat waktu serta pendanaan yang tidak mencukupi. Masyarakat telah menerima pelayanan preventif dari tenaga medis di Puskesmas. Salah satu keluhan mereka adalah jarang dilakukan fogging. Bahkan fogging nanti dilakukan setelah ada kasus. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa peran tenaga medis yang preventif telah diberikan oleh para tenaga medis yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu namun belum efektif.

#### c. Kuratif

Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kuratif bagi masyarakat sudah dilaksanakan oleh para tenaga medis yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu Kota Manado. Pemberian pelayanan kuratif dilakukan untuk mengurangi/menghilangkan atau mengobati rasa sakit yang diderita oleh pasien. Pelayanan kuratif yang dilakukan di Puskesmas Bahu Kota Manado sangat banyak contohnya antara lain membantu pasien untuk bersalin, menyembuhkan influenza, sakit gigi, dan bermacam penyakit lainnya sesuai porsi pelayanan yang diberikan di Puskesmas. Jika ada pasien yang tidak dapat ditangani di puskesmas, pasien tersebut akan dirujuk ke Rumah Sakit untuk memperoleh pengobatan yang lebih intensif. Pelayanan kuratif diberikan kepada seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerja Puskesmas Bahu Manado tetapi juga diberikan kepada seluruh

masyarakat yang datang di Puskesmas Bahu. Pembiayaan dalam pelayanan kuratif dilakukan oleh pasien/masyarakat. Jika masyarakat tersebut merupakan warga kota Manado dan membawah KTP/KK saat memeriksakan diri untuk memperoleh pelayanan di Puskesmas Bahu Manado maka mereka akan menjadi anggota *universal coverage* dan tidak akan memberikan biaya apapun saat menerima pelayanan kuratif di Puskesmas Bahu. Dalam pemberian pelayanan kuratif, hambatan terbesar yang ditemui para pemberi pelayanan dalam melayani pasien yang merupakan anggota *universal coverage* yaitu pendanaan. Pendanaan yang diberikan Pemerintah Kota Manado sering kali tidak tepat waktu dan tidak sesuai. Hal itu menyebabkan banyaknya tunggakan yang ada. Dalam melayani pasien, para pemberi pelayanan kesehatan yaitu para tenaga medis diharapkan dapat melayani dengan baik sebagaimana mestinya dan juga diharapkan dapat berlaku ramah serta bersahabat dengan pasien maupun keluarga/kenalan pasien tersebut. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa peran tenaga medis yang kuratif telah diberikan oleh para tenaga medis yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu dan diterima oleh masyarakat. Namun pelayanan yang diberikan harus lebih ditingkatkan agar bias menjadi lebih baik.

#### e. Rehabilitatif

Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan rehabilitatif bagi masyarakat sudah dilaksanakan oleh para tenaga medis yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu Manado. Pemberian pelayanan rehabilitatif dilakukan untuk memulihkan dan mengembalikan bekas penderita agar dapat kembali normal atau mendekati normal. Pelayanan rehabilitatif di Puskesmas tidak banyak karena pelayanan ini sebagian besar ditujukan untuk pasien dengan penyakit yang sudah masuk dalam kategori

parah. Jadi pasien tersebut dirujuk dan ditangani di Rumah Sakit. Jenis pelayanan rehabilitatif yang diberikan di Puskesmas hanya sebagian kecil dan sederhana contohnya pemberian senam nifas bagi ibu yang baru melahirkan dan penambalan gigi/pemasangan gigi palsu. Hambatan yang ditemui oleh para tenaga medis yaitu kesadaran masyarakat dimana kadang kalah mereka menyepelkan pelayanan rehabilitative ini. Kadang kala para pasien setelah berobat sudah tidak datang mengecek keadaannya lagi. Sebenarnya bagi pasien yang mengikuti program *universal coverage* tidak perlu mengeluarkan biaya apa-apa namun ada obat yang tidak masuk dalam program *universal coverage*. Oleh karena itu pasien *universal coverage* harus menanggung biaya obat tersebut. Untuk pelayanan yang diberikan kadang kala masih ada tenaga medis yang kurang bersahabat dan terkesan kasar kepada pasien *universal coverage*. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa peran tenaga medis yang rehabilitatif telah diberikan oleh para tenaga medis yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu. Berdasarkan penelitian ini tenaga medis di Puskesmas Bahu Manado telah menjalankan perannya dengan baik dalam memberikan pelayanan rehabilitatif bagi masyarakat dan diharapkan agar lebih baik lagi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan bahwa peran tenaga medis dalam pemberian pelayanan kesehatan untuk menunjang pelaksanaan program *universal coverage* di Puskesmas Bahu Kota Manado, yaitu :

- a. Pelayanan kesehatan promotif dimana para tenaga medis telah melaksanakan perannya untuk mempromosikan kesehatan kepada masyarakat umum. Jenis promosi kesehatan yang diberikan di Puskesmas Bahu Manado seperti *health education*

yang dilakukan setiap hari kerja baik secara langsung kepada masyarakat umum lewat siaran televisi di Puskesmas maupun secara individu langsung dari dokter kepada pasien. Pelayanan promotif ini juga lewat penyuluhan tentang penyakit dan program di Puskesmas salah satunya program *universal coverage*. Pembiayaan dalam pemberian pelayanan promotif ini diberikan oleh pemerintah pusat/daerah tanpa memungut biaya dari masyarakat umum.

- b. Pelayanan kesehatan preventif telah dilakukan oleh para tenaga medis dimana para tenaga medis melakukan pencegahan terhadap penyakit seperti melakukan imunisasi dan fogging. Pembiayaannya ada yang diberikan pemerintah tetapi juga ada yang tidak. Jadi bagi masyarakat yang tidak ikut jaminan kesehatan pemerintah akan dikenakan biaya.
- c. Pelayanan kesehatan kuratif telah dilakukan di Puskesmas Bahu Manado dimana para tenaga medis memberikan pengobatan bagi pasiennya. Pembiayaan bagi anggota *universal coverage* ditiadakan. Prosedur untuk memperoleh pelayanan kesehatan juga sama namun anggota *universal coverage* harus menunjukkan KTP/KK.
- d. Pelayanan kesehatan rehabilitatif telah diberikan oleh para tenaga medis di Puskesmas Bahu dimana mereka berupaya untuk memulihkan pasien agar dapat kembali normal atau mendekati normal. Namun kadang kala para peserta *universal coverage* harus mengeluarkan biaya tambahan karena ada jenis obat dan pelayanan yang tidak masuk dalam program *universal coverage*.

## SARAN

Untuk Pemberi Pelayanan Kesehatan :

1. Diefektifkan dengan atap muka langsung dengan masyarakat.
2. Imunisasi dan fogging harus lebih sering diberikan.

3. Tenaga medis harus berlaku lebih ramah
4. Petugas harus lebih mengutamakan kepentingan pasien
5. Pengurusan administrasi dilancarkan
6. Jenis pelayanan rehabilitatif lebih diperbanyak di Puskesmas

Untuk masyarakat :

1. Hadir dan ambil bagian dalam penyuluhan penyuluhan kesehatan ataupun program Puskesmas
2. Meningkatkan kesadaran dalam menjaga kesehatan lewat hidup yang bersih dan sehat
3. Berkunjung ke Puskesmas sesuai waktu
4. Berlaku ramah dan jujur kepada pemberi pelayanan kesehatan

#### **Daftar Pustaka**

- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Soejono Soekanto. 2009. *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Rajawali Pers

#### Sumber Lain :

- Kamus besar Bahasa Indonesia,  
 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.  
 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.  
 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan..  
 Peraturan Walikota Manado Nomor 05 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Semesta (Universal Coverage).  
 Wikipedia Bahasa Indonesia Tahun 2012