

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI
PROGRAM BPJS KESEHATAN
(Suatu Studi di RSUD Lapangan Sawang Kabupaten SITARO)**

*Faris Burung¹
Sofia Pangemanan²
Yurnie Sendow³*

Abstrak

Kesehatan merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat, kesehatan juga merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia disamping sandang, pangan, dan papan. Dalam kehidupan manusia mempunyai sebuah kesehatan dimana seseorang merasa baik dengan fisik dan mentalnya lebih tepatnya sehat yaitu suatu kondisi yang bebas dari berbagai jenis penyakit baik secara fisik, mental, maupun sosial. Tipe penelitian ini deskriptif kualitatif dengan Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi yakni pengamatan langsung ke lokasi penelitian, melakukan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat melalui program BPJS Kesehatan RSUD Lapangan Sawang kepada masyarakat belum sepenuhnya baik di rasakan oleh masyarakat. Yang di ambil berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan di rumah sakit sudah cukup baik, aspek-aspek pelayanan yang dinilai masih kurang diantaranya seperti luas ruangan yang tidak memadai dengan jumlah kunjungan pasien, tempat duduk di ruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah kunjungan pasien. Sarana pendukung secara kualitas dan kuantitas masih kurang serta pelayanan administrasi yang di nilai masih berbelit-belit dan masih perlu di tingkatkan lagi.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Kesehatan Masyarakat, BPJS Kesehatan

¹*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.*

²*Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi.*

³*Sekretaris Penguji/Pembimbing Skripsi*

Pendahuluan

Kesehatan merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat, Kesehatan juga merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia disamping sandang, pangan, dan papan. Dalam kehidupan manusia mempunyai sebuah kesehatan dimana seseorang merasa baik dengan fisik dan mentalnya lebih tepatnya sehat yaitu suatu kondisi yang bebas dari berbagai jenis penyakit baik secara fisik, mental, maupun sosial. Konsep Sehat adalah keadaan normal yang sesuai dengan standar yang diterima berdasarkan kriteria tertentu, sesuai jenis kelamin dan komunitas masyarakat sekitarnya. Kebanyakan orang bilang sehat itu mahal, tetapi benarkah tentang fakta itu? menurut pendapat para Ilmu Kesehatan Dunia (WHO) , memang sehat itu mahal, karena kita harus memakan- makanan yang penuh dengan gizi, akan kaya protein, zat besi, dan lain-lain. Istilah sehat dalam kehidupan sehari-hari sering dipakai untuk menyatakan bahwa sesuatu dapat bekerja secara normal. Bahkan benda mati pun seperti kendaraan bermotor atau mesin, jika dapat berfungsi secara normal, maka seringkali oleh pemiliknya dikatakan bahwa kendaraannya dalam kondisi sehat. Kebanyakan orang mengatakan sehat jika badannya merasa segar dan nyaman. Bahkan seorang dokterpun akan menyatakan pasiennya sehat manakala menurut hasil pemeriksaan yang dilakukannya mendapatkan seluruh tubuh pasien berfungsi secara normal.

Begitupun dengan pelayanan setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik sekarang ini menjadi salah satu isu penting dan terus berkembang serta penuh kritik dalam

perkembangannya di masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Dan dalam UU No. 25 tahun 2009 pasal 18 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah. Pelimpahan wewenang urusan kesehatan dari pemerintah pusat kepada daerah sangat memungkinkan terjadinya peningkatan penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas. Terbuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan klien yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang

dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai pengikut dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa layanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan bagi warga masyarakat selaku pengguna jasa kesehatan. Adapaun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar, ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat - obatan. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Dan melalui pemberian jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan. Esensinya asuransi atau pertanggungan merupakan perjanjian antara 2 pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang di harapkan/tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan di derita tertanggung yang timbul dan suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang di dasarkan atas meninggalnya atau hidupnya seseorang yang di pertanggungan.

Masih banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan BPJS

kesehatan di RSUD Lapangan Sawang adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku petugas yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja petugas dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah. Keluhan peserta BPJS kesehatan atas pelayanan yang di berikan RSUD karena adanya diskrimnasi pelayanan, antrian yang panjang di loket, pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan tergesa-gesa sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter mengenai sakit yang di derita oleh pasien, pemberian obat yang di batasi karena peserta BPJS Kesehatan harus bolak-balik untuk mengantri untuk berobat lagi, dengan sistem rujukan berjenjang membuat proses rujukan menjadi lebih lama.

Pihak BPJS kesehatan sendiri, evaluasi secara konkrit belum pernah di lakukan mengingat keterbatasan : sumber daya, adanya penambahan petugas BPJS kesehatan di RS, yang mengentri data pasien yang di layani, dan verifikator kelengkapan pasien. Peningkatan biaya untuk Pembuatan Surat Pengantar Jaminan Perawatan (SPJP) pada setiap pasien yang berkunjung. Kemungkinan lainnya, petugas RS yang di undang untuk menghadiri sosialisasi tentang prosedur pelayanan BPJS kesehatan, tidak menjelaskan kepada sesama rekan sekrjanya yang tidak mengikuti sosialisasi maupun kepada pasien, yang di sebabkan kurang mengertinya petugas tersebut tentang sistem/prosedur pelayanan administrasi pasien BPJS kesehatan, atau petugas yang di undang tidak menghadiri sosialisasi tersebut, akibatnya yang menjadi kebijaksanaan di atas, tidak

sampai kebawah baik kepada peserta, provider, dan petugas lapangan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat di rumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat melalui program BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Kesehatan di RSUD Lapangan Sawang. Untuk mengetahui manfaat dari program BPJS kesehatan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di RSUD Lapangan Sawang.

Tinjauan Pustaka

Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier 1979 mengemukakan bahwa: Implementasi merupakan pemahaman yang akan terjadi setelah menetapkan suatu program yang menjadi fokus perhatian pemerintah yang merancang implmentasi kebijakan. Implementasi merupakan kejadian yang terjadi setelah dibuat dan disahkan pedoman kebijakan negara. Micahel Howlet dan M. Ramesh 1995: implementasi adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mendapatkan hasil dari sebuah kebijakan. Menurut UU no. 24 tahun 2011 tentang BPJS pasal 7 ayat (1) dan Ayat (2), pasal 9 ayat (1) dan UU. No. 40 Tahun 2011 Tentang SJSN, Pasal 1 Angka 8, Pasal 4 Dan Pasal 5 ayat (1)). Badan Penyeleggara jaminan social kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) Bulan di Indonesia. BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) adalah Badan Usaha Milik

Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. UU RI No 24 tahun 2011 tentang BPJS dalam BAB I pasal 1 di sebutkan bahwa: BPJS adalah badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Dana jaminan sosial adalah dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang kelola oleh BPJS untuk pembayaran manfaat kepada peserta dan pembiayaan oprasional penyelenggaraan program jaminan sosial peserta adalah setiap orang yang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan diindonesia yang telah membayar iuran. Manfaat adalah faedah jaminan sosial yang menjadi hak peserta dan/atau anggota keluarganya. Iuran adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh peserta, pemberi kerja dan/atau pemerintah.

Pelayanan kesehatan dapat juga dikatakan sebagai upaya pelayanan kesehatan yang melembaga berdasarkan fungsi sosial di bidang pelayanan kesehatan bagi individu dan keluarga. Fungsi sosial disini berarti lebih mengutamakan pada unsur kemanusiaan dan tidak mengambil keuntungan secara komersial. Dalam Sistem Kesehatan Nasional kita, penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar dapat berupa Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) primer yaitu mendayagunakan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan

dasar yang ditujukan kepada perorangan. Penyelenggara UKP primer adalah pemerintah, masyarakat dan swasta yang diwujudkan melalui berbagai bentuk pelayanan profesional dan dapat dilaksanakan di rumah, tempat kerja maupun fasilitas kesehatan perorangan primer baik Puskesmas dan jaringannya serta fasilitas kesehatan lainnya milik pemerintah, masyarakat maupun swasta (tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 374/Menkes/SK/V/2009). Menurut pendapat Hodgetts dan Casio, jenis pelayanan kesehatan secara umum pelayanan kesehatan dapat dibedakan atas pelayanan kedokteran (*medical service*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*). Kedua jenis pelayanan ini mempunyai karakteristik yang berbeda tentunya.

Menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat. Levey dan Loomba (1973), Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan mencembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, berangkat dari rumusan masalah dan di sesuaikan dengan tujuan yang ingin di capai, maka jenis penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Model penelitian kualitatif ini biasanya di gunakan dalam pengamatan dan

penelitian sosial. Menurut bodgan dan taylor (Dalam Moleong 2000) metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa informasi tertulis dan lisan dari seorang dan perilaku yang di amati. Penelitaian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan objek yang di teliti. Data yang terkumpul akan di analisa secara kualitatif. Jenis data kualitatif merupakan data yang di nyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambaran (Sugiyono, 2002). Sehingga dapat di simpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelirian social yang berusaha mendekati kenyataan social secara empirik dari dalam sebagai rangkaian proses social yang saling membentuk kenyataan dengan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambaran dan catatan dalam tampilan yang apa adanya.

Pemilihan di dasarkan atas pertimbangan bahwa informan memiliki pemahaman terhadap fenomena penelitian, Informan-informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah petugas BPJS Kesehatan yang bertugas di rumah sakit, Petugas kesehatan RSUD Lapangan Sawang, dan Pasien/masyarakat peserta BPJS Kesehatan.

Jumlah Informan sebanyak 8 orang antara lain :

1. Petugas BPJS Kesehatan : 2 Orang
 2. Petugas kesehatan RSUD Lapangan Sawang : 2 Orang
 3. Pasien/Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan : 4 Orang
- Jumlah : 8 Orang

Dalam penelitian ini peneliti membatasi pada pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat melalui Program

BPJS Kesehatan di RSUD Lapangan Sawang Kabupaten SITARO

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan SITARO untuk memperoleh data yang diperlukan menjawab permasalahan penelitian, ada beberapa tahapan yang dilakukan penulis yaitu pertama penilitain dia awali dengan pengumpulan dokumen tertulis tentang kondisi umum rsud lapangan sawang sebagai lokasi penelitian dan data-data mengenai program BPJS kesehatan, kedua penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yang sudah ditetapkan untuk mendapatkan informasi dan fakta-fakta yang lebih komprehensif menyangkut permasalahan penelitian. Wawancara adalah salah satu cara untuk mendapatkan informasi dari para informan tentang Manfaat Program BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan sesuai dengan fokus penelitian, telah ditetapkan jumlah informan yang akan dilakukan wawancara. Tipe wawancara yang dipilih oleh penulis adalah tipe wawancara berstruktur dimana sebelum memulai wawancara terlebih dahulu penulis menyusun daftar pertanyaan yang akan diajukan, pertanyaan-pertanyaan yang disusun sudah pasti berhubungan dengan fokus penelitian. Namun dalam prosesnya sendiri penulis tidak menutup kemungkinan akan munculnya pertanyaan-pertanyaan baru yang dapat menggali informasi lebih dalam dari para informan. Dalam UU No 24 tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan bahwa BPJS Kesehatan adalah sebuah lembaga milik negara yang masuk dalam kategori BUMN. Pemerintah Indonesia secara khusus memberi tugas penting pada BPJS Kesehatan untuk menyelenggarakan jaminan dan pemeliharaan kesehatan

bagi masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali. Semua masyarakat sipil, PNS, TNI/POLRI, Veteran, Penisunan PNS, dan Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dijamin oleh BPJS Kesehatan, Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan kesehatan.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Ibu N. M selaku petugas BPJS Kesehatan di RSUD Lapangan Sawang mengatakan Bahwa : *BPJS Kesehatan adalah badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan seluruh masyarakat indonesia tanpa terkecuali, BPJS Kesehatan dengan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan program pemerintah di bawah kementerian kesehatan, BPJS Kesehatan juga merupakan asuransi kesehatan yang diselenggarakan pemerintah indonesia.* Berkaitan dengan hal ini juga menurut Nn L. S adalah petugas BPJS Kesehatan yang dibantu oleh RSUD Lapangan Sawang : *BPJS Kesehatan merupakan lembaga yang menjamin kesehatan masyarakat indonesia yang kurang mampu dalam hal pembiayaan pemeliharaan kesehatan, dalam hal ini khususnya masyarakat Kabupaten Kepulauan SITARO, masyarakat yang kurang mampu dalam hal biaya di beri kesempatan untuk mendapatkan pengobatan yang lebih baik, dengan menyisihkan uang mereka setiap bulan untuk di setor kepada BPJS Kesehatan sebagai dana asuransi ketika mereka pergi melakukan pengobatan di rumah sakit atau puskesmas dalam hal ini dana jaminan.*

Dana Jaminan Sosial adalah dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh BPJS Kesehatan untuk pembayaran manfaat kepada peserta dan

operasional pembiayaan penyelenggaraan program Jaminan Sosial, Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Hal ini juga di jelaskan menurut Nn R. K selaku petugas BPJS Kesehatan di RSUD Lapangan Sawang bahwa : *untuk iuran dalam program BPJS Kesehatan ini, jangka waktu pembayaran iuran ini adalah perbulan dan peserta BPJS Kesehatan di bagi dalam tiga kelas, untuk kelas 3 peserta BPJS Kesehatan membayar iuran sebesar Rp. 25000, untuk kelas 2 peserta BPJS Kesehatan membayar iuran sebesar Rp. 52000, untuk kelas 1 peserta BPJS Kesehatan membayar iuran sebesar Rp. 85000, dan selanjutnya bahwa alasan mengapa pembayaran iuran ataupun peserta BPJS Kesehatan di bagi dalam tiga kelas, karena mengingat keadaan masyarkat kita di indonesia yang tidak sama dalam hal ekonomi, jadi masyarakat di beri kebebasan untuk memilih kelas mana yang akan mereka pakai dalam jaminan kesehatan mereka saat mereka melakukan pengobatan, tentunya akan ada sedikit perbedaan mengenai obat-obatan yang di pakai dan fasilitas yang akan di berikan untuk di pakai oleh pasien/peserta BPJS Kesehatan.*

Menurut penjelasan UU No 24 tahun 2014 bahwa Pemerintah menetapkan standar tarif setelah mendapatkan masukan dari BPJS bersama dengan asosiasi fasilitas kesehatan, baik tingkat nasional maupun tingkat daerah. Besaran tarif di suatu wilayah (regional) tertentu dapat berbeda dengan tarif di wilayah (regional) lainnya sesuai dengan tingkat kemahalan harga setempat, sehingga diperoleh pembayaran fasilitas kesehatan yang efektif dan efisien. Menurut informan Nn P. L sebagai

petugas BPJS Kesehatan di RSUD Lapangan Sawang Kabupaten SITARO mengatakan : *program yang baik dan bagus jika kita lihat dari pengertian tentang program BPJS Kesehatan itu sendiri, karena dapat membantu masyarakat khususnya masyarakat yang ekonominya kurang mampu untuk mendapatkan pengobatan, maupun memeriksakan kesehatan mereka secara gratis, Dan untuk BPJS Kesehatan itu sendiri, program ini sudah berjalan dan melakukan kerjasama sekitar 4 tahun di RSUD Lapangan Sawang ini,*

Lebih jauh penelitian ini di lakukan terungkap bahwa program jaminan kesehatan ini baru di rasakan atau baru dapat di pakai oleh pasien/peserta BPJS Kesehatan di RSUD Lapangan Sawang ini sekitar 4 tahun, hal ini di sebabkan umur dari rsud lapangan sawang sendiri yang belum lama di resmikan, pun karena umur dari Kabupaten SITARO yang belum lama di mekarkan dari kabupaten SANGIHE dalam hal ini. Bpk N. S sebagai salah perawat yang bertugas di rumah sakit RSUD Lapangan Sawang juga menambahkan bahwa : *sejak di mulainya kerjasama antara BPJS Kesehatan ini dengan pihak rumah sakit RSUD Lapangan Sawang jumlah pasien yang berobat jadi bertambah semula ruangan tempat para pasien rawat inap tidak akan sampai penuh ketika, dengan adanya program BPJS Kesehatan ini pihak rumah sakit melakukan penambahan gedung yang semula hanya satu tingkat menjadi 2 tingkat agar dapat menampung semua pasien yang ada.*

Namun dengan seiring berjalannya waktu informasi tentang program BPJS Kesehatan ini semakin banyak di ketahui oleh masyarakat luas, di dukung oleh Pemerintah Kabupaten SITARO dalam hal ini untuk membantu masyarakat mendapatkan pengobatan

yang lebih baik. Dengan program yang begitu baik ini tidak diimbangi dengan kemudahan mendapatkan informasi mengenai syarat-syarat ketika melakukan pengobatan menggunakan program BPJS Kesehatan ini. Bpk C. P selaku pegawai tata usaha di RSUD Lapangan Sawang menambahkan bahwa : *seringkali ada calon pasien yang di RSUD Lapangan Sawang ini dengan keadaan yang tidak tahu apa-apa mengenai proses kepengurusan administrasi ketika ada hal-hal yang perlu di perbaharui ataupun di tambahkan oleh calon pasien dalam proses kelengkapan berkas yang ada, Seperti yang di alami oleh Ibu N. M adalah peserta BPJS Kesehatan melakukan pengobatan di RSUD Lapangan Sawang : saya adalah peserta jaminan sosial BPJS Kesehatan, karena penyakit yang saya derita tiba-tiba kambuh, sudah tidak sempat pergi berobat ke puskesmas, saya langsung datang berobat ke RSUD Lapangan Sawang menggunakan BPJS Kesehatan berharap mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Tetapi saya tidak langsung mendapatkan pelayanan karena saya tidak membawa surat pengantar rujukan dari puskesmas, jika saya ingin mendapatkan pelayanan atas penyakit yang derita saya harus memiliki surat pengantar rujukan dari puskesmas terlebih dahulu kata petugas yang bertugas saat itu. Setelah di telusuri kebenaran mengenai kejadian ini oleh peneliti mendapatkan bahwa memang benar terjadi demikian seperti yang sudah di ceritakan informan di atas, tetapi yang menjadi permasalahan mendasar mengenai kejadian ini sebenarnya, menurut petugas kesehatan yang bertugas saat itu adalah karena prosedur pelayanan kesehatan yang sudah demikian adanya.*

Seperti kata Ibu W. T selaku Petugas Kesehatan RSUD Lapangan

Sawang mengatakan bahwa : *saya melayani pasien yang ada tanpa membedakan ia penderita sakit kronis ataupun tidak, saya hanya mengikuti aturan, acuan pelayanan yang sudah ada di RSUD Lapangan Sawang ini, begitupun untuk pasien/peserta BPJS Kesehatan ia akan mengikuti semua aturan yang sudah di tetapkan oleh program BPJS Kesehatan itu sendiri, salah satu aturan tersebut mengenai sistem pelayanan kepada pasien/peserta BPJS Kesehatan bahwa karena program ini adalah program yang berjenjang, maka pelayanan pengobatan pertama di lakukan di puskesmas, ketika pihak puskesmas tidak mempunyai cukup fasilitas ataupun pasien memerlukan tindakan yang lebih terhadap penyakit yang di derita dan dalam hal ini pihak puskesmas tidak mampu, maka di berlakukan sistem rujukan ke rumah sakit, agar pasien mendapatkan pelayanan pengobatan yang lebih baik.*

Kurangnya informasi mengenai bagaimana proses pengurusan berkas administrasi calon pasien/peserta BPJS Kesehatan seringkali menunda proses pengobatan yang ada. Hal ini juga di alami oleh Bpk W. P salah satu pasien/peserta BPJS Kesehatan di RSUD Lapangan Sawang mengatakan bahwa : *Saya kira dengan menjadi anggota BPJS Kesehatan ketika saya sakit dan datang berobat kerumah sakit, pelayanan yang akan saya dapatkan lebih cepat dan baik, proses mengurus administrasi lebih mudah, obat-obat yang saya pakai sudah di jamin oleh BPJS Kesehatan sudah tidak perlu lagi membelinya, dan tidak perlu lagi ada registrasi berupa legalisir ke kantor BPJS Kesehatan. Ketika hal ini terjadi kepada saya sebagai pasien/peserta BPJS Kesehatan saya merasa di persulit oleh pihak RSUD Lapangan Sawang maupun pihak BPJS Kesehatan*

itu sendiri. Hal ini pun di benarkan oleh pihak RSUD Lapangan Sawang dan oleh BPJS Kesehatan sendiri bahwa untuk kepengurusan berkas administrasi calon pasien/peserta BPJS Kesehatan dalam melakukan pengobatan di rumah sakit ada beberapa registrasi berkas yang harus dilakukan nanti pada saat berobat, hal ini di lakukan dengan tujuan bahwa agar supaya berkas yang ada menjadi arsip untuk pihak BPJS Kesehatan maupun pihak RSUD Lapangan Sawang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil rangkuman wawancara dan pembahasan sebagaimana yang telah di kemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat di simpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Program tentang jaminan kesehatan ini sangat baik dalam rangka peningkatan taraf kesehatan masyarakat kurang mampu khususnya di Kabupaten SITARO. Mengacu pada judul yaitu Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan di RSUD Lapangan Sawang Kabupaten SITARO, belum dapat di katakan baik dengan kata lain pelaksanaan dari program ini belum dapat di rasakan sepenuhnya oleh masyarakat yang kurang mampu. Karena pelaksanaan pelayanan yang kurang baik dari pihak RSUD Lapangan Sawang berakibat pada pelaksanaan dari program tersebut dalam hal ini BPJS Kesehatan menjadi kurang baik .
2. Kurangnya kesadaran akan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan keramahan petugas BPJS Kesehatan yang ada di RSUD Lapangan Sawang dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan.

3. Masih kurangnya sosialisasi tentang tata cara bagaimana kepengurusan berkas administrasi calon pasien/peserta BPJS Kesehatan berdampak pada pelayanan yang diterima maupun pelayanan yang di berikan oleh pihak RSUD Lapangan Sawang.
4. Masih banyak terdapat pengeluhan oleh pasien maupun calon pasien mengenai kepengurusan administrasi berkas BPJS Kesehatan di RSUD Lapangan Sawang yang di rasa cukup sulit untuk program yang dapat di katakan sangat membantu masyarakat kurang mampu dalam hal kesehatan.
5. Secara umum di lihat dari pengertian implementasi itu sendiri dan di lihat dari rumusan masalah yang ada, dapat di katakan bahwa pelaksanaan dari program BPJS Kesehatan dalam pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya baik dilihat dari hasil penelitian yang sudah di lakukan.

Saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini maka dapat diberikan beberapa saran untuk di tindak lanjuti pihak terkait, agar mengoptimalkan manfaat dari program BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan masyarakat :

1. Pentingnya peran RSUD Lapangan Sawang sebagai pusat pelayanan dan peningkatan kesehatan masyarakat ketika masyarakat melakukan pemeriksaan kesehatan ataupun pengobatan penyakit pasien. Dari segi pelayanan dan fasilitas pendukung perlu ada peningkatan, manajemen dari pihak RSUD Lapangan Sawang termasuk disiplin dari petugas yang adapun perlu di tingkatkan, dengan terlebih dahulu meningkatkan pelayanan, fasilitas dan manajemen dari pihak RSUD

- Lapangan Sawang maka akan berdampak pada program yang di usung oleh pemerintah, karena RSUD lapangan Sawang sendiri termasuk bagian dari pemerintah dalam membantu masyarakat meningkatkan taraf hidup ke arah yang lebih baik khususnya dalam bidang kesehatan.
2. Peran dari pihak BPJS Kesehatan pun sangatlah penting, mulai dari sosialisasi mengenai program tersebut sampai pada tingkat dimana masyarakat mendapatkan kualitas kesehatan yang lebih baik, maka perlu di tingkatkan lagi mengenai kinerja dari pihak BPJS Kesehatan itu sendiri, agar masyarakat tidak keliru soal proses registrasi administrasi ketika melakukan pemeriksaan kesehatan maupun berobat di rumah sakit, penambahan petugas yang mengurus administrasi BPJS Kesehatan di rumah sakit juga di perlukan, semakin banyak petugas yang mengurus soal administrasi kesehatan maka akan semakin baik dan dari segi waktu mendapatkan penghematan karena tidak perlu menunggu lama.
 3. Pihak BPJS Kesehatan bersama dengan pihak RSUD Lapangan Sawang harus lebih memperhatikan kinerja masing-masing karyawan yang berada pada front office dimana berhubungan langsung dengan pasien/peserta BPJS Kesehatan dalam pengurusan administrasi maupun hal yang lain. Dengan langkah melakukan pendidikan dan pelatihan (diklat), agar lebih bertanggung jawab disiplin dan maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pasien/peserta BPJS Kesehatan.
- Dwiyanto A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University
- Fanar S. A. 2010. *Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Indonesia. Quality Research Agency (IQRA)*. Tangerang Banten : Kreasi Wacana.
- Ibrahim A. H. Dr. Drs. Mma. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : CV Mandar Maju.
- Kurniawan A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Media Sarana
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ratmino dan Winarsih A. S. 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Edisi Ketiga Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela L. P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Edisi Ketiga. Bandung: PT Refika Aditama.
- Wahyudi K. 1994. *Manajemen Administrasi dan Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada.
- Zwar. Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Cetakan Pertama. Edisi Ketiga. Jakarta: Bina Rupa Aksara.

DAFTAR PUSTAKA