

**PELAKSANAAN PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT UMUM ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU TAHUN 2018**

Oleh : Edo Rizkia Putra

Email : edorizkiaputra@gmail.com

Pembimbing : Drs. Isril, MH

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5

Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The objectives expected to be achieved through this research are to find out 1) Implementation of services of the Social Security Organizing Agency (BPJS) at Arifin Achmad General Hospital, Riau Province. 2) Obstacles in the implementation of the services of the Social Security Organizing Agency (BPJS) at Arifin Achmad General Hospital in Riau Province.

The approach used in this study is a descriptive research approach with a qualitative type. The study was conducted at Arifin Achmad Hospital in Riau Province, located on Jalan Diponegoro No 2 Pekanbaru in December 2018 to February 2019. The technique of collecting data using interviews. Data analysis uses data reduction data presentation and conclusion drawing.

Several things that became the conclusion of the study were

1) The implementation of BPJS Health services at Arifin Achmad Hospital was already underway. Arifin Ahmad Regional Hospital as a BPJS Health partner has carried out its obligations, namely to comply with all requirements specified in the MoU or Cooperation Agreement (SPK). Timely reporting of claims, and ICP following INA-CBGs in the service of patients participating in BPJS Health. The patient feels dissatisfied with health services. This BPJS Health policy does not get a positive response from Arifin Ahmad General Hospital, this is related to the income from the 2018 BPJS Health deficit.

2) Obstacles in the implementation of BPJS services at Arifin Achmad Hospital in Riau Province include income or revenue deficits, limitations on some provisions, and delay in issuing Patient Eligibility Letters (SEP) for BPJS Health participants.

Keywords: Service Delivery, BPJS, RSUD

PENDAHULUAN

Pembangunan dibidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional. Pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan penyediaan sarana pelayanan kesehatan (Dede Lesmana, 2014). Badan Kesehatan (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut juga tertuang dalam Pasal 28 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 dan selanjutnya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan.

Jaminan sosial merupakan sistem proteksi yang diberikan kepada setiap warga Negara untuk mencegah hal-hal yang tidak dapat diprediksikan karena adanya resiko-resiko sosial ekonomi yang dapat menimbulkan hilangnya pekerjaan maupun mengancam kesehatan. Oleh karena itu, jaminan sosial hadir sebagai salah satu pilar kesejahteraan yang bersifat operasional (Ridwan Max Sijabat, 2018). Sesuai dengan penyelenggaraan urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, maka dirumuskanlah suatu kebijakan oleh Pemerintah Provinsi Riau bersama Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam hal pelayanan dasar yang tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah memiliki andil besar dalam pelayanan

publik ini. Sehingga efisiensi dan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Banyak masyarakat yang mengaharapkannya kepada pemerintah. Fungsi utama pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan menciptakan kondisi yang menjamin warga masyarakat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar. Dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara dari instansi yang melayani masyarakat secara memuaskan.

Rumah sakit merupakan sebuah institusi penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan memberikan pelayanan bagi orang-orang yang menggunakan jasa dibidang kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad merupakan Rumah Sakit Milik Daerah Provinsi Riau yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Namun pada saat ini pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau masih belum bisa memenuhi kepuasan penerima layanan.

Pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sudah lama mendapat keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut bukan tanpa alasan sebab masih banyak pihak Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau yang melayani masyarakat setengah hati dan terkesan asal-asalan. Padahal pemerintah melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), telah memberikan jaminan kepada tiap mereka yang mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) untuk mendapatkan pelayanan yang sama baiknya dengan mereka yang berasal dari kalangan ekonomi menengah ke

atas. Namun seringkali imbauan pemerintah tersebut diabaikan oleh para abdi kesehatan masyarakat.

Mengenai pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terdapat dalam Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan merupakan keadaan sejahtera mulai dari badan, jiwa, serta sosial yang membuat setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dengan demikian, kesehatan selain menjadi hak asasi manusia, kesehatan juga merupakan suatu investasi. Dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 juga menyatakan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab dalam merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, serta mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Zurrahmi, selaku Kepala Unit Pengaduan Masyarakat menyatakan bahwa RSUD Arifin Ahmad banyak menerima keluhan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan dari sebuah program kesehatan pemerintah. Pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan mereka. Banyak masyarakat yang menggunakan kartu BPJS belum mendapatkan pelayanan yang baik dari rumah sakit, begitu juga kelengkapan alat-alat kesehatan hingga terjaminnya para obat-obatan bagi peserta BPJS. Berdasarkan sumber permasalahan yang telah diteliti terdapat beberapa fenomena yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau. Berikut permasalahan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Arifin Ahmad Provinsi Riau

Tabel 1
Permasalahan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau Tahun 2018

No	Permasalahan	Jumlah Pengaduan		
		2016	2017	2018
1	Administrasi tidak sesuai prosedur	52	42	40
2	Biaya rawatan mahal	8	4	3
3	Obat kosong	6	10	14
4	Petugas rekam medik kasar	1	3	7
5	Fasilitas elektro rusak(EEG) rusak	1	1	1
6	Reagen kosong	4	3	3
7	Pelayanan Poli penyakit lambat, mulai jam 10.30 WIB	1	5	7
8	Kecewa dengan pelayanan dokter	1	1	2
9	Tidak divisit dokter	1	2	4
10	Pelayanan rekam medik lambat	1	2	3
11	Petugas labor tidak ramah	1	2	4
12	Alat kesehatan tidak lengkap	1	2	3
13	Fasilitas (USG) mata rusak	1	2	2
14	Jadwal operasi sangat tidak tepat waktu	1	30	35
15	Fasilitas coloscopy anak tidak ada	2	3	3
Jumlah		82	112	131

Sumber : Unit Pengaduan Masyarakat, RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, Tahun 2019.

Berdasarkan beberapa fenomena yang diatas dapat diliat dengan jelas sudah menjadi rahasia umum bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau masih kurang memenuhi ekspektasi dari masyarakat terutama bagi mereka dari kalangan ekonomi menengah ke bawah yang kurang mendapatkan akses pelayanan yang memadai dari rumah sakit.

Kesehatan masyarakat merupakan aspek yang bernilai kemanusiaan yang harus dilindungi oleh Pemerintah Daerah Provinsi Riau. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis menjumpai beberapa kasus

terkait keluhan masyarakat terhadap pelayanan BPJS seperti kasus pasien yang memiliki kartu Jamkesmas dan sudah mendaftar ke BPJS tidak dilayani di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad dengan alasan karena tidak memiliki Kartu BPJS warna biru. Meskipun ada surat keterangan resmi asli dan legalisir BPJS, pasien tetap tidak dapat dilayani di RSUD (<https://antarariau.com>). Kasus pelayanan BPJS lainnya, bila berobat menggunakan kartu BPJS tetap tidak mendapatkan pelayanan selayaknya pasien yang tidak menggunakan kartu BPJS, keluh kakak pasien, adik saya sudah 11 hari di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru tidak juga bisa menjalani operasi, sementara itu kondisinya sudah sangat memperhatikan, jadi kami putuskan untuk pulang dulu ke rumah (<https://datariau.com>). Kasus serupa terjadi pula saat seorang anggota keluarga peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan melapor ke Ombudsman Riau, setelah orang tuanya tidak mendapatkan layanan untuk ruang perawatan khusus atau "*Intensive Care Unit*" (ICU) di seluruh rumah sakit di Kota Pekanbaru termasuk RSUD Arifin Achmad (<https://antarariau.com>).

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan seharusnya bisa memenuhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan karena mempunyai maklumat pelayanan yang menyatakan kesanggupan menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan dalam peraturan yang berada di bawah tanggung jawab gubernur Provinsi Riau.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 9 orang pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad didapatkan bahwa 2 responden merasa puas, 1 responden merasa kurang puas dan 6 responden

merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. BPJS Kesehatan telah berjalan menjelang tahun kelimanya di RSUD Arifin Achmad, sehingga hambatan terhadap BPJS sudah harus semestinya telah adapat diatasi. Apakah memang dengan adanya BPJS Kesehatan meningkatkan status kesehatan dan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ataukah malah justru kehadirannya tidak memiliki implikasi sedikitpun terhadap tingkat kesehatan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan yang ingin penulis angkat adalah Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2018. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah

- 1 Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau.
- 2 Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2018

Kerangka Teori Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan publik dirumuskan:

- 1) Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- 2) Publik berarti orang banyak (umum) (J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, 1996).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pendapat lain dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006), 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 di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Wasitiono yang dikutip Hardiansyah (2011) menyatakan bahwa "Pelayanan umum dan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat."

Agus Dwiyanto (2006) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Pendapat lain menurut Litjan Poltak Sinambela (2010), pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2004), empat unsur penting proses pelayanan publik yaitu Penyedia layanan, Penerima layanan, Jenis layanan, dan Kepuasan pelanggan. Ibrahim (2008) menyatakan

bahwa pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti luas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Maka setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) Hak dan kewajiban, Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat, Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik, memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Azas, Prinsip dan Standart Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi menurut Sulistio (2009) hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut Rasional, Ilmiah, Inovatif, Produktif, Profesionalisme, Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Jenis – jenis Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik disebut juga pelayanan umum, biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, seperti yang dikemukakan Achmat Batinggi (2011): "Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang"

Ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Rahman (2007) antara lain Pembagian kerja yang kurang jelas, Adanya hierarki jabatan, Adanya pengaturan sistem yang konsisten, Prinsip *formalistic*

impersonality, Penempatan berdasarkan karier, dan Prinsip rasionalitas.

Manajemen Pelayanan Publik

Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Menurut Moenir manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani (H.A.S Moenir).

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun dan mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas demi tercapainya tujuan pelayanan yang tegas dan ramah pada pelanggan, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2006) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam

memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)

BPJS Kesehatan merupakan 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, TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan dan keluarganya serta Badan Usaha lainnya atau rakyat biasa. BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah yang diresmikan tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola PT Askes Indonesia (Persero), sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes berubah menjadi BPJS Kesehatan.

Definisi Konseptual

1. Pelaksanaan adalah pengerjaan, perwujudan suatu pekerjaan.
2. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah salah satu lembaga sosial yang dibentuk untuk menyelenggarakan program-program seperti jaminan sosial yang ada di Indonesia.
4. Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau adalah sebuah institusi penyelenggara pelayanan publik milik daerah Provinsi Riau yang bertujuan memberikan pelayanan bagi orang-orang yang menggunakan jasa dibidang kesehatan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian yang penulis gunakan bersifat wawancara, yaitu peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dengan dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis tentang fokus penelitian yang dijadikan oleh peneliti sebagai alat bantu untuk mewancarai responden dalam mendapatkan data sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu instansi pelayanan publik dibidang kesehatan yakni, Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad (RSUD) Provinsi Riau yang terletak di jalan Diponegoro Nomor 2 Kecamatan Sumahilang, Kota Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Sumber data yang digunakan yaitu wawancara yang diperoleh terdapat diantaranya pegawai BPJS dan pegawai RSUD Arifin Ahmad dan pasien peserta BPJS yang mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Ahmad

Tabel 2

Informan Penelitian

No		Jabatan	Jumlah
1	RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru) KaSubag Hukum, Humas, Kemitraan) Kepala Unit Pengaduan Masyarakat	1 1
2	BPJS Pekanbaru	<i>Relationship Officer</i>	1
3	Pasien peserta BPJS	Pasien dengan berbagai jenis penyakit di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru	9

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi lengkap yang dibutuhkan meliputi keterkaitan data secara langsung ataupun tidak langsung terhadap fokus penelitian. Dalam hal ini pengambilan data dikumpulkan dengan cara wawancara, yaitu dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis tentang fokus penelitian yang dijadikan sebagai alat bantu untuk mewancarai responden dalam mendapatkan data sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Teknik Analisa Data

Analisis data menggunakan kualitatif. Analisis kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahnya menjadi satuan yang dikelola, mensiteriskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain (Lexy J Moleong, 2014). Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengemukakan gambaran atau memberikan pemahaman mengenai bagaimana dan mengapa sehubungan dengan realitas atau gejala yang diteliti (Pawito, 2008).

Teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2010) yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau

RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru telah melakukan pelayanan kesehatan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sejak 1 Januari 2014 dan pelaksanaan upaya pelayanan

kesehatan global (*health coverage*) dengan kepesertaan wajib bagi seluruh rakyat Indonesia ini diharapkan dapat memenuhi hak setiap warga negara dalam mendapatkan kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan akan membayar kepada fasilitas kesehatan tingkat pertama dengan sistem kapitasi dan untuk fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan dengan sistem paket *Indonesia Case Based Groups* (INA-CBG's). Penerapan tarif paket INA-CBGs ini menuntut manajemen rumah sakit untuk mampu mengefisieni biaya dan mengoptimalkan pengelolaan keuangan rumah sakit, serta melakukan kendali mutu.

Tingkat kepatuhan pada ketentuan yang berlaku

Untuk melihat tingkat kepatuhan RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru sebagai fasilitas kesehatan sekaligus mitra dari BPJS Kesehatan, maka dapat diukur melalui indikator seperti pemenuhan persyaratan, ketaatan pelaporan klaim dan *integrated clinical pathway* (ICP) yang mengikuti *Indonesian-Case Base Groups* (INA-CBGs). Adapun penjabaran dan penjelasannya adalah sebagai berikut:

Pemenuhan Persyaratan

Untuk menjadi mitra dari BPJS Kesehatan, RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru harus menandatangani MoU atau Perjanjian kerja Sama dengan pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Karena itu merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dan di dalam Perjanjian kerja Sama tersebut terdapat syarat-syarat yang mengatur kedua belah pihak.

Terkait MoU dalam pernyataan di atas, maka isinya dapat dilihat di dalam Peraturan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional karena isi Mou antara pihak BPJS Kesehatan dan RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru tidak jauh berbeda dengan isi peraturan tersebut. Isi peraturan yang telah dijabarkan di atas bukan merupakan MoU atau Perjanjian Kerja Sama asli tetapi hanya disesuaikan dengan kebutuhan data penelitian yaitu terkait pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan oleh RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru sebagai mitra dari BPJS Kesehatan.

Yang dimaksud dengan isi MoU antara pihak BPJS Kesehatan dengan RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru yaitu sesuai dengan yang ada pada isi BAB III yaitu Kerja Sama Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan yang merupakan isi dari Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. Di dalam peraturan tersebut dibahas diantaranya yaitu prosedur pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang diberikan, pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang disesuaikan dengan INA-CBGs.

Ketaatan Pelaporan Klaim

Klaim yang dimaksud di sini merupakan hak dari pihak fasilitator kesehatan yaitu RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru terkait kewajiban yang telah dilaksanakan yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan. Kemudian klaim tersebut diajukan kepada BPJS Kesehatan untuk selanjutnya dibayarkan kepada pihak rumah sakit selaku penyelenggara kegiatan.

Sedangkan untuk waktu pengajuan klaim, Fasilitas Kesehatan mengajukan klaim setiap bulan secara

regular paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya, kecuali kapitasi, tidak perlu diajukan klaim oleh Fasilitas Kesehatan (Bab V Pendanaan, Bagian Ketentuan Umum poin ke-8). Namun di dalam pelaksanaan pembayaran klaim ini masih ditemui hambatan seperti kasus yang terjadi pada beberapa pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru yang klaimnya tidak dibayarkan oleh pihak BPJS Kesehatan.

Permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru terkait klaim beberapa orang pasien peserta BPJS Kesehatan yang tidak dibayarkan akibat keterlambatan dikeluarkannya Surat Elegibilitas Pasien (SEP) merupakan salah satu dari sekian permasalahan yang ada. Untuk kasus beberapa pasien tersebut dilatarbelakangi karena lambatnya pengurusan kelengkapan berkas yang dibutuhkan untuk dikeluarkannya SEP yang waktunya hanya dibatasi yaitu 3 x 24 jam. Hal tersebut dikarenakan berkas-berkas yang dibutuhkan untuk pengurusan SEP tidak bisa diperoleh selama waktu yang telah ditentukan contohnya seperti kasus kecelakaan lalu lintas yang salah satu kelengkapan berkasnya adalah surat keterangan kecelakaan dari pihak kepolisian. Dimana berkas tersebut membutuhkan waktu yang tidak sebentar dalam pengurusannya.

Integrated Clinical Pathway (ICP) Yang Disesuaikan dengan Indonesian- Case Base Groups (INA-CBGs)

Integrated Clinical Pathway (ICP) adalah suatu konsep perencanaan pelayanan terpadu yang merangkum setiap langkah yang diberikan kepada pasien berdasarkan standar pelayanan medis dan asuhan keperawatan yang

berbasis bukti dengan hasil yang terukur dan dalam jangka waktu tertentu selama pasien berada di rumah sakit.

ICP bertindak sebagai peta dan model untuk perspektif perawatan klinis dan non klinis serta proses-prosesnya. Hal ini melibatkan urutan dan prioritas termasuk panduan-panduan serta protodol yang ada, standar, hasil akhir klinis dari pasien.

Seperti yang tercantum di dalam Pasal 24 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminana Kesehatan Nasional, diketahui bahwa pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai pada Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) merupakan salah satu komponen yang dibayarkan dalam paket *Indonesia Case Base Groups* (INA-CBGs). Untuk hal obat yang dibutuhkan sesuai indikasi medis pada FKRTL tidak tercantum dalam Formularium Nasional, dapat digunakan obat lain berdasarkan persetujuan Komite Medik dan Kepala/Direktur Rumah Sakit.

Berdasarkan penjelasan serta pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru telah melaksanakan kebijakan BPJS Kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjadi mitra dari BPJS Kesehatan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator seperti pemenuhan persyaratan sebagai mitra BPJS Kesehatan yang telah dilakukan, ketaatan pelaporan klaim yang selalu tepat waktu, dan ICP rumah sakit yang mengikuti INA-CBGs dalam pelayanan kesehatan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan.

Lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi

Faktor kelancaran rutinitas fungsi terdiri dari dua indikator. Yang

mana kedua indikator tersebut adalah kecepatan proses pelayanan kesehatan dan proses pelayanan kesehatan tanpa hambatan. Kedua indikator tersebut diuraikan berikut:

1. Kecepatan Proses Pelayanan Kesehatan

Kecepatan proses pelayanan kesehatan merupakan ukuran yang digunakan untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. Hal ini dimaksudkan untuk meninjau proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai rumah sakit terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan yang diterkhususkan untuk pelayanan pasien rawat jalan dan rawat inap.

Untuk mengukur standar kecepatan proses pelayanan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru, maka dapat dilihat melalui Standar Pelayanan Minimum. Karena SPM yang saat ini dijadikan sebagai acuan dalam proses pelayanan kesehatannya di rumah sakit tersebut. SPM merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh suatu instansi sebagai salah satu indikator untuk kesejahteraan pasiennya.

Selain SPM, RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru juga memiliki prosedur pelayanan yang menjadi acuan tersendiri. Secara umum pelayanan kesehatan setiap rumah sakit yang menjadi mitra dari BPJS Kesehatan disesuaikan dengan Pasal 20 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.

2. Proses Pelayanan Kesehatan Tanpa Hambatan

Suatu proses pelayanan kesehatan dapat dikatakan berhasil apabila tidak ada hambatan di dalam proses pelaksanaannya. Untuk

mengetahui bagaimana proses pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru maka dilakukan wawancara dengan beberapa informan terkait.

Hambatan merupakan realita yang tidak bisa dihindari dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Karena perumusan dan pengimplementasiannya adalah sesuatu hal yang berbeda. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan tentunya banyak permasalahan yang dihadapi dan hal tersebut memerlukan solusi alternatif.

Berdasarkan penjelasan informan, dapat dikatakan bahwa kelancaran rutinitas fungsi di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru semenjak diterapkannya kebijakan BPJS Kesehatan tidak cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu kecepatan proses pelayanan kesehatan dan proses pelayanan kesehatannya. Untuk kecepatan proses pelayanan kesehatan, ada beberapa pasien yang merasa puas namun di sisi lain ada juga merasa tidak puas. Sedangkan untuk proses pelayanan kesehatannya masih menemui beberapa hambatan diantaranya seperti salah satu bagian rumah sakit yaitu Poli *Obygn* yang setiap tahunnya mengalami kerugian sebesar Rp.600.000.000 setiap tahunnya, keterlambatan penerbitan Surat Elegibilitas Pasien (SEP) peserta BPJS Kesehatan, masalah ketentuan waktu rawat inap, dan sistem INA-CBGs dalam hal pembayaran klaim peserta BPJS Kesehatan yang dianggap membebani pihak pasien dan rumah sakit karena adanya pembatasan waktu rawat inapnya (hasil ini diketahui dari data primer yaitu melalui proses wawancara dengan informan terkait, sedangkan untuk data sekundernya tidak dapat dilampirkan).

Terwujudnya Dampak Yang Dikehendaki

Dampak dari suatu kebijakan merupakan hasil akhir yang diinginkan untuk melihat apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang diinginkan atau tidak. Dan faktor ini terdiri dari tiga indikator yaitu tingkat kualitas pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien dan surplus penerimaan bagi rumah sakit. Ketiga faktor tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan Pasien dan Rumah Sakit

Tingkat kepuasan merupakan tolak ukur dari dampak suatu kebijakan. Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan yang dimaksud terbagi menjadi 2 yaitu tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit dan tingkat kepuasan rumah sakit sebagai penyelenggara dari kebijakan BPJS Kesehatan.

Pelayanan yang dimaksud oleh Ibu E disini adalah terkait pelayanan para petugas medis maupun non medis di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru yang sangat baik dan mudah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepadanya sebagai pasien peserta BPJS Kesehatan.

Surplus Pendapatan Rumah Sakit

Surplus merupakan kondisi yang menggambarkan bahwa pendapatan lebih banyak dari pada pengeluaran. Sedangkan yang dimaksud dengan surplus penerimaan pada penelitian ini adalah terkait penerimaan klaim dari hasil pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit sebagai penyelenggara kebijakan BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, untuk melihat hasil tersebut maka dilakukanlah studi dokumen yang

berkaitan dengan penerimaan yang diperoleh RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru terkait penerapan kebijakan BPJS Kesehatan

Pendapatan RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru terkait penyelenggaraan kebijakan BPJS Kesehatan pada tahun 2017 mengalami surplus penerimaan dan pada tahun 2018 mengalami defisit pendapatan (hasil selisih dari target yang dikurangkan dengan realisasi).

Pendapatan RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru terkait penerapan BPJS Kesehatan pada tahun 2018 mengalami defisit. Ada bagian yang selalu mengalami defisit bahkan tidak pernah mengalami surplus penerimaan yaitu bagian poli *Obygn* (untuk data terkait tidak bisa dilampirkan karena bersifat rahasia bagi RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru), namun secara keseluruhan dapat diimbangi dengan surplus pendapatan yang diperoleh dari poli interna dan bedah, secara umum seimbang.

Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau

Setelah dijabarkan dan dijelaskan di atas terkait pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru melalui tiga pendekatan dari teori yang dikemukakan oleh Repley dan Franklin yaitu pertama tingkat kepatuhan pada ketentuan yang berlaku, kedua kelancaran rutinitas fungsi, dan ketiga terwujudnya dampak yang dikehendaki, maka diketahui bahwa masih ditemukan beberapa permasalahan di dalam pelaksanaannya di lapangan. Oleh karena itu pada bagian ini akan dijelaskan terkait hambatan dalam pelaksanaan penyelenggaraan

pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. Sejak diterapkannya Kebijakan BPJS Kesehatan yang dilaksanakan oleh RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru, maka ada beberapa hal yang menjadi penghambat dilaksanakannya kebijakan tersebut. Beberapa diantaranya yaitu:

Sarana dan Prasarana

Suatu kebijakan akan terimplementasi dengan baik jika ditunjang oleh sarana dan prasarana yang tersedia. Seperti halnya dalam pemberian pelayanan terkait kebijakan BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. Kelengkapan sarana dan prasarana ini menjadi suatu hal yang penting karena sangat menunjang kelancaran pelaksanaan kebijakan BPJS Kesehatan. Atau dengan kata lain dapat membuat implementasi kebijakan BPJS Kesehatan berjalan dengan baik.

Sebenarnya pernyataan informan di atas sama dengan pernyataan dari kedua informan sebelumnya yaitu proses pelayanan kesehatan yang diperoleh cepat dan baik. Hanya saja dari segi obat-obatan yaitu obat generik yang diberikan menurut beliau tidak ada yang berbeda justru tidak begitu memberikan kesembuhan untuk penyakit yang diderita oleh ibu. Karena berdasarkan pengalaman sebelumnya ibu beliau sudah sering berobat dengan menggunakan kartu kepesertaan BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru, tetapi tidak pernah mendapatkan kesembuhan yang permanen, melainkan harus bolak balik masuk ke rumah sakit.

Berbeda halnya dengan pernyataan informan lain terkait kecepatan proses pelayanan kesehatan yang pernah didapatkan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru, informan ini memiliki pendapat tersendiri terkait pengalaman yang didaparkannya

selama menjadi pasien peserta BPJS Kesehatan. Beliau menilai pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini justru lebih lambat dan tidak memuaskan semenjak diterapkannya BPJS. Menurut informan ini, pelayanan menggunakan Jaminan Kesehatan Masyarakat justru lebih memuaskan.

Tenaga Kesehatan

Tersedianya tenaga medis, perawat dan tenaga kesehatan lainnya di rumah sakit ini tentunya sangat membantu dalam pelaksanaan kebijakan BPJS Kesehatan. Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan jumlah pasien peserta yang selalu mengalami peningkatan yaitu untuk pasien rawat jalan dan pasien rawat inap. Melihat peningkatan jumlah pasien peserta BPJS Kesehatan, maka keberadaan tenaga kesehatan yang sangat dibutuhkan dalam memberi pelayanan BPJS Kesehatan.

RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru merupakan salah satu rumah sakit yang sangat sigap dengan hal tersebut, ini dapat dilihat dari tersedianya tenaga kesehatan yang terdiri dari tenaga PNS, tenaga upah jasa, dan tenaga sukarela.

Defisit Pendapatan/Penerimaan dan Batasan Ketentuan

Pendapatan atau yang biasa disebut dengan penerimaan merupakan sesuatu hal yang sangat penting karena hal tersebutlah yang membuat instansi atau organisasi tetap survive. Sama halnya dengan RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru, pendapatan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan data yang diperoleh dari rumah sakit tersebut dapat diketahui bahwa pendapatan jasa layanan pasien BPJS Kesehatan pada tahun 2018 terjadi

defisit pendapatan yang merupakan selisih pengurangan dari pendapatan yang ditargetkan dan yang terealisasi. Selain pendapatan secara keseluruhan, defisit pendapatan juga ditemukan pada salah satu bagian poli yang ada di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru yaitu *Poli Obygn*

Surat Elegibilitas Pasien (SEP) merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh pasien peserta BPJS Kesehatan apabila biaya pengobatannya ingin ditanggung oleh pihak BPJS Kesehatan. Hal ini sesuai dengan yang tertera di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, Bab IV terkait Pelayanan Kesehatan, Bagian Ketentuan Umum. Hal inilah yang kemudian oleh pihak rumah sakit dianggap sebagai penghambat diterbitkannya SEP beberapa pasien yang ada di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru sehingga klaimnya tidak dibayarkan oleh BPJS Kesehatan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sesuai permasalahan penelitian yaitu:

1. Pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad sudah berjalan. RSUD Arifin Ahmad sebagai mitra BPJS Kesehatan telah melaksanakan kewajibannya yaitu mematuhi segala persyaratan yang telah ditentukan dalam MoU atau Surat Perjanjian Kerja Sama (SPK). Pelaporan klaim yang tepat waktu, dan ICP mengikuti INA-CBGs dalam pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan. Adanya pasien

merasa tidak puas atas pelayanan kesehatan. Kebijakan BPJS Kesehatan ini tidak begitu mendapatkan respon positif dari RSUD Arifin Ahmad, ini terkait pendapatan dari BPJS Kesehatan tahun 2018 mengalami defisit.

2. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan BPJS di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau antara lain defisit pendapatan atau penerimaan, adanya batasan pada beberapa ketentuan, dan keterlambatan penerbitan Surat Elegibilitas Pasien (SEP) peserta BPJS Kesehatan.

Saran

Beberapa saran yang dapat penulis sampaikan yaitu, antara lain:

1. BPJS Kesehatan dan RSUD Arifin Ahmad sebaiknya lebih bekerjasama, saling memberi masukan untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan dan mencari solusi terkait kasus klaim beberapa pasien yang tidak dibayarkan dengan memudahkan penerbitan SEP dan memperpanjang waktu pengurusannya sehingga RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru dapat lebih baik menangani kasus pasien yang kompleks dan mengurangi defisit pendapatan yang dialami poli *Obygn*.
2. BPJS Kesehatan dan RSUD Arifin Ahmad sebaiknya lebih berkoordinasi dalam mengatasi berbagai hambatan, melakukan monitoring secara lebih intensif dengan melakukan pertemuan yang melibatkan pasien yang mengajukan komplain untuk mencari tahu permasalahan yang terjadi, dan kemudian dicarikan solusi serta membuat bahan evaluasi terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Achmat Batinggi. 2011. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.
- Barata, Adya Atep., 2004. Pelayanan Prima (Cetakan 2). Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dede Lesmana, 2014. Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Miskin Pengguna BPJS, *Skripsi*, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cahaya Bangsa, Banjar Masin.
- Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- H.A.S Moenir, 2004. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara: Jakarta.
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Ibrahim, Amin, 2008, Teori, Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung : Mandar Maju.
- J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta :.
- Lexy J Moleong, 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Lijan Poltak Sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara; Jakarta.
- Pawito. 2008, Penelitian Komunikasi Kualitatif, Yogyakarta: LKis Pelangi Aksara.

Rahman H.I, 2007. Sistem Politik Indonesia, Penerbit: Graha Ilmu, Yogyakarta.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Ridwan Max Sijabat, "Askes, *Jamsostek asked to prepare transformation*", The Jakarta Post, diakses tanggal 16 November 2018.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Adiministrasi*. Bandung. Alfabeta.

Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma.2009. Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik). Bandar Lampung: CV. Badranaya.

Internet/Web :

<http://rsudarifinachmad.riau.go.id/tentang-rsud-arifin-achmad/> diakses tanggal 7 Desember 2018

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4> diakses 7 Desember 2018, jam 20.30

Perundang-undangan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Nomor 5038)