

Peran BPJS Kesehatan Kc Sorong Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Melalui Visit Harian Peserta Ke Setiap Rumah Sakit Daerah Kota Dan Kabupaten Sorong

Nandya Rahmawati Hidayah
Institut Agama Islam Negeri Sorong
nandhyarh@mail.com

Nuringsih
Institut Agama Islam Negeri Sorong
nuringsihsoq234@gmail.com

Darnanegsih
Institut Agama Islam Negeri Sorong
darnanengsih342@gmail.com

Abstrak : Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang didalamnya terdapat jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan bentuk komitmen pemerintah terhadap pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat di Indonesia. BUMN yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan tersebut adalah BPJS Kesehatan. Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut, namun dapat terjadi sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di Indonesia. Selanjutnya dilakukan penapisan terhadap judul dan abstrak dengan Pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan dapat diasumsikan cukup memadai. Namun diperlukan beberapa peningkatan pelayanan agar tercapai peningkatan kepuasan masyarakat serta peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Kata kunci : Peningkatan, mutu layanan, BPJS Kesehatan

PENDAHULUAN

Indonesia adalah Negara hukum yang menjamin keamanan warga negaranya serta negara yang menjadikan hukum sebagai kekuasaan

tertinggi. Prinsip negara hukum yang diterapkan di Indonesia dalam praktiknya harus ditegakkan, demi keberlangsungan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara salah satunya hukum Undang-undang penjamin kesehatan.

Dasar hukum Jaminan Kesehatan, termaktub dalam Undang-Undang Tahun 1945 Pasal 28 H yaitu, Pertama, setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan, Kedua, setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan; dan Ketiga, setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat. Atas dasar itu, maka diterbitkan Undang-Undang No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang salah satu programnya adalah JKN, yang pelaksanaannya diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Terbitnya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mengamanatkan bahwa setiap orang atau warga negara berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur. Program jaminan sosial menurut Undang-Undang tersebut meliputi: jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian. Selanjutnya, dasar hukum adanya Jaminan Kesehatan juga tertuang dalam Undang-Undang Tahun 1945 Pasal 34 yaitu , Pertama, fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh Negara. Kedua, negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan; dan Ketiga, negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Adanya Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Tata Cara dan Mekanisme Kerja Pengawasan dan Pemeriksaan Atas Kepatuhan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan, maka BPJS Kesehatan

harus memastikan mutu pelayanan di RS maupun seluruh Fasilitas kesehatan sebagai bentuk janji kepuasan kepada pihak-pihak terkait seperti: Peserta BPJS Kesehatan, Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, maupun kepada Negara.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan penelitian adalah pendekatan fenomenologi dengan didukung data kualitatif sebagaimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan kepada faskes juga Faskes terhadap peserta BPJS Kesehatan. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui penelitian, yang berupa hasil wawancara atau pengamatan kepada para informan, juga visit harian rekan BPJS Kesehatan KC Sorong. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen atau laporan laporan yang tertulis dan tidak tertulis. Adapun tujuan serta manfaat yang di dapatkan dari penelitian ini yaitu:

- Mempelajari serta menerapkan pengetahuan yang dipelajari dalam dunia Ekonomi Juga kaitannya dengan Kesehatan dan mutu layanan masyarakat.
- Mempelajari dan menganalisis upaya kerjasama BPJS Kesehatan dengan fasilitas kesehatan baik Rumah Sakit juga lainnya dalam meningkatkan mutu layanan masyarakat
- Mempelajari secara langsung sistematika Operasional BPJS Kesehatan dengan faskes kepada masyarakat
- Menganalisis langkah BPJS kesehatan dalam meningkatkan mutu layanan dan janji kepada pihak terkait.

Adapun sasaran penelitian yaitu:

- Menjadikan kegiatan magang sebagai wadah dalam menyalurkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan di dunia kerja secara langsung.
- Menjadikan kegiatan magang sebagai wadah dalam menyalurkan kompetensi yang didapatkan selama perkuliahan di dunia kerja secara langsung.

- Menjadikan kegiatan magang sebagai tempat peningkatan kualitas diri khususnya peningkatan kualitas diri di dunia kerja
- Mendapatkan pengalaman bekerja di kantor BPJS Kesehatan KC Sorong Khususnya dalam bidang peningkatan mutu layanan masyarakat.
- Meningkatkan relasi dalam lingkup profesional

Kegiatan PPL dilaksanakan di kantor BPJS Kesehatan KC Sorong, JL.Sungai Maruni KM.10 Kota Sorong, divisi peningkatan mutu layanan peserta BPJS Kesehatan pada seluruh Faskes Kota dan Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat Daya dalam masa PPL kurang lebih selama 1 bulan 15 hari. Dan Beberapa masalah timbul dari ketidak pastiannya data, bahkan fasilitas di berbagai rumah sakit, juga faskes yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari visit harian di lapangan pada Faskes Juga Rumah sakit yaitu Kurangnya perhatian RS terhadap pasien yang merupakan peserta BPJ kesehatan baik mandiri maupun pemerintah. BPJS Kesehatan harus memastikan mutu layanan di fasilitas kesehatan sudah sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, karena pada Masalahnya, banyak rumah sakit dan fasilitas kesehatan tingkat 1 di kota Sorong ini mengabaikan hal tersebut sehingga banyak masyarakat yang merupakan peserta BPJS Kesehatan terhambat dari berbagai macam masalah, seperti kerusakan data pada sistem Rumah Sakit, terlambatnya penanganan RS kepada peserta BPJS karena berbagai hal juga persyaratan, pembelian obat di luar Faskes dengan biaya pribadi, hingga pasien rawat umum non BPJS karena ketidakpasian RS juga Faskes dalam penanganan peserta BPJS Kesehatan.

Hasil dari pemantauan bulanan bahwa pelaksanaan sistem di lapangan belum sesuai dengan prosedur kerjasama RS dan faskes kepada BPJS Kesehatan akan perlu adanya visit harian sehingga memudahkan keluh dan kesah serta masalah pasien BPJS kesehatan sampai kepada pihak BPJS Kesehatan, juga demi kenyamanan seluruh pihak terkait maka diadakan program visit harian sbagai bentuk komitmen bersama.

Kerjasama antar BPJS Kesehatan dengan Lembaga terkait bukan hanya kerjsam jangka pendek, namun jangka panjang yang harus sesuai dengan prosedur sehingga peserta pengguna BPJS Kesehatan maupun pihak RS dapat menjalankan seluruhnya dengan baik sehingga tidak ada pihak lain yang dirugikan atas dasar ini. Visit harian bukan hanya bertugas untuk mengatasi masalah serta keluhan pasien rumah sakit namun dapat memperbaiki sistem yang terjal dengan kurang baik selama ini, visit harian sebagai solusi juga sebagai jembatan komunikasi antara peserta BPJS Kesehatan dengan BPJS Kesehatan agar semua masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan tanpa hambatan.

1. Peningkatan mutu layanan

- a. Survey kesan pesan online

Pada beberapa kesempatan BPJS Kesehatan mengadakan survey lapangan melalui program pesan dan kesan online pada aplikasi mobile JKN dan JMO sehingga dapat memantau berjalannya program, juga mengedkasi masyarakat agar menggunakan aplikasi ini sebagai saran dan vasilitas kesehatan yang I sediaan BPJS Kesehatan khususnya KC Sorong

- b. Pendataan recredencialing masing-masing fasilitas kesehatan

Pendataan ini berungs sebagai jembaatan BPJS Kesehatan dalam pemantauannya teradap jejaring rekan kerja mulai dari RS sampai fasilitas kesehata tingkat pertama yaitu prakt dokter dan puskesmas

- c. Pemeriksaan alat kesehatan

Hal ini berujuan untuk terbentuknya kdisiplinan RS atau faskes 1 dalam penanganan pasien BPJS Kesehatan.

2. Visit harian

Program visit harian diadakan guna menangani banyak hal yang belum bisa ditangani oleh BPJS Kesehatan sendiri dengan alasan jarak yang tidak terjangkau oleh pasien, maka dari itu BPJS Kesehatan mengadakan visit harian guna menangani hal-hal di luar jangkauan kantor sehingga seluruh peserta yang memiliki keluhan dapat segera teratasi.

Juga dapat membangun kepercayaan Negara, serta janji, juga tugas dan tanggungjawab kerjasama antar penyelenggara, peserta juga pihak fasilitas kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, hasil penelitian ini sangat penting bagi seluruh pihak sehingga diadakannya program visit harian di Rumah sakit, atau faskes 1 daerah kota dan kabupaten sorong, sehingga terjalin kerjasama yang terperaya dan dapat menjadikan masyarakat sehat tanpa adanya kesulitan selama penggunaan BPJS esehatan umum maupun pemerintah di kota maupun kabupaen Sorong.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS kesehatan, 2018. *Peraturan presiden no 82 tahun 2018 tentang jaminan kesehatan*. Sorong
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurjaman, K., Mustajam, A., Syaifuddin, S., Lubis, Y., & Abadi, Y. (2020). *Meningkatkan Kinerja Perusahaan Dengan Menerapkan Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik Dalam Menyongsong Persaingan Global*. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 73–82. <https://doi.org/10.15575/jim.v1i2.10403>
- Arip Ambulan Panjaitan, 2020. *pemanfaatan pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial (bpjs) kesehatan di Indonesia*. Vol 1 no1.