

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BPJS DI RSI KENDAL

Eka Widyasih¹, M. Fatkhul Mubin², Eni Hidyati³¹ Mahasiswa Program Studi SI Keperawatan Fikkes UNIMUS² Dosen Keperawatan Fikkes UNIMUS³ Staf Dosen Jurusan Fakultas SI Keperawatan Fikkes UNIMUS

ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Studi pendahuluan yang dilakukan pada peneliti dengan wawancara 10 masyarakat yang sedang membesuk saudaranya yang dirawat dirumah sakit, 6 orang mengatakan ruang pasien jamkesmas tidak nyaman, penuh pasien dan tidak adanya tempat untuk menunggu pasien, pasien sering ditelantarkan oleh tenaga kesehatan dan 4 masyarakat mengatakan dirawat dirumah sakit tidak mengeluarkan biaya walaupun tempatnya kurang nyaman tidak apa-apa. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSI Kendal. Penelitian ini merupakan deskriptif digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang berkunjung di Rumah Sakit Islam Kendal yang berjumlah 215 orang. Hasil penelitian didapatkan Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 123 orang (57,2%) sebagian besar responden berumur > 29 tahun sebanyak 154 orang (71,6%), sebagian besar responden berpendidikan SD sebanyak 96 orang (44,7%), sebagian besar responden ibu rumah tangga sebanyak 106 orang (49,3%), sebagian besar responden mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS sebanyak 97 orang (45,1%). Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan kesehatan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik agar mendapatkan nilai kualitas pelayanan menjadi "Sangat Baik"

Kata Kunci : Persepsi, Masyarakat, BPJS

Abstract

Social Security Agency or BPJS is an institution established to organize social security programs in Indonesia under Law No. 40 of 2004 and Act No. 24 of 2011. All Indonesian citizens and foreigners who have lived in Indonesia for a minimum of six months shall be a member of BPJS. Preliminary studies conducted on research by interviewing 10 people who was visiting his brother who was hospitalized, 6 people said space jamkesmas patient discomfort, full of patients and the absence of a place to wait for the patient, the patient is often neglected by health workers and treated in 4 people say not sick pay although less convenient place is okay. The purpose of this study was to determine the public perception of services RSI BPJS in Kendal. This study is a descriptive used to solve or answer the problems being faced in the present situation. The samples in this study were people who were visiting at the Islamic Hospital Kendal, amounting to 215 people. The results, the majority of respondents were female as much as 123 people (57.2%) most respondents aged > 29 years as many as 154 people (71.6%), most respondents elementary education for 96 people (44.7%), most respondents housewives were 106 persons (49.3%), the majority of respondents have a good perception of the service BPJS many as 97 people (45.1%). Based on the results of this study are expected hospitals to improve health care services such as reliability, responsiveness, assurance, attention and physical evidence in order to obtain the value of quality of service to be "Very Good"

Keywords: Perception, Society, BPJS

PENDAHULUAN

Tingkat derajat masyarakat Indonesia terutama masyarakat miskin dan kurang masih rendah. Menurut data BPS tahun 2007 derajat kesehatan masyarakat miskin berdasarkan indikator angka kematian bayi

(AKB) dan angka kematian ibu (AKI) di Indonesia masih sangat tinggi yaitu AKB sebesar 26,9 per 1000 kelahiran hidup dan AKI sebesar 248 per 100.000 kelahiran hidup serta umur harapan hidup 70,5 tahun.

Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program Jamkesmas diharapkan dapat menjaga masyarakat agar tetap sehat dan produktif. Program Jamkesmas diharapkan untuk melindungi pesertanya dari resiko pengeluaran kesehatan yang berdampak “membawa bencana” (dampak “katastropik” finansial). Pada intinya, program Jamkesmas diharapkan membantu supaya pesertanya bisa terbebas dari mata rantai kemiskinan (TNP2K, 2009).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS (Ariyanti, 2013).

Untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945, sejak tahun 1998 pemerintah melaksanakan berbagai upaya pemeliharaan kesehatan penduduk miskin. Pada tahun 2008 pemerintah telah mengupayakan untuk mengatasi kendala masyarakat miskin dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan melalui pelaksanaan kebijakan program Jamkesmas (Mahmudah, R, 2010).

Kepesertaan Jamkesmas tahun 2012 sebanyak 76,4 juta warga miskin. Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Indonesia tahun 2013 mencapai 86,4 juta jiwa warga miskin dan tidak mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gratis di sarana pelayanan kesehatan rujukan Jamkesmas. Pada tahun 2013 sebanyak 14.151.037 penduduk Jawa Tengah memperoleh kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Penerima Jamkesmas adalah masyarakat yang masuk dalam kategori sangat miskin, miskin, dan

hampir miskin. Kriteria penerima berdasarkan basis data terpadu dari Pendataan Program Perlindungan Sosial (LPPS), sekaligus sebagai pemuktahiran data kemiskinan 2005 dalam rangka memadukan program bantuan dan perlindungan sosial berbasis keluarga (LPPS, 2013).

Di Kabupaten Kendal peserta jamkesmas pada tahun 2013 ada 94.535 Jiwa (Jamkesmas 1 Jiwa, Jamkesda Provinsi Jawa Tengah 94.533 Jiwa, Proses Pendaftaran 0 Jiwa, Jamkesda Kabupaten atau Kota 1 Jiwa). Masyarakat miskin (maskin) yang tidak masuk dalam jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) di Kabupaten Kendal, Jawa Tengah, mulai Juli 2011 terancam tidak bisa mendapat layanan kesehatan. Pasalnya, dana untuk jaminan kesehatan daerah (Jamkesda) bagi masyarakat miskin, sebesar Rp 6,9 miliar. Jumlah pasien jamkesmas di RSI Kendal setiap bulannya rata-rata 30 pasien dengan bermacam-macam penyakit, mulai dari penyakit ringan sampai kritis.

Memburuknya pelayanan jemkesmas salah satunya adalah pelayanan darah banyak peserta jamkesmas yang sedang dioperasi dan kekurangan darah, dari pihak rumah sakit memerintahkan untuk membeli darah di luar dan apakah darah tidak ditanggung oleh jamkesmas padahal itu gawat dan segera harus dimasukkan (Koranbogar, 2013)

Perbedaan pelayanan jemkesmas menjadi hal yang biasa sehingga peserta Jamkesmas banyak mendapatkan ruangan yang tidak layak. Selain itu, proses pengurusan pasien Jamkesmas di Dinas Kesehatan Kota Cimahi masih sangat bertele-tele. Akibatnya banyak pasien yang jenuh dan patah semangat. Padahal jelas-jelas mereka itu masyarakat tidak mampu yang sudah seharusnya diberikan sedikit kemudahan selama persyaratan memenuhi aturan. Tapi sayangnya, meski syarat-syarat sudah lengkap, ada saja masalah yang harus diselesaikan. Pasien masih diperlakukan seperti bola pingpong (Galamedia, 2013).

Hasil penelitian Rosianti (2010) menunjukkan bahwa respon kurang baik dari masyarakat Kecamatan Sianjur Mula-Mula, Kabupaten Samosir yaitu masyarakat yang tidak mengetahui dan memahami program Jamkesmas yang ada di daerah tersebut.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada peneliti dengan wawancara 10 masyarakat yang sedang membesuk saudaranya yang dirawat dirumah sakit, 6 orang mengatakan ruang pasien BPJS kelas 3 tidak nyaman, penuh pasien dan tidak adanya tempat untuk menunggu pasien, pasien sering ditelantarkan oleh tenaga kesehatan dan 4 masyarakat mengatakan dirawat dirumah sakit tidak mengeluarkan biaya walaupun tempatnya kurang nyaman tidak menjadi masalah dan tidak apa-apa.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif*. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung di Rumah Sakit Islam Kendal yang berjumlah 215 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini kuesioner tentang persepsi masyarakat terdapat pelayanan BPJS terdiri dari 20 pertanyaan. Peneliti mengambil data selama 2 minggu kepada masyarakat yang datang berkunjung ke RSI Kendal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian sebagian besar responden berumur > 29 tahun sebanyak 154 orang (71,6%) dan berpendidikan SD sebanyak 96 orang (44,7%), sebagian besar responden mempunyai persepsi baik tentang BPJS sebanyak 97 orang (45,1%) dan sebagian besar responden mempunyai persepsi baik tentang BPJS yang meliputi administrasi, pelayanan pasien BPJS serta sarana dan prasarana.

Tabel 4.1. Distribusi frekuensi karakteristik responden di RSI Kendal, 2014 (n=215)

Variabel	Sub variabel	Frekuensi	Presentase %
Jenis kelamin	Laki-laki	92	42,8
	Perempuan	123	57,2
Umur	> 29 tahun	154	71,6
	< 29 tahun	61	28,4
Pendidikan	SD	96	44,7
	SMP	71	33,0
	SMA	42	19,5
	SI	6	2,8
Pekerjaan	Ibu rumah tangga	106	49,3
	Buruh	67	31,2
	Wiraswasta	34	15,8
	PNS	8	3,7
	Total	215	100,0

Tabel 4.5. Distribusi frekuensi persepsi masyarakat di RSI Kendal, 2014 (n=215)

Persepsi masyarakat	Frekuensi	Persentase
Tidak baik	84	39,1
Baik	97	45,1
Sangat baik	34	15,8
Total	215	100,0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 123 orang (57,2%) dan responden terkecil berjenis kelamin laki-laki sebanyak 92 orang (42,8%). Jenis kelamin yang paling banyak yaitu perempuan hal ini dikarenakan banyak ibu-ibu yang melakukan kunjungan seperti ibu-ibu PKK, ibu-ibu arisan serta jamaah tahlil.

Menurut Hungu (2007) jenis kelamin (seks) adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang lahir. Seks berkaitan dengan tubuh laki-laki dan perempuan, dimana laki-laki memproduksi sperma, sementara perempuan menghasilkan sel telur dan secara biologis mampu untuk menstruasi, hamil dan menyusui. Perbedaan biologis dan fungsi biologis laki-laki dan perempuan tidak dapat dipertukarkan diantara keduanya, dan

fungsinya tetap dengan laki-laki dan perempuan pada segala ras yang ada di muka bumi.

Jenis kelamin merupakan suatu akibat dari *dimorfisme* seksual (perbedaan sistematis tampakan luar antar individu yang mempunyai perbedaan jenis kelamin dalam spesies sama).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur > 29 tahun sebanyak 154 orang (71,6%) dan responden terkecil berumur < 29 tahun sebanyak 61 orang (28,4%). Banyak responden yang besuk pada usia > 29 tahun hal ini dikarenakan kerukunan antar tentangga sangat baik, biasanya responden yang datang menjenguk itu dari ibu-ibu dan bapak-bapak melalui perkumpulan seperti jamaah tahlil serta PKK.

Umur adalah lamanya waktu hidup yaitu terhitung sejak lahir sampai dengan sekarang. Penentuan umur dilakukan dengan menggunakan hitungan tahun (Chaniago, 2002). Menurut Elisabeth yang dikutip Nursalam (2003), usia adalah umur individu yang terhitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun.

Menurut Hurlock (1998) semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat, seseorang yang lebih dewasa lebih dipercaya dari orang yang belum tinggi kedewasaannya. Hal ini dilihat dari pengalaman dan kematangan jiwanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SD sebanyak 96 orang (44,7%) dan responden terkecil berpendidikan S1 sebanyak 6 orang (2,8%) hal ini dikarenakan banyak responden yang sudah tua.

Menurut *Dictionary of Education* (2004) pendidikan adalah proses dimana seseorang mengembangkan kemampuan, sikap dan bentuk tingkah laku lainnya di dalam

lingkungan masyarakat. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa pendidikan merupakan alat yang digunakan untuk merubah perilaku manusia. Pendidikan dapat diartikan sebagai suatu proses atau kegiatan untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan individu atau masyarakat. Ini berarti bahwa pendidikan adalah suatu pembentukan watak yaitu sikap disertai kemampuan dalam bentuk kecerdasan, pengetahuan dan keterampilan.

Menurut Daryanto (2007), pendidikan adalah upaya peningkatan manusia ke taraf insani itulah yang disebut mendidik. Pendidikan adalah segala usaha untuk membina kepribadian dan mengembangkan kemampuan manusia secara jasmani dan rohani yang berlangsung seumur hidup, baik di dalam maupun di luar sekolah dalam rangka pembangunan persatuan Indonesia dan masyarakat (Hasibuan, 2005).

Koentjoroningrat (1997), mengatakan pendidikan adalah kemahiran menyerap pengetahuan pendidikan seseorang berhubungan dengan sikap seseorang terhadap pengetahuan yang diserapnya. Semakin tinggi tingkat pendidikan semakin mudah untuk dapat menyerap pengetahuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden ibu rumah tangga sebanyak 106 orang (49,3%) dan responden terkecil bekerja sebagai PNS sebanyak 8 orang (3,7%). Banyak responden yang ibu rumah tangga hal ini dikarenakan ibu-ibu sudah tidak bekerja dan hanya mengurus anaknya saja. Sebagian besar ibu yang rumah tangga mempunyai tingkat sosial yang tinggi sehingga banyak responden yang ibu rumah tangga.

Pekerjaan adalah sesuatu yang dikerjakan untuk mendapatkan nafkah atau pencaharian. Masyarakat yang sibuk dengan kegiatan atau pekerjaan sehari-hari akan memiliki waktu yang lebih sedikit untuk memperoleh informasi (Depkes RI, 2006). Dengan adanya pekerjaan seseorang akan memerlukan banyak

waktu dan memerlukan perhatian. Masyarakat yang sibuk hanya memiliki sedikit waktu untuk memperoleh informasi, sehingga pengetahuan yang mereka peroleh kemungkinan juga berkurang (Notoatmodjo, 2005).

Pekerjaan adalah sesuatu yang dilakukan oleh manusia untuk tujuan tertentu yang dilakukan dengan cara yang baik dan benar. Manusia perlu bekerja untuk mempertahankan hidupnya. Dengan bekerja seseorang akan mendapatkan uang. Uang yang diperoleh dari hasil bekerja tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Oleh sebab itu, uang tersebut harus berasal dari hasil kerja yang halal. Bekerja yang halal adalah bekerja dengan cara-cara yang baik dan benar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS sebanyak 97 orang (45,1%) dan responden terkecil mempunyai persepsi sangat baik sebanyak 34 orang (15,8%).

Hasil penelitian didapatkan persepsi baik terhadap pelayanan BPJS hal ini dikarenakan prosedur pelayanan administrasi pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Kendal mudah dan tidak berbelit-belit, jika terdapat kekurangan persyaratan BPJS petugas administrasi memberitahu kekurangannya, petugas administrasi tidak membedakan status pasien serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Kendal baik karena petugas memberikan informasi secara jelas, pelayanan BPJS dilayani sesuai dengan kelasnya, petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien, setiap petugas memberikan tindakan selalu dengan persetujuan pasien dan keluarga.

Sarana dan prasarana BPJS di Rumah Sakit Islam Kendal baik terbukti banyak responden yang menjawab ruangan kamar tidur tertata rapi dan kamar mandi bersih, fasilitas di rumah sakit sudah lengkap, obat-obatan dirumah sakit sudah lengkap dan pasien BPJS

dapat menggunakan fasilitas yang tersedia seperti USG, operasi dan Rontsen sesuai dengan kelas masing-masing.

Hasil penelitian didapatkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam Kendal tidak baik sebanyak 84 orang (39,1%). Pelayanan yang tidak baik dikarenakan pasien dalam anggota keluarga yang sakit baru pertama kali dirawat dengan BPJS sehingga untuk mengurus persyaratan sangat sulit karena persyaratan harus diurus 2x24 jam serta ruangan yang penuh membuat anggota keluarga, tetangga dan saudara tidak bisa dirawat di Rumah Sakit Islam Kendal.

Penelitian yang bertolak belakang yang dilakukan oleh Chotimah S (2010) tentang persepsi pengguna jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Medan didapatkan hasil persepsi yang tidak baik terhadap pelayanan dirumah sakit sebanyak 75,4%.

Penelitian yang selaras yang dilakukan oleh Ragil (2009) tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) di Puskesmas Pasirian Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang didapatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Jamkesmas yang baik di Puskesmas Pasirian Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang mencapai 81,25%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di RSI Kendal mudah dan tidak berbelit-belit hal ini terbukti banyak responden yang menjawab setuju jika pendaftaran pasien BPJS mudah dan tidak berbelit-belit. Pelayanan administrasi di RSI Kendal banyak responden yang setuju jika pelayanannya tidak membedakan status pasien, kenyataan ada beberapa pasien BPJS mengurus syarat dengan mudah, petugas administrasi memberikan informasi yang jelas sehingga anggota keluarga tidak ada kesulitan dalam mengurus administasi. Pelayanan

administrasi yang mudah terbukti dengan pelayanan administrasi di RSI Kendal membutuhkan waktu yang cepat, keluarga mendapatkan fasilitas yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi.

Pelayanan pasien BPJS di RSI Kendal petugas memberikan informasi sangat jelas dan mudah dimengerti, pelayanan kamar rawat inap sesuai dengan kelasnya masing-masing mulai dari kelas 3 sampai dengan VIP yang naik kelas serta pelayanan yang tidak rumit, petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan pasien diberikan pelayanan sesuai dengan penyakit pasien.

Pelayanan sarana dan prasarana di RSI Kendal baik hal ini terbukti banyak responden yang setuju dengan ruangan kamar inap sudah tertata rapi dan kamar mandi selalu bersih, fasilitas perawatan BPJS sudah lengkap sesuai dengan kelasnya masing-masing serta obat-obatan yang digunakan oleh BPJS juga tersedia dan pasien BPJS dapat memanfaatkan fasilitas dan alat kesehatan lain dan dalam pemeriksaan lanjutan.

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut intern dan ekstern (Sugiharto, 2007).

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS mulai dari pelayanan administrasi, pelayanan pasien BPJS dan pelayanan sarana dan prasarana baik hal ini terbukti banyak responden yang menjawab baik terhadap pelayanan BPJS di RSI Kendal.

PENUTUP

Sebagian besar responden berumur > 29 tahun sebanyak 154 orang (71,6%) dan berpendidikan SD sebanyak 96 orang (44,7%), sebagian besar responden mempunyai persepsi baik tentang BPJS sebanyak 97 orang (45,1%) dan sebagian

besar responden mempunyai persepsi baik tentang BPJS yang meliputi administrasi, pelayanan pasien BPJS serta sarana dan prasarana.

Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan kesehatan seperti pelayanan administrasi pasien BPJS, meningkatkan pelayanan keperawatan dan meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung pemeriksaan kesehatan.

Diharapkan masyarakat tidak cemas dan khawatir pada pelayanan BPJS yang ada di rumah sakit karena pelayanan BPJS sama dengan pelayanan yang lain baik segi administrasi, pelayanan keperawatan maupun sari sarana dan prasarana.

Diharapkan peneliti selanjutnya meneliti dengan metode *deskriptif korelasi* dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS yang dilihat dari faktor internal dan eksternal