



EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

**(Studi Di PUSKESMAS GEMPOL
Kecamatan Gempol Kabupaten
Pasuruan)**



Oleh

Lamia Miranti

162020100109

Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sangat luas, dengan hal tersebut tentunya permasalahan sosial tidak bisa dihindari, Salah satunya yaitu permasalahan kesehatan. Setiap wilayah untuk tingkat kesehatannya sudah diupayakan semaksimal mungkin dengan beban biaya yang ringan, seperti dengan cara membuat program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), selain dari itu, untuk menjangkau setiap daerah yang ada pemerintah juga mendirikan puskesmas. Akan tetapi upaya tersebut belum tentu berjalan dengan yang diharapkan sepenuhnya. Seperti halnya yang ada di puskesmas kecamatan Gempol Kab. Pasuruan ini. Di puskesmas gempol sendiri memang sudah diterapkan program JKN, tetapi pada pelaksanaannya masih ditemukan permasalahan mengenai kurangnya kualitas pelayanan, pelayanan yang diberikan kurang memadai, serta kinerja staff yang kurang profesional



Jenis-Jenis pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Gempol

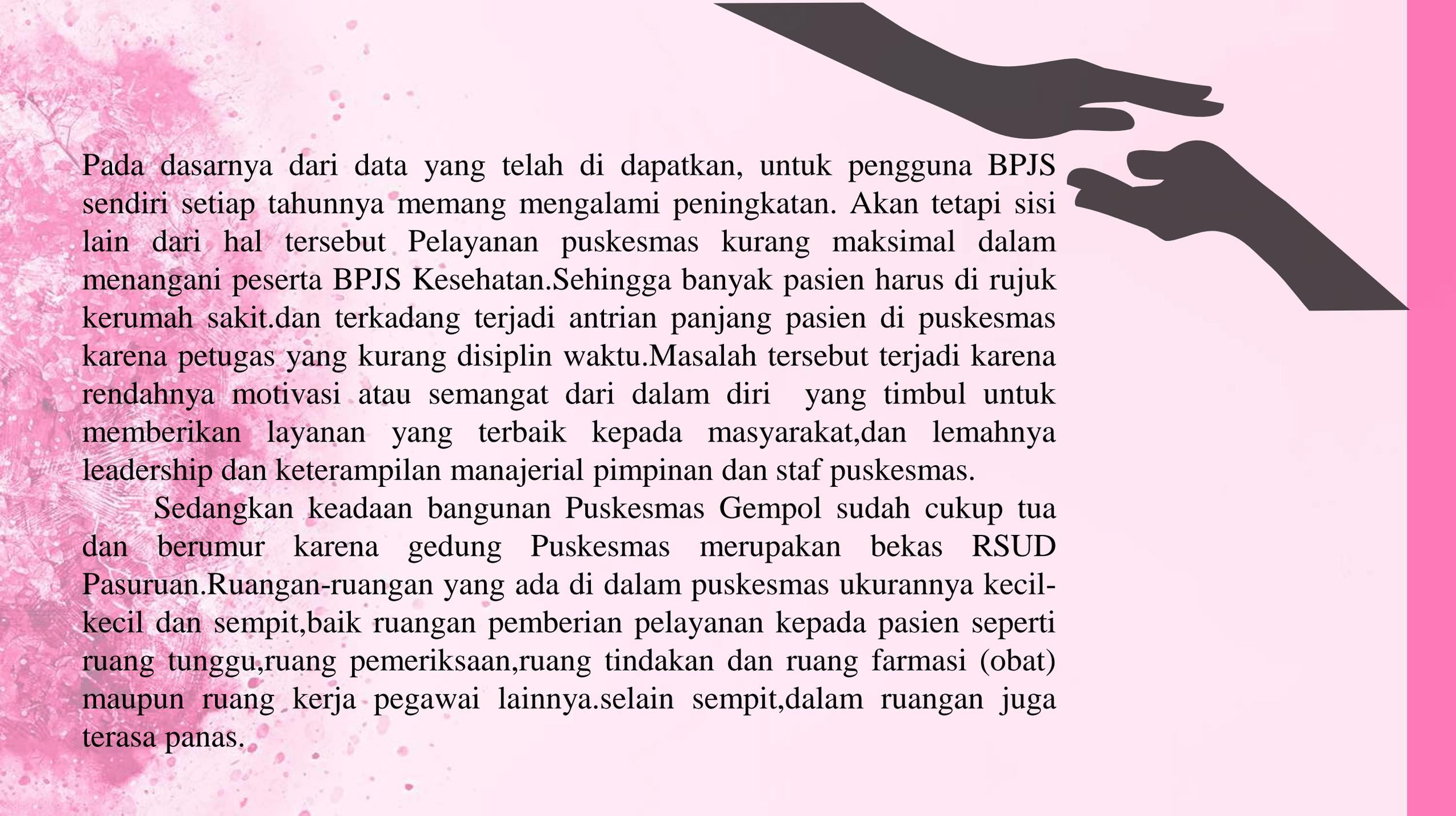
Column1	Jenis Pelayanan	Sub Pelayanan
	<u>Pelayanan Kesehatan</u>	
1	<u>Perorangan</u>	<u>Pelayanan KAKB</u>
		<u>UGD</u>
		<u>Poli Anak</u>
		<u>Poli Dewasa</u>
		<u>Poli Gigi</u>
		<u>Poli ISPA</u>
		<u>Poli IMS</u>
		<u>Poli KIA/KB</u>
		<u>Laboratorium</u>
		<u>Gudang Obat</u>
	<u>Pelayanan Kesehatan</u>	
2	<u>Masyarakat</u>	<u>Gizi</u>
		<u>Klinik Sanitasi</u>
		<u>Promosi Kesehatan</u>
		<u>Kesehatan Reproduksi Remaja</u>
		<u>Puskesmas</u>



Jumlah Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Gempol Tahun 2016 Sampai 2019

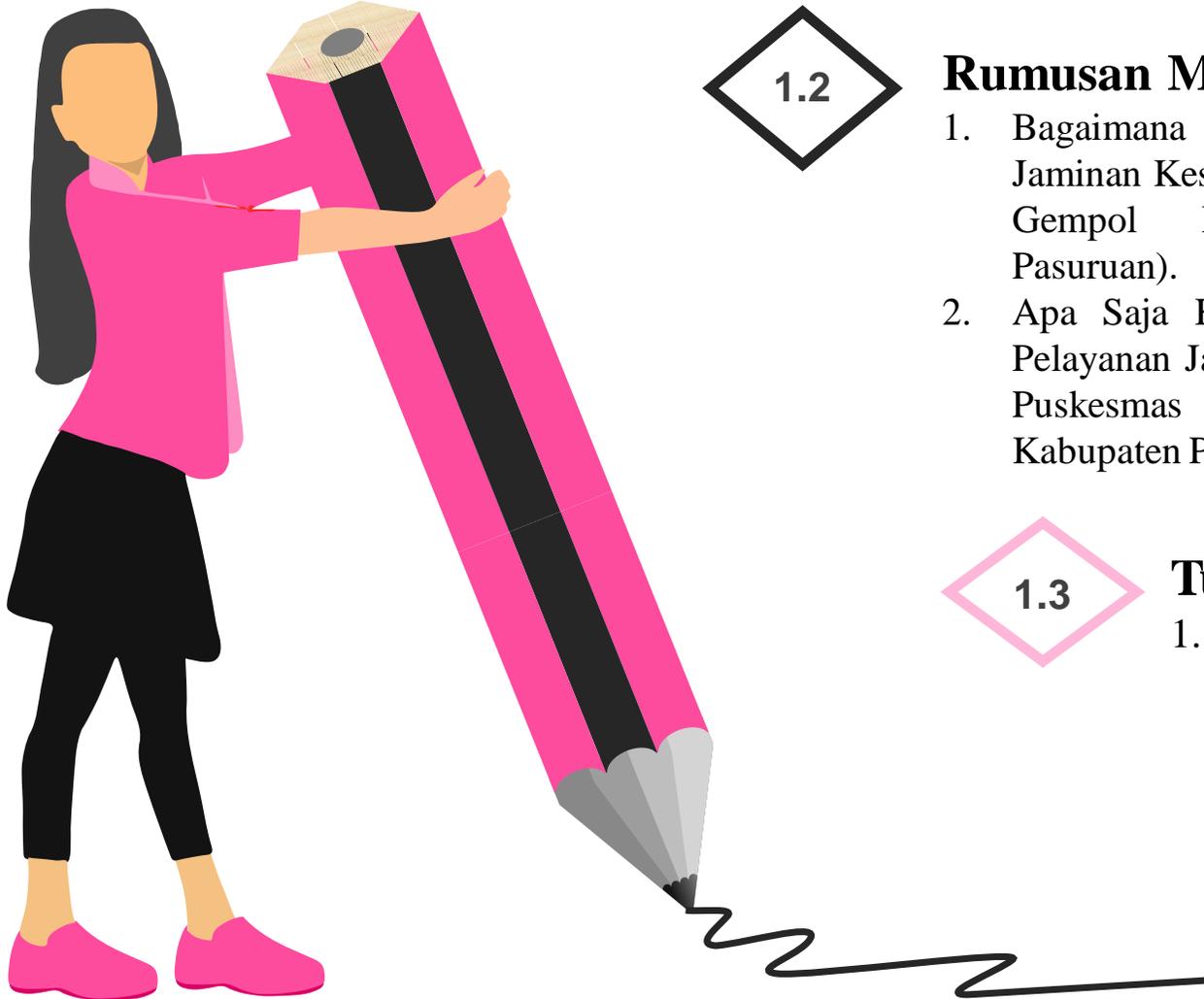
No	Wilayah	2016	2017	2018	2019
1	KARANGREJO	3.210	5.271	6.115	7.447
2	BULUSARI	3.143	5.772	6.345	7.681
3	NGERONG	3.534	6.345	7.498	8.096
4	WINONG	2.612	4.232	5.110	6.212
5	LEGOK	2.646	4.589	5.442	6.585
6	KEJAPANAN	8.661	15.428	17.046	19.001
7	GEMPOL	3.711	7.489	8.223	9.412
8	CARAT	2.153	4.112	5.021	6.064
9	WATUKOSEK	1.394	2.581	3.072	4.112
	JUMLAH	31.064	55.819	63.872	74.610





Pada dasarnya dari data yang telah di dapatkan, untuk pengguna BPJS sendiri setiap tahunnya memang mengalami peningkatan. Akan tetapi sisi lain dari hal tersebut Pelayanan puskesmas kurang maksimal dalam menangani peserta BPJS Kesehatan. Sehingga banyak pasien harus di rujuk kerumah sakit. dan terkadang terjadi antrian panjang pasien di puskesmas karena petugas yang kurang disiplin waktu. Masalah tersebut terjadi karena rendahnya motivasi atau semangat dari dalam diri yang timbul untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat, dan lemahnya leadership dan keterampilan manajerial pimpinan dan staf puskesmas.

Sedangkan keadaan bangunan Puskesmas Gempol sudah cukup tua dan berumur karena gedung Puskesmas merupakan bekas RSUD Pasuruan. Ruangan-ruangan yang ada di dalam puskesmas ukurannya kecil-kecil dan sempit, baik ruangan pemberian pelayanan kepada pasien seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang tindakan dan ruang farmasi (obat) maupun ruang kerja pegawai lainnya. selain sempit, dalam ruangan juga terasa panas.



1.2

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas Program Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).
2. Apa Saja Kendala dalam Efektivitas Program Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

1.3

Tujuan

1. Untuk Menganalisis dan Mendeskripsikan Efektivitas Program Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

Dasar Hukum

1. UU No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan.
2. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara no. 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.
3. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.
4. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara no. 1 tahun 2014 tentang pelayanan Kesehatan bagi peserta BPJS.

Landasan Teori

01

Efektivitas Program Subagyo (2005:2)

02

Pelayanan publik

03

Pelayanan Kesehatan

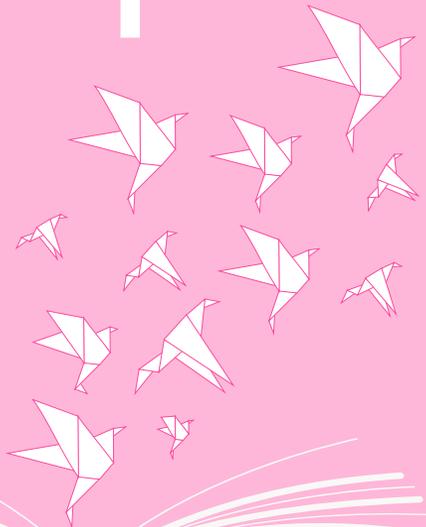
04

PUSKESMAS

05

BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Kesehatan

**A
L
U
R
K
E
R
A
N
G
K
A
K
O
N
S
E
P
T
U
A
L**



Dasar Hukum :

1. UU No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan.
2. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara no. 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.
3. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.
4. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara no. 1 tahun 2014 tentang pelayanan Kesehatan bagi peserta BPJS.

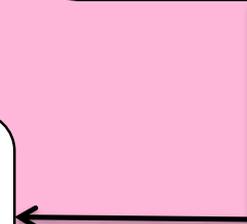
Landasan Teori :

1. Efektivitas Program Subagyo (2005:2)
2. Pelayanan publik
3. Pelayanan Kesehatan
4. PUSKESMAS
5. BPJS

Kriteria atau indikator teori Efektivitas Menurut Subagyo (2005:2) :

1. Ketepatan Sasaran Program
2. Sosialisasi Program
3. Tujuan Program
4. Pemantauan Program

**Efektivitas Program Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional
(Studi Di PUSKESMAS GEMPOL Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)**



Metode Penelitian

Fokus Penelitian

1. Efektivitas Pelayanan Kesehatan (Studi Di Gempol Gempol Pasuruan).
Program Jaminan Nasional Puskesmas Kecamatan Kabupaten

Teknik Pengumpulan Data
Wawancara, Observasi, Dokumentasi

Teknik Penganalisisan Data

1. Pengumpulan data
2. reduksi data
3. analisis data
4. penyajian data
5. penarikan kesimpulan.

Jenis Penelitian

Deskriptif Kualitatif

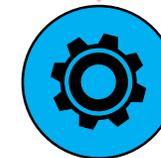
Lokasi Penelitian

Di PUSKESMAS GEMPOL Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

Teknik Penentuan Informan
Purposive Sampling

Sumber Data

1. Data Primer
2. Data Sekunder





Permasalahan

1. pelayanan puskesmas Gempol kurang bermutu
2. Pelayanan Puskesmas kurang memadai
3. kinerja staf kurang Profesional

Kajian Teori

1. Efektivitas Program Subagyo (2005:2)
2. Pelayanan publik
3. Pelayanan Kesehatan
4. PUSKESMAS
5. BPJS

Dasar Hukum

Dasar Hukum :

1. UU No. 36 tahun 2009
2. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara no. 14 tahun 2017.
3. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003.
4. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara no. 1 tahun 2014

Kajian Penelitian Terdahulu

Metode Penelitian kualitatif

Pengambilan dan pengumpulan data

Penyajian Data

Reduksi

Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan yang diharapkan :

1. Efektivitas Program Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

Hasil penelitian

Keandalan

Dalam keandalan yang dimiliki oleh setiap pegawai sebenarnya sudah memiliki kemampuan masing-masing yang baik. Akan tetapi, dengan jumlah pasien yang semakin hari mengalami peningkatan, sedangkan SDM yang dimiliki oleh puskesmas gempol kurang seimbang pelayanannya dengan pasien, membuat dalam dimensi ini masih terdapat kendala.

Jaminan dan Kepastian

Jaminan dan kepastian yang diantaranya meliputi Komunikasi, kredibilitas, Kompetensi, keamanan Serta sopan santun dalam pelayanan Puskesmas Gempol yang ada dilapangan tidak ada kendala yang dihadapi. Dimana sudah berjalan dengan baik dan sesuai yang diharapkan

Berwujud

berwujud disini dalam arti bentuk fisik yang berupa sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana yang ada terkadang masih belum memadai seperti ruangan yang campur menjadi satu dengan ruangan yang lain, kemudian ketika pasien yang datang berobat sedang ramai, seringkali tidak mendapatkan tempat yang nyaman ketika menunggu giliran orang tersebut untuk mendapatkan pelayanan.

Empati

pemaksimalan selalu dilakukan, selain itu pelayanan JKN di Puskesmas Gempol juga memegang teguh terhadap motto yang telah diciptakannya dengan kesepakatan bersama supaya mencapai kualitas pelayanan yang terbaik dan bisa memberikan sebuah kepuasan tersendiri kepada pasien. Dimana motto tersebut adalah melayani dengan setulus "HATI

Ketanggapan

pelayanan JKN di Puskesmas Gempol memiliki respon yang baik ketika melakukan pelayanan. Masyarakat peserta JKN pun merasa puas. Akan tetapi hal tersebut bisa terganggu apabila terjadi peningkatan jumlah pasien yang berobat. Disitu ditemukan kendala pelayanan yang diberikan menjadi lamban, sehingga membuat antrian yang panjang untuk pasien. Belum lagi terkendala apabila petugas pelayanan tidak ada di tempat pada saat pelayanan berlangsung.

KESIMPULAN

Dari kelima dimensi yang ada, dilapangan memang masih memiliki kendala yang terjadi. Dimana jumlah SDM pegawai pelayanan dengan jumlah pasien yang setiap harinya semakin meningkat dirasa belum bisa seimbang. Dilapangan masih sering terjadi terjadi antrian yang panjang karena pelayanan yang lamban. Selain itu sarana dan prasarana yang disediakan dirasa kurang memadai dengan kapasitas pengunjung.

SARAN

Sumber daya manusia harus ditambah sebagai cadangan apabila ada pegawai administrasi yang belum hadir atau tidak bisa hadir tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya. Sehingga tidak akan ada menghambat pelayanan.

Penambahan jumlah ruangan terlebih kepada ruang tunggu rawat inap dan rawat jalan harus ada pemisahan. Supaya tidak berkumpul dalam satu tempat karena akan menimbulkan kepadatan. Dari perluasan ruangan tersebut, bisa dimasukkan tempat duduk tambahan supaya pasien JKN yang datang bisa mendapatkan tempat duduk masing-masing.



TERIMAKASIH