

PELEPASAN HAK PESERTA BPJS DALAM FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP)

PARTICIPANTS RIGHTS RELINQUISHMENT BPJS IN HEALTH FACILITIES THE FIRST DEGREE

Arief Wahyu Soekarno¹, Laksono Trisnantoro², Endang Suparniati²

¹Jurusan Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan, Universitas Gadjah Mada,

²Departemen Kebijakan Manajemen Kesehatan, Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada

ABSTRAK

Keberadaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat suatu negara. Setiap manusia berkeinginan untuk hidup sehat atau paling tidak akan mempertahankan status sehat yang dimilikinya. Tindakan manusia dalam mempertahankan Kesehatan atau melakukan pencarian Kesehatan (*health seeking behaviour*) tersebut mengakibatkan terjadinya pemanfaatan pelayanan kesehatan yang ada, baik pengobatan tradisional maupun pengobatan modern. Data Jumlah Kepesertaan BPJS Kesehatan per Januari 2020 83.61 %. Untuk Data Kepesertaan BPJS Kesehatan Jawa Tengah 84.3%. Total peserta yang terdaftar di area Surakarta sudah mencapai 100 % total penduduk sudah memiliki kartu JKN, dan Sukoharjo 83 %, jadi hampir semua penduduk punya Perbandingan peserta Umum dengan BPJS 1 : 3 . Beberapa pasien yang terdaftar umum juga memiliki Kartu JKN dengan fasilitas Kesehatan di tempat lain. Tujuan Penelitian ini mendeskripsikan gambaran peserta BPJS di klinik Pratama dr. Arief Wahyu Soekarno (Klinik AWS) dan Mendeskripsikan alasan pasien melepas haknya memiliki Kartu BPJS . Desain penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif*, karena penulis ingin menggambarkan atau melukiskan fakta-fakta terkait alasan pasien ingin melepaskan hak peserta BPJS nya untuk menjadi pasien umum. Terkait alasan pasien datang ke Klinik AWS dengan melepas hak kepesertaan BPJS, peneliti membuat 4 kelompok alasan yakni Sumber Daya Manusia (SDM) 84,13%, Pelayanan 80,95 %, Fasilitas sebanyak 63,49 % dan Geografis 52, 38 %.Faktor utama pasien memilih untuk melepas kepesertaan BPJS nya adalah mereka yang suda cocok dengan Sumber Daya Manusia yang dimiliki Klinik AWS, selanjutnya diikuti pelayanan dan Bangunan fisik Klinik. Pelayanan klinik yang dikembangkan dapat mengarah ke kasus – kasus yang akut dan kasus – kasus yang tidak di tanggung BPJS, Sehingga klinik tetap berjalan walaupun kapitasi nya tidak menjadi satu satunya yang menghidupi klinik

Kata kunci: *Health seeking behaviour*; BPJS; FKTP; Klinik

ABSTRACT

The health service facilities affecting people health a country. Every man willing to healthy life or at least to protect healthy status have. The act of mankind in preserve health or to search health (health seeking behaviour) has resulted in the use of the health service that is, good traditional treatment and modern medication. The total number of participants BPJS january 2020 83.61 %. To participants BPJS central java 84.3%. The total participants listed the surakarta has reached 100 % the population has cards scheme and thus sukoharjo 83 %, so nearly everyone having comparison BPJS participants common with 1 : 3. Some patients also had a listed common be health facilities elsewhere. The purpose of this research is describe of the participants BPJS at the Klinik Pratama dr. arief wahyu soekarno and descriptions reason their patients had a them BPJS Card. The Design this research is descriptive qualitative , because researchers want to describing or delineating facts relating to the reason of patient wanna divest of the title participants bpjs his to be a patient common .For the result, related to the reason the patient came to the Klinik AWS with remove rights partiipation, social service the researchers make 4 group reasons are human resources 84, 13%, Services 80,95%, Facilities 63,49%, and geographical 52,38%. The main factors patients choose to take off partisipant BPJS are those who are comfortable with human resources who owned the Clinic AWS, next followed by service and the physical plant. The clinic can service developed leading to an acute cases and the case is not in BPJS, the so remained capitation clinic although his not being one that support clinic.

Keywords: *Health seeking behaviour*; BPJS; FKTP; Clinic

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan dengan paradigma sehat menjadi sebuah kebutuhan dasar dan pokok yang harus terpenuhi oleh setiap manusia selain kebutuhan pendidikan dan ekonomi. Kebutuhan itu bahkan bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, tetapi pihak swasta, individu atau masyarakat. Keunggulan pelayanan Klinik tergantung pada keunikan serta

kualitas yang diperlihatkan oleh klinik tersebut. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pasien¹. Keberadaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat suatu negara. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif,

preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat². Hubungan antara sehat dengan permintaan pelayanan kesehatan tidaklah sesederhana itu. Pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh banyak faktor tidak hanya jarak, tarif maupun pelayanan kesehatan yang memuaskan atau tidak, tapi juga dipengaruhi oleh faktor akan konsep masyarakat itu sendiri tentang sakit³.

Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional menyatakan bahwa Tarif Kapitasi adalah besaran pembayaran per bulan yang dibayar di muka oleh BPJS Kesehatan kepada FKTP berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan⁴. Data Jumlah Kepesertaan BPJS Kesehatan per Januari 2020 224.149.019 Peserta (83.61 %). Untuk Data Kepesertaan BPJS Kesehatan Jawa Tengah 84.3%. Menurut Dinas Kesehatan Kota Sukoharjo Tahun 2018, data fasilitas pelayanan kesehatan di kota Sukoharjo , jumlah balai pengobatan klinik Pratama (71 klinik) ,DPM (792 Dokter Praktik Mandiri) , Klinik Utama (13 Klinik) puskesmas (12 puskesmas) dan Klinik (4 RS) di Sukoharjo. Data FKTP di daerah solo raya , menempatkan Sukoharjo dengan total FKTP Terbanyak dengan Total 94 FKTP (Agustus 2019). Dengan Tingkat persaingan yang tinggi, Oleh karena itu setiap klinik harus dapat membuat suatu strategi pemasaran yang tepat dan dapat membuat suatu perencanaan untuk dapat bersaing dimasa sekarang dan akan datang. Perbandingan peserta Umum dengan BPJS 1 : 3 . Beberapa pasien yang terdata umum juga memiliki Kartu JKN dengan faskes di tempat lain. Padahal Total peserta yang terdaftar di area Surakarta sudah mencapai 100 % total penduduk sudah memiliki kartu JKN, dan Sukoharjo 83 % , jadi hampir semua penduduk punya . Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka tujuan kami sebagai pemilik klinik dan sebagai dokter pelaksana di FKTP adalah mendeskripsikan alasan pasien melepas hak BPJS nya dan menjadi pasien umum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain studi penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin menggambarkan atau melukiskan fakta-fakta terkait alasan pasien ingin melepaskan hak peserta BPJS nya untuk menjadi pasien umum. Penelitian akan dilakukan di klinik pratama dr. Arief Wahyu Soekarno (Klinik AWS) yang terletak di jalan Ciu No. 2 Kelurahan Telukan Kecamatan Grogol kota Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah.

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei - Juni 2020. Fokus dalam penelitian ini adalah Pasien yang memiliki kartu BPJS Kesehatan yang memilih untuk menjadi pasien umum Populasi dalam penelitian ini adalah pasien berobat umum di klinik AWS dengan kriteria Inklusi (Pasien umum yang berada di Klinik AWS dan memiliki BPJS Kesehatan tetapi beralih menjadi pasien umum dan Pasien memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik) dan eksklusi (Pasien peserta BPJS Kesehatan yang tidak terdaftar di faskes 1 Klinik AWS dan Pasien yang berusia < 18 Tahun). Berdasar data kunjungan di Klinik AWS , rata - rata kunjungan pasien sesuai kriteria di atas selama Bulan Januari - Maret 2020 adalah 127 Pasien. Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Untuk menentukan jumlah sampel dapat menggunakan rumus dengan metode *purposive sampling* dan didapat sampel 55 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden yang didapat total ada 63 Responden dengan rentang usia/umur pasien Klinik AWS yang diambil sebagai responden. Umur responden yang menjadi sampel penelitian ini Masa remaja akhir (18-25 tahun) berjumlah 14,29 %, Dewasa Awal (26-35 Tahun) berjumlah 15,87%, Dewasa Akhir (46 – 45 Tahun) berjumlah 15,87 %, Lansia awal (46-55 Tahun) berjumlah 29,17 % , Lansia Akhir (56-65 Tahun) berjumlah 17,46% dan Manula (>65 Tahun) berjumlah 14,29%. Berdasarkan lokasi tempat tinggal Pasien Klinik AWS yang diambil sebagai responden sebagian besar tinggal di pedesaan dengan jumlah 87 %, sedangkan di perkotaan berjumlah 13 %.

Berdasarkan tentang data Pekerjaan Pasien Klinik AWS yang diambil sebagai responden untuk Pegawai Swasta sebanyak 34,92 %, Wiraswasta sebanyak 11,11 %, Pemerintahan sebanyak 12,70 %, dan Petani sebanyak 41,27 %. Terkait data penjaminan BPJS Pasien Klinik AWS yang diambil sebagai responden untuk pasien umum yakni sebanyak 39,68 %, Badan Usaha sebanyak 11,11 %, PBI APBN sebanyak 36,51 %, dan PBI APBD sebanyak 11,11 % dan total pasien dengan PBI (47,62 %) dengan Kelas BPJS responden untuk Kelas 1 sebanyak 14,29 %, Kelas 2 sebanyak 23,81 %, dan Kelas 3 sebanyak 55,56 %.

Berdasarkan keterangan yang diungkapkan responden dapat diketahui alasan pasien datang ke Klinik AWS yaitu dikarenakan Sumber Daya Manusia (SDM) 84,13%, Pelayanan sebanyak 80,95 %, Fasilitas sebanyak 63,49 % dan Geografis sebanyak 52, 38 %. Wawancara mendalam dilakukan terhadap responden untuk lebih dalam

menanyakan tentang alasan pasien terkait SDM didapatkan untuk Dokter, Petugas pendaftaran, perawat, apoteker dan petugas lainnya ramah, komunikatif, dan baik. Terkait Pelayanan klinik mengenai proses pelayanan, pelayanan obat, waktu tunggu pasien, pelayanan pemeriksaan, pelayanan pendaftaran, pelayanan pendaftaran, pelayanan instalasi farmasi dan waktu tunggu pelayanan didapatkan mudah dan cepat dan didukung dengan fasilitas yang memadai.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sampel sebanyak 63 responden, jumlah tersebut diambil dari perhitungan dengan teknik *sampling* yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Berdasar data kunjungan di Klinik AWS, rata-rata kunjungan pasien sesuai kriteria inklusi dan eksklusi selama Bulan Januari - Maret 2020 adalah 127 Fokus dalam penelitian ini adalah Pasien yang memiliki kartu BPJS Kesehatan yang memilih untuk menjadi pasien umum. Berdasarkan keterangan Hasil di atas, didapatkan alasan pasien paling utama adalah dikarenakan oleh Sumber Daya Manusia kemudian diikuti pelayanan, fasilitas dan letak lokasi rumah.

Dalam manajemen Klinik upaya untuk menciptakan Klinik yang mempunyai citra baik (berkualitas) di mata pelanggannya sangat ditentukan oleh kualitas SDM terstandarisasi yang dimilikinya. SDM terstandarisasi berarti tenaga yang dimiliki oleh manajemen telah mempunyai keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan bidang tugas yang dikerjakan baik dilihat dari tingkat pendidikan maupun pengalaman yang dimiliki SDM yang bersangkutan.⁵ Sumber daya manusia yang harus dimiliki klinik atau rumah Sakit pada prinsipnya telah diatur melalui akreditasi klinik atau rumah sakit yakni dalam penentuan jumlah dan spesifikasi tenaga serta fasilitas penunjang layanan yang harus dimiliki oleh sebuah klinik atau rumah sakit⁶. Sumber daya terstandarisasi seperti SDM, manajemen dan teknologi terstandarisasi merupakan komponen yang sangat diperlukan untuk menghadapi persaingan dan menciptakan klinik yang mempunyai jasa pelayanan kesehatan berkualitas yang merupakan indikator untuk meningkatkan citra klinik dan profitabilitasnya⁵. Perencanaan SDM di Klinik AWS prosesnya dengan keputusan hasil rapat pertemuan yang dilakukan setiap awal bulan dengan menimbang dan mengkaji program-program yang berada di klinik terkait kecukupan SDM yang berada di klinik. Di samping itu refleksi tahunan juga dilaksanakan setiap akhir tahunnya. orang yang terlibat dalam proses perencanaan tersebut adalah seluruh karyawan klinik, pimpinan klinik dan pemilik klinik. Dalam perencanaan SDM

hambatan yang biasa terjadi di klinik, yaitu masalah pengupahan. Sulitnya menentukan berapa dana yang harus disiapkan dalam perencanaan. Dalam perencanaan SDM Klinik AWS lebih berfokus pada tenaga medis karena tenaga medis merupakan tenaga inti dalam melakukan pelayanan kepada pasien.

Sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi perlu pengembangan sampai pada taraf tertentu sesuai dengan perkembangan organisasi. Apabila organisasi ingin berkembang maka harus diikuti oleh pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia ini dapat dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan. Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk pengembangan SDM, terutama untuk pengembangan kemampuan intelektual dan kepribadian. Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga yang digunakan oleh suatu organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan pekerja yang sudah menduduki suatu jabatan atau tugas tertentu⁷.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam usaha menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku pengguna jasa pelayanan klinik. Pelayanan yang berkualitas di klinik adalah dengan memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga diperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap klinik. Klinik AWS memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien, dari pendaftaran, waktu tunggu, pelayanan yang dilakukan oleh dokter, sampai pasien menunggu obat dan dijelaskan oleh apoteker memberi kesan proses pelayanan nya mudah dan waktu tunggu pasien cepat. Mutu pelayanan merupakan citra dari institusi pelayanan Kesehatan dimata masyarakat, kualitas klinik yang menghasilkan produk jasa pelayanan Kesehatan harus mampu menunjukkan kualitas pelayanannya baik pelayanan medis maupun keperawatan⁸.

Berdasarkan hasil penelitian fasilitas memiliki pengaruh terhadap kesan Pasien sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki kontribusi yang positif dalam meningkatkan pasien di klinik AWS. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Suhaisimi Arikonto, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien klinik dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas klinik. Pasien akan selalu mencari layanan

Kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan Kesehatan nya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien⁹. Terkait jarak lokasi rumah responden (letak geografis) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesan pasien. Pola perilaku mencari pelayanan kesehatan yang tepat didefinisikan sebagai perilaku responden dalam mencari perawatan dan pengobatan dalam 24 jam setelah diagnosis, menggunakan fasilitas Kesehatan¹⁰.

Dari data terkait daerah tempat tinggal responden mayoritas di pedesaan (87%), pekerjaan responden sebagai petani (41,27%), kondisi penyakit dating responden yakni akut (76,19%), Kelas BPJS Mayoritaskelas III (55,56%), dan Pendanaan BPJS dari pemerintah (47,62%) menggambarkan responden dengan kondisi masyarakat yang biasa, bukan dari kalangan sosial yang tinggi. Disisi lain kelas BPJS Mayoritaskelas III (55,56%), didominasi oleh pasien PBI 77.14 % dan non PBI 22.86 %, dan kasus yang dimiliki oleh pasien PBI dengan kondisi akut 77.78 % dan Kronis 22.22 %. Ini menandakan bahwa pasien PBI yang datang di klinik AWS didominasi dengan pasien akut.

Secara Keseluruhan data responden memiliki fase akut 76,19 %, sedangkan fase kronis sebanyak 23,81 % Di samping itu untuk pasien Kronis yang datang ke klinik AWS memiliki persebaran di kelas 1 33.33%, Kelas 2 6.67 % dan Kelas 3 60 % . Pasien kronis yang sedikit dikarenakan dokter mengedukasi pasien tersebut untuk kembali kefaskes dan mengikuti pengobatan rutin bulanan dengan menggunakan BPJS. Dari data tersebut terlihat bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi pasien untuk memilih tempat Kesehatan yang nyaman untuk pasien tersebut. Faktor utama yang mempengaruhi Kesehatan adalah keyakinan Kesehatan individu dan keluarga tentang pencarian perawatan dan Tindakan Kesehatan. Pencarian perawatan dan Tindakan Kesehatan ini berkaitan dengan perilaku pencarian penyembuhan (*health seeking behaviour*) yaitu bagaimana orang sakit memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Perilaku ini melewati beberapa tahapan, yaitu mengenali gejala penyakit dengan menggunakan caranya sendiri, melakukan penyembuhan atau pengobatan sendiri sesuai dengan pengetahuan, keyakinan atau kepercayaannya, melakukan upaya memperoleh kesembuhan dan pemulihan dari luar, sesuai dengan pemahaman dan persepsi terhadap penyakitnya¹¹. Pasien berhak memilih dokter yang ia percaya akan membantu menyembuhkan penyakit yang dideritanya. Di samping itu faktor kepercayaan ini sangat penting dalam hubungan dokter terhadap pasien¹². Meskipun pada dasarnya pasien sudah mendapat

bantuan dari pemerintah berupa Kartu Jaminan Kesehatan yang bisa digunakan secara gratis di faskes yang sudah tertera di kartu pasien tersebut, tetapi pasien memilih untuk membayar secara umum di klinik AWS.

Hak terkait memilih klinik ini cukup penting karena apabila pasien tersebut dirawat di klinik yang ia sendiri tidak menyukai klinik tersebut karena hal-hal tertentu, misalnya segi kebersihan yang kurang baik atau suasana yang tidak menyenangkan maka tujuan pengobatan tidak akan tercapai. Kecocokan akan klinik juga akan banyak membantu proses penyembuhan pasien, karena pasien akan merasa ikhlas dan sukarela¹².

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang penulis tuliskan, deskripsi responden yang ada Mayoritas datang dengan kondisi akut dengan pekerjaan Mayoritas petani dan penjaminan BPJS dari program pemerintah PBI kelas 3. Terkait tanggapan pasien terhadap alasan mengapa memilih untuk membayar umum, tidak menggunakan Kartu Jaminan kesehatannya untuk memeriksakan kesehatannya secara gratis yakni mereka sudah cocok dengan Sumber Daya Manusia yang dimiliki Klinik AWS, baik tim dokter, perawat, petugas pendaftaran, apoteker dan petugas lainnya, selanjutnya diikuti pelayanan dan Bangunan fisik Klinik. Pelayanan klinik yang dikembangkan dapat mengarah ke kasus – kasus yang akut dan kasus – kasus yang tidak di tanggung BPJS, Sehingga klinik tetap berjalan walaupun kapitasinya tidak menjadi satu satunya yang menghidupi klinik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1, 11th ed. (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT. Indeks*
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia No 82 Tahun 2018. *Jaminan Kesehatan*. Jakarta
3. Notoatmodjo S. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2003.
4. Peraturan Menteri Kesehatan No 52 Tahun 2016. *Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan*. Jakarta
5. Hafizurrachman. 2009. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit di Q-Hospital. *Journal of the Indonesian Medical Association*.
6. Soepojo P, Koentjoro T, Utarini A. Benchmarking Sistem Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia dan Australia (Benchmarking of Hospital Accreditation System in Indonesia and Australia) *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2002;5

7. Elbandiansyah.2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Purwokerto: CV IRDH.
8. Hadi, Irwan.2017. *Manajemen Keselamatan pasien (Teori&Aplikasi)*.Yogyakarta: CV Budi Utama.
9. Pohan, Imbalo S.2004. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar -dasar Pengertian dan Penerapan*.Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
10. Maulana, H.2007. *Promosi Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
11. Parellangi, Andi. 2018. *Home Care Nursing Aplikasi Praktik Berbasis Evidence-Based*. Yogyakarta: Andipublisher
12. Meri, M.Imun, Handayani, et all. 2020. *Etika Profesi & Aspek Hukum Bidang Kesehatan*. Bandung: Wisina Bhakti Pesada Bandung.