

IMPLEMENTASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT MARTHEN INDEY KOTA JAYAPURA

Simon Sabru¹, Akbar Silo^{2*}, Nur Aedah²

¹ Mahasiswa Program Studi Magister Kebijakan Publik Universitas Cenderawasih

² Program Studi Magister Kebijakan Publik Universitas Cenderawasih

* Email: assilo708@gmail.com

Abstract :

The health insurance policy organized by the Health Social Security Organizing Agency (BPJS) based on Presidential Regulation No. 28 Article 1 of 2018 aims to provide all Indonesian people with a great opportunity to protect their health better. This study aims to analyze the health insurance policy (BPJS) at Marthen Indey Hospital, Jayapura City and to find out the inhibiting factors and supporting factors in the implementation of the policy. This research is important to improve the implementation of the BPJS Health policy at Marthen Indey Hospital to support the development of quality health services. The approach used is a qualitative approach method, with data collection techniques, namely by means of field studies with interviews and observations. Analysis includes the stages of reduction, presentation, and conclusion drawing. The results showed that the implementation of BPJS Health services at Marthen Indey Hospital went well with the support of effective communication, competent human resources, and service digitalization, despite facing obstacles such as limited facilities, lack of understanding of participants, and network problems. To overcome these obstacles, the hospital seeks to increase socialization, improve digital infrastructure, and optimize claims management to ensure more efficient and satisfying services.

Abstrak :

Kebijakan jaminan kesehatan yang di selenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berlandaskan Perpres No 28 Pasal 1 Tahun 2018 bertujuan agar seluruh masyarakat Indonesia berkesempatan besar untuk memproteksi kesehatan mereka dengan lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan jaminan kesehatan (BPJS) di Rumah Sakit Marthen Indey Kota Jayapura serta untuk mengetahui faktor penghambat serta faktor pendukung dalam implementasi kebijakan tersebut. Penelitian ini penting untuk meningkatkan implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey guna mendukung pengembangan kualitas pelayanan kesehatan. Pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan Kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan cara studi lapangan dengan wawancara dan Observasi. Analisis meliputi tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey berjalan baik dengan dukungan komunikasi efektif, sumber daya manusia yang kompeten, dan digitalisasi pelayanan, meski menghadapi kendala seperti keterbatasan fasilitas, pemahaman peserta yang kurang, serta masalah jaringan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, rumah sakit berupaya meningkatkan sosialisasi, memperbaiki infrastruktur digital, dan mengoptimalkan pengelolaan klaim guna memastikan pelayanan yang lebih efisien dan memuaskan.

Keyword: Implementation, Policy, Health Services, BPJS Health, Marthen Indey Hospital, Jayapura City, Papua

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan bagian terpenting dalam kehidupan manusia, sehat secara jasmani dan rohani. sikap, ataupun perbuatan yang berhubungan dengan tujuan hidup sehat baik secara individu, kelompok, maupun masyarakat, serta menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada dengan tepat dan sesuai. Secara konsep pendidikan kesehatan adalah upaya untuk mempengaruhi, atau

mengajak orang lain, baik individu, kelompok, atau masyarakat agar melaksanakan perilaku hidup sehat (Triwibowo, 2015). Sehat sendiri dalam artian yang luas yaitu “keadaan yang sempurna baik fisik, mental maupun sosial, tidak hanya terbebas dari penyakit atau kelemahan/cacat (WHO, 2020).

Hal ini berarti kesehatan seseorang tidak hanya diukur dari aspek fisik, mental, dan sosial saja, tapi juga dapat diukur dari

aspek produktivitasnya dalam arti mempunyai pekerjaan atau menghasilkan secara ekonomi. Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. (Notoatmodjo,2012).

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang mendasar bagi manusia ,dalam hal ini warga negara , untuk itu demi terwujudnya suatu masyarakat yang sejahtera di perlukan lingkup masyarakat yang sehat pula sehingga dibutuhkan pelayanan kesehatan yang baik agar dapat menjaga kualitas kesehatan masyarakat,

Hai ini tertulis dalam, Pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Jaminan kesehatan memiliki mekanisme yang sama dengan asuransi kesehatan. Menurut (Prodjodikoro) asuransi utamanya asuransi kesehatan adalah sebuah perjanjian yang melibatkan dua pihak yaitu pihak tertanggung dan pihak penanggung. Pihak penanggung berjanji untuk mengganti biaya kerugian yang disebabkan oleh sesuatu yang belum pasti dan tidak terduga. Tanggung jawab pihak tertanggung adalah membayar dana atau premi setiap bulannya.

Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar jaminan iuran jaminan kesehatan atau iuran jaminan kesehatannya dibayarkan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah yang diatur dalam Perpres No 28 Pasal 1 Tahun 2018 tentang jaminan kesehatan.

Seperti yang sudah diketahui sebelumnya bahwa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem

Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Berdasarkan Pasal 19 Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Jaminan Kesehatan diselenggarakan dengan tujuan agar semua peserta jaminan kesehatan yang meliputi seluruh penduduk Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pelayanan kesehatan dari pemerintah yang berwujud BPJS Kesehatan dan sistemnya menggunakan sistem asuransi. Dengan adanya JKN ini maka seluruh warga Indonesia berkesempatan besar untuk memproteksi kesehatan mereka dengan lebih baik. Dengan hanya menyisihkan sebagian kecil uangnya, maka mereka pun akan mampu menjadi peserta dan memperoleh manfaatnya. Untuk masyarakat tidak mampu mereka juga tidak perlu khawatir, karena semua rakyat miskin atau Penerima Bantuan Iuran (PBI) akan ditanggung kesehatannya oleh pemerintah.

Dari sini maka tidak ada alasan lagi bagi rakyat miskin untuk tidak memeriksa penyakitnya ke fasilitas kesehatan. Manfaat yang dijamin oleh Program JKN tertuang dalam Pasal 22 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta dalam Pasal 20 Perpres Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, yaitu berupa pelayanan kesehatan perorangan yang komprehensif, mencakup pelayanan peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), pengobatan (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*) termasuk obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Pemberian manfaat tersebut dengan menggunakan teknik layanan terkendali mutu dan biaya (*managedcare*).

Maka, dapat disimpulkan bahwa salah satu manfaat jaminan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dijamin sesuai indikasi medis, baik di rawat jalan tingkat pertama oleh dokter umum baik di Puskesmas,dokter praktek,klinik maupun dirawat jalan tingkat lanjut dan rawat inap oleh dokter spesialis di Rumah Sakit yang

bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Termasuk pelayanan obat, penunjang diagnostik, dan tindakan operatif.

BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yakni lembaga khusus yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan bagi masyarakat, PNS, serta pegawai swasta. Program ini mulai diselenggarakan pada tahun 2014 melalui dasar hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011.

Salah satu program yang diadakan oleh BPJS adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). JKN diselenggarakan melalui sistem asuransi, dimana masyarakat wajib membayar iuran dalam jumlah ringan sebagai tabungan untuk biaya perawatannya ketika sakit di masa depan. Pada dasarnya, semua WNI wajib mengikuti program milik BPJS. Termasuk di dalamnya adalah orang asing dan pekerja yang berdomisili di Indonesia minimal 6 bulan serta membayar iuran (Fajriansyah, dkk, 2022).

BPJS adalah badan hukum yang beroperasi sejak 2014 serta memiliki wewenang untuk memberikan jaminan sosial berbentuk kesehatan dan ketenagakerjaan. Kedua aspek ini merupakan hal penting bagi masyarakat umum dan pekerja dalam rangka meningkatkan kesejahteraan.

Dalam perkembangannya peraturan jaminan kesehatan mulai mengalami perubahan sesuai perkembangan, peraturan terbaru dari jaminan kesehatan (BPJS) yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2022 tentang Penggunaan Jasa Pelayanan Kesehatan dan Dukungan Biaya Operasional Pelayanan Kesehatan dalam Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah.

Di kutip dari penjelasan BPJS cabang Jayapura di Sembilan kabupaten dan satu kota, peserta jaminan Kesehatan nasional (JKN) sudah mencapai 96,38 persen atau 1.479.484 penduduk. Khusus di wilayah kabupaten Jayapura sudah mencapai

cakupan universal health coverage (UHC). Tantangan BPJS Kesehatan saat terjun langsung ke lapangan yaitu masih ada Masyarakat yang belum mendapatkan jaminan Kesehatan diperlukan sosialisasi yang baik guna mencapai seluruh Masyarakat yang belum memahami tentang jaminan Kesehatan nasional.

Rumah sakit Marthen Indey merupakan Rumah Sakit di lingkungan TNI khususnya dilingkungan Kesehatan Daerah Militer XVII Cenderawasih Kota Jayapura yang tidak hanya melayani anggota TNI saja tetapi juga bagi masyarakat umum. Rumah Sakit Marthen ini merupakan mitra BPJS Kesehatan, guna meningkatkan layanan kesehatan kepada Peserta JKN.

Pelayanan pasien BPJS kesehatan di rumah sakit Marthen Indey Sering menghadapi beberapa kendala diantaranya alur pelayanan pasien yang menurut sebagian penerima layanan kesehatan masih berbelit, dan proses pelayanan pasien yang cukup memakan waktu yang lama pada saat mengantri di loket.

Dan juga kurangnya pemahaman yang baik dari penerima jasa layanan kesehatan mengenai apa hak yang mereka dapatkan dan tentunya kewajiban yang harus mereka tanggung, seperti pada saat pasien mendaftar langsung ke rumah sakit tanpa melalui fasilitas kesehatan tingkat satu yaitu klinik atau puskesmas sehingga tidak ada rujukan yang diperoleh oleh pasien tersebut. hal ini seringkali menjadi satu dari sekian polemik yang terjadi pada saat pelayanan.

Rumah Sakit Marthen Indey dengan kerjasamanya bersama BPJS Kesehatan selama ini sudah memberikan pelayanan yang baik kepada peserta JKN. Namun terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta JKN yang masih kurang akan segera di perbaiki sehingga harapannya kedepan kerja sama ini akan semakin baik dan kami juga berkomitmen untuk pembayaran klaim secara lebih cepat dan kemudian juga tarif sudah diperbaiki sehingga diharapkan juga pelayanan kepada peserta JKN semakin meningkat kualitasnya dan mutu layanan semakin baik

agar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatannya yang diberikan oleh Rumah Sakit Marthen Indey

Dengan masih adanya kendala dalam implementasi pelayanan JKN di Rumah Sakit Marthen Indey, seperti alur pelayanan yang berbelit, antrian panjang, serta rendahnya pemahaman peserta JKN tentang hak dan kewajibannya, yang belum banyak diteliti secara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan JKN, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan JKN di rumah sakit tersebut, guna mendukung tercapainya Universal Health Coverage (UHC) di Kabupaten Jayapura.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang merupakan prosedur penelitian atau pemecahan masalah yang diselidiki dengan gambaran subjek atau objek yang digunakan berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya. Menurut Supriati (2012 : 38) objek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian dilakukan. Dalam hal ini objek yang diteliti adalah implementasi pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey. Kajian penulisan ini difokuskan pada jasa-jasa pelayanan BPJS kesehatan yang didapatkan oleh pengguna layanan kesehatan di rumah sakit Marthen Indey. Antara lain sebagai berikut : Implementasi pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah sakit Marthen Indey, Faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah sakit Marthen Indey, Upaya yang dilakukan dalam mengimplementasikan Kebijakan BPJS Kesehatan di Rumah sakit Marthen Indey, Indeks tingkat kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan BPJS.

Metode yang dirasa tepat untuk diterapkan dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data Menurut Sugiyono (2017,194),yaitu cara atau teknik pengumpulan data dapat

dilakukan dengan interview (wawancara), dan observasi (pengamatan) Teknik pengumpulan data yang digunakan pertama adalah Wawancara jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, Untuk mempermudah peneliti untuk mengeksplorasi data lebih dalam.

Dalam melaksanakan wawancara sebisa mungkin peneliti menciptakan hubungan yang baik sehingga informan bersedia bekerja sama, dan merasa bebas berbicara dan dapat memberikan informasi yang sebenarnya. Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah secara (semi) terstruktur (tertulis) yaitu dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang sifatnya semi terbuka untuk ditanyakan kepada informan. Hal ini dimaksudkan agar pembicaraan dalam wawancara lebih terarah dan fokus pada tujuan yang dimaksud dan menghindari pembicaraan yang terlalu melebar. Selain itu juga digunakan sebagai patokan umum dan dapat dikembangkan peneliti melalui pertanyaan yang muncul ketika kegiatan wawancara berlangsung. Adapun pihak-pihak yang menjadi informan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Informan	Ket
1.	Staf BPJS RS Marthen Indey	5 Orang
2.	Pasien Penerima Jasa BPJS	3 Orang

Sumber: Olah Data Peneliti

Kemudian, untuk menjelaskan Implementasi Kebijakan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey Kota Jayapura , penulis menggunakan teknik analisa data model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017: 237) . analisa dengan beberapa bagian yaitu : pengumpulan data (*collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey Kota Jayapura

Komunikasi

Dalam Indikator komunikasi teori implementasi kebijakan Edward III menekankan pentingnya penyampaian informasi yang jelas, konsisten, dan tepat sasaran kepada pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Komunikasi yang efektif meliputi tiga aspek utama: transmisi, yakni penyampaian informasi secara akurat dari pembuat kebijakan ke pelaksana di lapangan; kejelasan, yaitu informasi harus mudah dipahami dan tidak ambigu agar pelaksana dapat menginterpretasikan kebijakan dengan benar; dan konsistensi, yakni isi kebijakan harus disampaikan secara seragam tanpa kontradiksi antara berbagai tingkat pelaksana. Ketidakefektifan dalam salah satu aspek ini dapat menyebabkan kesalahan dalam implementasi kebijakan atau bahkan kegagalan mencapai tujuan kebijakan. Terkait dengan implementasi layanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Mathen Indey, berikut pemaparan salah seorang informan:

“Ya, sudah baik,, karena setiap keluarga pengantar pasien saat diberikan informasi selalu diberikan pengertian lebih agar keluarga dari pasien dapat memahami dan tahu apa yang harus dilakukan . selanjutna keluarga pasien pasti akan diarahkan oleh petugas.”

Ini merupakan tanggapan dari salah seorang pasien penerima jasa layanan kesehatan BPJS yang penulis mintai keterangan terkait pelayanan kesehatan yang dia dapatkan di Rumahg Sakit Marthen Indey, jadi dapat dikatakan komunikasi dai petugas sudah dilaksanakan dengan baik.

Kutipan tersebut mencerminkan implementasi komunikasi yang efektif

sebagaimana diuraikan dalam teori Edward III, khususnya pada aspek kejelasan dan transmisi informasi. Dalam konteks layanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey, komunikasi yang diberikan kepada keluarga pasien menunjukkan upaya petugas untuk memastikan bahwa informasi tentang prosedur pelayanan dan hak pasien disampaikan dengan jelas dan dipahami. Hal ini relevan dengan pandangan Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada bagaimana informasi disampaikan dan diterima oleh pelaksana serta penerima layanan (Edward III, 1980). Dengan memberikan pengertian kepada keluarga pasien, petugas menciptakan komunikasi yang proaktif untuk mencegah kesalahpahaman, yang pada akhirnya mendukung kelancaran proses pelayanan.

Selanjutnya, konsistensi komunikasi terlihat dari tindakan petugas yang selalu mengarahkan keluarga pasien setelah memberikan informasi. Ini sesuai dengan prinsip konsistensi dalam teori Edward III, di mana komunikasi yang tidak bertentangan atau ambigu antara pelaksana dan penerima layanan dapat memperkuat kepercayaan terhadap kebijakan yang diterapkan. Dalam konteks pelayanan BPJS Kesehatan, arahan yang diberikan petugas memastikan bahwa keluarga pasien memahami alur pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga tindakan medis, sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban seperti prosedur rujukan dari faskes tingkat pertama. Menurut Notoatmodjo (2012), komunikasi yang baik dalam layanan kesehatan tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu layanan yang diberikan.

Sumber Daya

Sumberdaya dalam penulisan ini merupakan sumber daya manusia (Staf Administrasi) yang ada di rumah sakit Marthen Indey Kota Jayapura, untuk mengetahui apakah staf dari unit Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS)

Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey Kota Jayapura menjalankan fungsinya dengan baik atau tidak kita perlu memahami beberapa hal berikut:

Tugas Admin Kesehatan yaitu Melayani pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan. Menyiapkan tanda terima (rincian biaya perawatan) pada pasien. Mengatur kartu riwayat perawatan dan mendokumentasikannya. Melayani pasien di loket dan menjawab segala pertanyaan dan keperluan bagi pasien.

Tugas Dan Fungsi Petugas Administrasi BPJS adalah Melaksanakan kegiatan dan pengelolaan informasi/data/laporan administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan rekrutmen peserta JKN. Melaksanakan kegiatan dan pengelolaan informasi/data/laporan administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi kepesertaan. Menyusun berkas klaim rawat jalan sesuai urutan nomor SEP. Menyusun berkas klaim rawat inap sesuai urutan nomor SEP. Membuat berita acara serah terima berkas klaim ke verifikator BPJS berkas rawat jalan dan rawat inap. Melakukan pencatatan berkas klaim rawat jalan dan rawat inap di buku ekspedisi. Mengantar berkas klaim rawat jalan ke petugas verifikator BPJS. Mengantar berkas rekam medis rawat inap ke bagian rekam medis setelah Tarik klaim bulan berjalan. Stand by di ruangan BPJS dan memanggil coder jika ada hal penting.

Staf BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey telah memahami tugas dan fungsi mereka dengan sangat baik dapat dilihat dari cara mereka melayani pasien maupun keluarga pasien dengan sangat profesional dan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), bahkan saat ditanya mengenai penambahan staf, jawaban mereka paling banyak adalah tidak perlu, dikarenakan kinerja mereka sudah memadai.

Indikator sumber daya manusia dalam teori implementasi kebijakan Edward III menekankan bahwa keberhasilan implementasi sangat bergantung pada ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia yang

memadai. Dalam konteks pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey, staf administrasi menunjukkan pemahaman mendalam tentang tugas dan fungsi mereka, termasuk pengelolaan data, pelayanan klaim, dan interaksi dengan pasien. Hal ini mencerminkan bahwa tenaga kerja yang kompeten mampu mendukung implementasi kebijakan secara efektif. Kinerja yang profesional dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) mengindikasikan bahwa staf tidak hanya memahami peran mereka tetapi juga mampu melaksanakannya dengan efisiensi tinggi, sebagaimana terlihat dari tanggapan mereka mengenai ketiadaan kebutuhan untuk penambahan staf.

Kesiapan sumber daya manusia ini relevan dengan teori Edward III, yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan yang berhasil memerlukan dukungan tenaga kerja yang memadai, baik dalam jumlah maupun kualitas (Edward III, 1980). Staf administrasi BPJS di Rumah Sakit Marthen Indey tidak hanya menjalankan tugas mereka tetapi juga mampu menavigasi berbagai tuntutan administratif dan teknis tanpa memerlukan tambahan tenaga kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan telah didukung oleh sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten tetapi juga tanggap terhadap kebutuhan layanan kesehatan, memperkuat efisiensi dan efektivitas implementasi.

Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan.

Fasilitas kantor merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja karyawan dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Adanya fasilitas kantor yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja.

Dirjampelkes BPJS Kesehatan Pastikan Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Di RS Marthen Indey Jayapura

Jenis Fasilitas Kesehatan yang Bekerja Sama dengan BPJS Kesehatan:

- ✓ Puskesmas.
- ✓ Klinik praktik mandiri dokter gigi.
- ✓ Klinik praktik mandiri dokter.
- ✓ Klinik pertama atau yang setara, seperti fasilitas kesehatan tingkat pertama dari TNI/Polri.
- ✓ Fasilitas kesehatan penunjang seperti laboratorium dan apotek.

Dalam penulisan ini penulis berfokus pada fasilitas yang ada pada internal Rumah sakit Marthen Indey salah satunya adalah layanan digitalisasi, hal ini dirasa cukup baik yang bisa difasilitasi hal ini di sampaikan oleh Direktur Jaminan Pelayanan Kesehatan BPJS Kesehatan, dr. Lily Kresnowati, M.Kes saat berkunjung ke Rumah sakit Marthen Indey. Kunjungan tersebut bertujuan untuk melihat situasi dan kondisi dari Rumah Sakit Marthen Indey yang merupakan mitra BPJS Kesehatan dalam memberikan layanan kepada Peserta JKN.

Dengan adanya digitalisasi ini sangat membantu petugas di loket maupun peserta JKN yang berkunjung dan berharap kedepannya makin banyak inovasi yang dapat mempermudah peserta dalam mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan dan pihak rumah sakit akan terus memberikan edukasi kepada peserta untuk memanfaatkan Aplikasi mobile JKN.

Tidak hanya disitu saja , fasilitas kamar pasien dari kelas satu sampai kelas tiga sudah baik dan ruang kelas 3 sudah cukup bagus fasilitas yang ada, mungkin nanti tentu akan ada perbaikan kedepannya.

Dalam teori implementasi kebijakan Edwards III, indikator sumber daya mencakup aspek-aspek seperti fasilitas fisik, teknologi, dan sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaan kebijakan. Digitalisasi pelayanan di Rumah Sakit

Marthen Indey merupakan salah satu bentuk pemanfaatan sumber daya teknologi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas layanan kepada peserta JKN. Digitalisasi ini sangat membantu petugas loket dan peserta JKN dengan menyediakan akses mudah melalui aplikasi Mobile JKN. Hal ini sesuai dengan pandangan Edward III (1980), yang menekankan pentingnya sumber daya yang cukup dan tepat guna untuk keberhasilan implementasi kebijakan publik.

Selain itu, fasilitas fisik seperti kamar rawat inap, mulai dari kelas satu hingga kelas tiga, juga menjadi bagian penting dari sumber daya yang tersedia di rumah sakit. Dalam kunjungannya, dr. Lily Kresnowati menyoroti bahwa ruang kelas tiga di Rumah Sakit Marthen Indey sudah cukup baik, meskipun masih diperlukan beberapa perbaikan di masa mendatang. Upaya peningkatan ini menunjukkan komitmen rumah sakit untuk memastikan kualitas fasilitas yang tersedia sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan. Menurut Notoatmodjo (2012), penyediaan fasilitas yang memadai merupakan salah satu faktor utama yang dapat meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan yang kompleks.

Struktur Birokrasi

struktur birokrasi di Rumah Sakit Tk. II Marthen Indey, Kota Jayapura, telah dirancang untuk mendukung implementasi layanan BPJS Kesehatan secara efisien. Dalam teori implementasi Edwards III, struktur birokrasi menjadi indikator penting yang mencakup pembagian tugas, jalur koordinasi, dan hierarki wewenang (Edwards, 1980). Rumah sakit ini memiliki struktur yang jelas, mulai dari Kepala Rumah Sakit yang membawahi berbagai unit fungsional, seperti pelayanan Unit Gawat Darurat, rawat inap, rawat jalan, hingga pelayanan kefarmasian. Dengan struktur yang terorganisasi seperti ini, pelaksanaan layanan BPJS Kesehatan dapat dilakukan sesuai dengan tugas pokok dan

fungsi masing-masing unit, sehingga meminimalkan kemungkinan tumpang tindih pekerjaan dan mempercepat penyelesaian masalah kesehatan.

Selain itu, struktur organisasi yang jelas memungkinkan koordinasi yang efektif antara bagian-bagian yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Sebagaimana dikemukakan oleh Notoatmodjo (2012), struktur yang baik memastikan adanya spesialisasi fungsi pekerjaan dan penyampaian laporan yang mendukung pengawasan dan pengendalian. Dalam konteks Rumah Sakit Marthen Indey, pembagian tanggung jawab dalam hierarki organisasi mempermudah penanganan pasien BPJS, baik dari segi pelayanan medis, administratif, maupun rehabilitasi. Dengan demikian, implementasi layanan BPJS Kesehatan dapat berjalan optimal, mendukung misi rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berbasis IPTEK.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey Kota Jayapura

Faktor Pendukung

Salah satu faktor pendukung utama dalam implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey adalah keberadaan struktur organisasi yang jelas dan terorganisasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Edwards III (1980), struktur birokrasi yang baik memainkan peran penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena mendefinisikan tugas, tanggung jawab, dan wewenang dalam hierarki organisasi. Di Rumah Sakit Marthen Indey, struktur yang mencakup berbagai unit pelayanan seperti Unit Gawat Darurat, rawat inap, rawat jalan, dan kefarmasian, memungkinkan setiap fungsi untuk saling mendukung secara terintegrasi, sehingga pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Rumah Sakit

Marthen Indey memiliki tenaga medis dan non-medis yang telah terlatih sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. Menurut Notoatmodjo (2012), kompetensi sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan di sektor kesehatan. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan SDM yang berkelanjutan, rumah sakit dapat memastikan bahwa tenaga medis memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai untuk menangani kebutuhan peserta BPJS Kesehatan.

Dukungan infrastruktur dan fasilitas kesehatan yang memadai juga berkontribusi besar dalam implementasi kebijakan BPJS. Rumah Sakit Marthen Indey dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang, seperti laboratorium, apotek, dan alat kesehatan modern, yang dapat mempercepat proses diagnosis dan pengobatan pasien. Selain itu, adanya sistem informasi kesehatan yang terintegrasi mempermudah pengelolaan data pasien dan meminimalkan potensi kesalahan administrasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2017), yang menyatakan bahwa infrastruktur dan teknologi yang memadai meningkatkan efisiensi operasional organisasi.

Faktor pendukung lainnya adalah adanya komunikasi yang efektif antara pihak rumah sakit dan peserta BPJS. Komunikasi yang baik membantu meningkatkan pemahaman peserta BPJS mengenai hak dan kewajiban mereka, serta prosedur pelayanan di rumah sakit. Menurut Edwards III (1980), komunikasi yang jelas merupakan salah satu indikator penting dalam implementasi kebijakan publik, karena memengaruhi bagaimana informasi dipahami dan dijalankan oleh semua pihak yang terlibat. Di Rumah Sakit Marthen Indey, petugas medis dan administrasi memberikan penjelasan yang detail kepada pasien dan keluarga, sehingga meminimalkan kesalahpahaman dalam proses pelayanan.

Akhirnya, komitmen manajemen rumah sakit dalam mendukung implementasi kebijakan BPJS menjadi faktor penting yang tidak dapat diabaikan.

Manajemen rumah sakit memastikan bahwa semua kebijakan terkait BPJS diterapkan secara konsisten, dengan menetapkan prosedur operasional standar (SOP) yang sesuai. Selain itu, manajemen juga berperan dalam menciptakan budaya kerja yang mendukung pelayanan prima bagi peserta BPJS, sehingga kebijakan ini tidak hanya berjalan secara administratif, tetapi juga menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat.

Faktor Penghambat

Kriteria kegawatdaruratan sering menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi kebijakan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey. Salah satu persoalan konkret yang sering muncul adalah klaim jaminan kesehatan yang ditolak karena gejala pasien tidak memenuhi kriteria kegawatdaruratan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 47 Tahun 2018. Kriteria tersebut meliputi kondisi yang mengancam nyawa, membahayakan diri atau lingkungan, gangguan jalan napas, pernapasan, dan sirkulasi, penurunan kesadaran, serta gangguan hemodinamik yang memerlukan tindakan segera. Ketidaktahuan peserta terhadap ketentuan ini sering kali menimbulkan keluhan atau komplain, sehingga memperumit proses pelayanan kesehatan.

Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap cakupan manfaat BPJS Kesehatan menjadi penghambat signifikan. Banyak peserta tidak memahami bahwa BPJS tidak menanggung pelayanan kesehatan tertentu, seperti perawatan di fasilitas yang tidak bekerja sama, tindakan medis estetika, pengobatan eksperimental, dan perawatan akibat hobi berisiko. Hal ini sering menyebabkan konflik antara pasien dan rumah sakit, terutama dalam kasus di mana pasien menganggap pelayanannya berhak ditanggung, tetapi tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sosialisasi yang kurang optimal dari pihak BPJS juga menjadi penyebab keterbatasan pemahaman ini.

Keterbatasan fasilitas di rumah sakit juga menjadi kendala dalam pelaksanaan kebijakan BPJS Kesehatan. Sebagai contoh, ketersediaan ruang rawat inap sesuai kelas BPJS sering kali tidak mencukupi, terutama untuk peserta kelas 3 yang memiliki tarif iuran lebih rendah. Ketika ruang kelas tertentu penuh, pasien harus dipindahkan ke kelas yang lebih tinggi, yang mengharuskan pasien menanggung biaya tambahan. Situasi ini dapat menciptakan ketidakpuasan peserta, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan ekonomi.

Hambatan lainnya adalah ketidaksesuaian antara harapan pasien dan kemampuan pelayanan rumah sakit. Beberapa pasien memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan kesehatan yang mereka terima, terlepas dari batasan kelas layanan yang mereka pilih. Perbedaan fasilitas di setiap kelas, seperti kapasitas ruang rawat inap dan privasi, kadang-kadang memicu persepsi negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan rumah sakit. Hal ini menjadi tantangan bagi Rumah Sakit Marthen Indey untuk menjaga kepuasan peserta BPJS Kesehatan di semua kelas.

kemudian, aspek administratif dan koordinasi antara rumah sakit dan BPJS Kesehatan sering menjadi kendala dalam implementasi kebijakan. Proses klaim yang rumit, keterlambatan pembayaran klaim, dan kurangnya sistem informasi yang terintegrasi mengakibatkan beban tambahan bagi rumah sakit. Selain itu, tenaga medis dan non-medis sering kali menghadapi kesulitan dalam menangani pasien yang tidak memahami prosedur administrasi BPJS Kesehatan, sehingga memperlambat proses pelayanan. Semua hambatan ini menunjukkan perlunya sinergi yang lebih baik antara pihak rumah sakit, BPJS Kesehatan, dan peserta untuk meningkatkan implementasi kebijakan secara efektif.

Kendala jaringan adalah salah satu konsekuensi jika kita melakukan pelayanan secara digitalisasi, hal ini pun terjadi pada saat melakukan pelayanan BPJS kepada pasien yang sedang mengantri di loket ,

yang mengakibatkan waktu menunggu jadi semakin lama. Berikut ini ada beberapa statement yang disampaikan oleh Pasien BPJS di Rumah Sakit Marthen Indey menanggapi kendala jaringan

"Ya, kendalanya adalah pada saat pemadaman listrik, mengakibatkan server down".

"Permasalahan jaringan, sehingga menghambat pasien pendaftar BPJS yang ingin berobat menjadi terhambat sehingga satu persatu pasien harus menunggu hingga perbaikan itu diselesaikan".

Ungkapan informan di atas menunjukkan bahwa ketergantungan pada jaringan internet yang stabil dalam sistem digitalisasi memperbesar risiko terjadinya gangguan layanan saat jaringan tidak tersedia. Hal ini sering kali mengakibatkan pasien harus menunggu hingga masalah jaringan diperbaiki, yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien, terutama mereka yang memerlukan penanganan segera. Gangguan jaringan juga berdampak pada alur pelayanan lainnya, seperti pengiriman klaim atau pengolahan data pasien yang seharusnya berjalan secara real-time.

Testimoni dari pasien di Rumah Sakit Marthen Indey menunjukkan bahwa gangguan jaringan bukan hanya masalah teknis, tetapi juga memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Keluhan seperti "kendala jaringan menghambat pasien pendaftar BPJS" menyoroti frustrasi pasien akibat proses yang lambat. Hal ini berpotensi mengurangi kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan melalui program BPJS.

Selain gangguan teknis, ketergantungan pada sistem digital juga mengungkapkan kurangnya mekanisme cadangan yang efektif. Dalam kondisi gangguan jaringan atau pemadaman listrik, proses administratif sering kali tidak memiliki alternatif manual yang dapat diandalkan untuk sementara waktu. Hal ini memperparah ketergantungan pada

infrastruktur digital yang belum sepenuhnya stabil.

Upaya untuk meningkatkan Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey Kota Jayapura

Dengan mengetahui beberapa faktor penghambat maupun pendukung dari Implementasi Kebijakan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Marthen Indey Kota Jayapura maka tentunya adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sebagai berikut :

Perlu adanya Sosialisasi yang baik mengenai pasien gawat darurat yang ditanggung BPJS, sehingga pasien dapat memahami serta mengetahui apa saja gejala serta kategori penyakit yang ditanggung serta yang tidak ditanggung oleh Pihak BPJS.

Kemudian, Perlu adanya Sosialisasi yang baik mengenai klasifikasi dan juga fasilitas yang diterima pasien BPJS menurut kelas yang mereka terima, tujuannya adalah agar pasien tau dan memahami terkait status kelas yang diterima dan tau fasilitas kamar dan jenis obat yang akan diterima serta besaran biaya yang akan dibayarkan.

Pengklaiman tarif INACBG yang lebih terkoordinasi dengan baik, agar pihak rumah sakit dapat menentukan besaran harga jasa layanan kesehatan kepada pihak BPJS sesuai dengan tindakan yang dilakukan pihak rumah sakit.

Perlu adanya peningkatan fasilitas jaringan internet yang baik guna mendukung pelayanan BPJS berbasis digitalisasi. Hal ini agar pelayanan berbasis digitalisasi serta berbasis online dapat terlaksana dengan baik tanpa hambatan, sehingga pasien maupun keluarga pasien tidak perlu mengantri terlalu lama. Salah satunya dengan mensosialisasikan aplikasi Mobail JKN .

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan layanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Marthen Indey berjalan dengan baik melalui penerapan teori implementasi Edward III.

Hal ini terlihat dari upaya komunikasi yang jelas, konsisten, dan efektif kepada pasien serta keluarga, didukung dengan kompetensi sumber daya manusia yang profesional. Struktur organisasi yang terorganisasi dengan baik serta fasilitas digitalisasi juga berperan dalam memastikan bahwa kebijakan dapat diimplementasikan secara efisien, meskipun masih terdapat kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Faktor pendukung utama mencakup keberadaan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur dan fasilitas yang memadai, serta struktur organisasi yang jelas. Komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan peserta BPJS juga membantu memperlancar proses pelayanan. Di sisi lain, kendala yang dihadapi meliputi kurangnya pemahaman peserta terhadap ketentuan BPJS, keterbatasan fasilitas, hambatan administratif, dan masalah jaringan yang memperlambat proses pelayanan berbasis digital.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, Rumah Sakit Marthen Indey telah menginisiasi berbagai upaya, seperti meningkatkan sosialisasi kepada peserta BPJS tentang cakupan layanan dan klasifikasi fasilitas, mengoptimalkan pengelolaan klaim tarif INACBG, serta memperbaiki infrastruktur jaringan internet. Selain itu, edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN juga diprioritaskan guna mengurangi antrian dan mempermudah akses layanan kesehatan berbasis digital.

REKOMENDASI RISET

Rekomendasi dari hasil penelitian ini, *Pertama* Perlu adanya sosialisasi yang lebih mendalam mengenai hak dan kewajiban penerima Jaminan Kesehatan (BPJS) *kedua*, Peningkatan fasilitas internal rumah sakit seperti ruangan rawat inap dan apotik *ketiga*, Peningkatan kualitas jaringan internet yang lebih sehingga menunjang proses layanan kesehatan berbasis digitalisasi maupun online .

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Fajriansyah, M., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2022). Implementasi Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Studi Kasus tentang Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Unisma Malang). *Respon Publik*, 16(9), 85-92.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi kesehatan dan ilmu perilaku*. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2022 tentang Penggunaan Jasa Pelayanan Kesehatan dan Dukungan Biaya Operasional Pelayanan Kesehatan
- Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. BPJS Kesehatan. (2023). *Laporan tahunan BPJS Kesehatan 2023*.
- Perpres Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supriyati. (2012). *Metodologi Penelitian Komputerisasi Akuntansi*. Bandung: LABKAT.
- Triwibowo, C. (2015). *Pengantar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Undang Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional,
- Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang Undang Dasar Tahun 1945 Negara Republik Indonesia
- Undang Undang (UU) Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- WHO. (2020). *Constitution of the World Health Organization*. edisi ke-49. Jenewa