

## HUBUNGAN IMPLEMENTASI PROGRAM BPJS KESEHATAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI KOTA TANGERANG

MUSTOFA

<sup>1)</sup>Dosen STISIP Yuppentek  
E-mail: mustofa@gmail.com<sup>1)</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan implementasi program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kusta (RSK) Dr. Sitanala Kota Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghitungan korelasi produk momen menghasilkan nilai sebesar 0,650 dan hasil nilai uji determinasi sebesar 42,80%, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara implementasi program BPJS Kesehatan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kusta (RSK) Dr. Sitanala Tangerang.

Kata Kunci : Implementasi BPJS, Rumah Sakit, Pelayanan Kesehatan

### PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara jaminan social sehingga dengan adanya jaminan social risiko keuangan yang dihadapi seseorang baik itu karena memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan dan bahkan kematian akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. Di dalam penyelenggaraan pelayanan public, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi ini tidak direspon maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri. Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi di lingkungan instansi kesehatan. BPJS dibentuk menurut Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS. Seiring dimulainya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) per 1 Januari 2014 semu program jaminan kesehatan yang telah

dilaksanakan pemerintah seperti Asuransi Kesehatan Pegawai Negeri Sipil, Jaminan Sosial dan Ketenagakerjaan dan Jaminan Kesehatan Masyarakat diintegrasikan ke dalam satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).

Untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, program JKN di Kota Tangerang merupakan bentuk jaminan kesehatan dari pemerintah pusat yang pelaksanaannya berupa pemberian kartu ausransi kesehatan untuk masyarakat agar mereka mendapatkan pelayanan kesehatan berupa pengobatan secara gratis, pemeriksaan kesehatan dan rawat inap di Puskesmas maupun rumah sakit. Pelayanan kesehatan di Kota Tangerang dilaksanakan secara berjenjang dimulai dari Psukesmas apabila tidak dapat ditangani atau perlu perawatan spesialisik baru dapat dirujuk ke rumah sakit yang bekerja sama dengan Pemerintah Daerah Kota Tangerang kecuali untuk pasien dalam keadaan darurat dapat langsung berobat ke rumah sakit melalui Instalasi Gawat Darurat. Namun demikian pelaksanaan program JKN di RSK Dr. Sitanala Tangerang masih banyak menghadapi kendala-kendala baik secara internal maupun eksternal.

### RUMUSAN MASALAH

Apakah terdapat hubungan antara implementasi program BPJS Kesehatan dengan

kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kust Dr. Sitanala Kota Tangerang?

### **KERANGKA PEMIKIRAN**

Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai actor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Bekal teori yang akan digunakan untuk melakukan penelitian akan mengutip teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III (1980) yang mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni : (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi. Sedangkan teori profesionalisme di dalam pelayanan kesehatan mengutip teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2004 : 14) meliputi lima aspek, yakni (1) Tangibles, yang berupa sarana fisik, (2) Reliability, yang berupa kompetensi dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, (3) Responsiveness, yang berupa ketanggapan dalam penyediaan layanan secara cepat dan tepat, (4) Assurance, yang berupa keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kesehatan, (5) Emphaty, yaitu sikap penuh perhatian di dalam pelayanan.

### **METODE RISET**

Variabel dalam penelitian ini adalah implementasi program BPJS Kesehatan (variabel X) dan kualitas pelayanan kesehatan (variabel Y) sebagai variabel dependen. Variabel implementasi program BPJS Kesehatan meliputi empat dimensi yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Birokrasi serta variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan meliputi lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.

Populasi dalam penelitian ini yaitu para pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan di RSK Dr. Sitanala Tngerang sebanyak 161 pasien peserta JKN. Sampel pada penelitian ini sebesar 40 orang, hasil penghitungan ini diperoleh dengan cara mengambil 10-15% atau 20-25% dari keseluruhan populasi.

Adapun metode yang digunakan dalam mengumpulkan data primer meliputi metode wawancara, observasi dan angket (kuisisioner). Sedangkan data sekunder diperoleh melalui literature-literatur dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Implementasi Program BPJS**

Pada Sebaran data variabel implementasi program BPJS di RSK Dr. Sitanala Tangerang memeberikan gambaran yang sangat fluktuatif. Presentase skor implementasi program BPJS dengan nilai terendah adalah 22 dan nilai yang tertinggi adalah 50, dengan demikian skor yang muncul adalah sebesar 28 (50-22), angka-angka ini kemudian dianalisis dan hasilnya menunjukkan skor rata-rata adalah 36,00 sedangkan simpangan bakunya adalah 6,3.

#### **2. Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Data kualitas pelayanan kesehatan yang berasal dari kuesioner ini menyebar dari skor terendah 28 dan tertinggi 56 dengan demikian skor yang muncul adalah 28 (56-28) angka-angka ini kemudian dianalisis dan hasilnya skor rata-rata adalah 43,18 dan simpangan bakunya adalah 7,228. Implementasi program BPJS Kesehtaan di RSK Dr. Sitanala Tangerang sudah berjalan dengan baik dengan ditunjang tenaga medis atau dokter-dokter dan tenaga pesawat yang memadai dan memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan kesehatan, adanya kelengkapan instalasi-instalasi yang lengkap dan modern dan ditunjang dengan adanya sarana-prasarana yang lengkap dan berfungsi dengn baik di RSK Dr. Sitanala sehingga kualitas pelayanan kesehatanpun baik.

### **PENUTUP**

Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan korelasi produk momen menghasilkan nilai koreksi sebesar 0,650. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara implementasi program BPJS Kesehatan dengan kualitas pelayanan kesehatan di RSK Dr. Sitanala Tangerang.

2. Berdasarkan dari nilai korelasi produk momen dapat pula diketahui besarnya pengaruh variabel bebas (implementasi program BPJS Kesehatan) terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan Kesehatan) yaitu dengan menggunakan uji determinasi yang menghasilkan angka sebesar 42,80 % yang menunjukkan bahwa masih ada variabel lain yang mampu mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada Rsk Dr. Sitanala Tangerang. Variabel lain ini diasumsikan pada variabel kepemimpinan, manajemen rumah sakit dan perilaku organisasi.
3. Berdasarkan analisis regresi linear diperoleh sebuah garis regresi linear yang memenuhi persamaan  $Y=15,709+0,751X$ . Apabila nilai X adalah 0 maka nilai Y 15,709 dan nilai dari variabel X adalah 0,751. Sehingga apabila nilai X dinaikan

ke nilai 1 maka akan mengubah nilai variabel Y dari 15,709 menjadi 16,460 ( $15,709+0,751$ ). Dengan demikian berarti setiap kenaikan variabel implementasi program BPJS Kesehatan pada nilai tertentu akan mengakibatkan kenaikan pada variabel kualitas pelayanan kesehatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Nugroho, D. Riant. 2006. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, F dan Diana, A. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Wahab, Solichin Abdul, 2001/2008. *Analisis Kebijaksanaan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta. Sinar Grafika.