

KAJIAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)

Muhammad Khozin

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email: Ozin_siin@yahoo.com

Abstract: This study was aimed to assess the level of people's satisfactions in Balangan Regency toward the programs of National Healthcare Assurance or *JKN* and some factors that influenced them. The method of this study was the mixed one between qualitative and quantitative study. Meanwhile, the data types were primary and secondary data. Therefore, the data was gathered from questionnaire, interview and literature review. Besides, the population of the study was the Balangan society who had been the members of National Healthcare Assurance (*JKN*) program. Then, they were chosen to be the sample using Proportionate Stratified Random Sampling method. Thus, the data was processed using Descriptive Statistics Analysis Technique and Multiple Linear Regression Analysis.

Keywords: jaminan kesehatan nasional (jkn), quality of service, public service

Abstrak: Kajian ini bermaksud menilai bagaimana kepuasan masyarakat Kabupaten Balangan terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan faktor-faktor apa yang mempengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan adalah *mixed methods* antara kualitatif dengan kuantitatif. Sedangkan jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data diperoleh dengan metode Kuesioner, Wawancara mendalam dan Studi Pustaka. Adapun populasinya adalah masyarakat Kabupaten Balangan yang telah menjadi pengguna program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang disampling dengan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*. Data akan diolah dengan Teknik Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda.

Kata Kunci: jaminan kesehatan nasional (JKN), kualitas pelayanan, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak azasi manusia yang dalam Undang – Undang Dasar Tahun 1945 dijamin perwujudannya oleh Negara. Pembangunan yang dilakukan oleh Bangsa Indonesia selama ini tak lain dan tidak bukan untuk mewujudkan kesejahteraan bangsa, yang salah satunya melalui pembangunan pada bidang kesehatan untuk warga negara.

Pembangunan kesehatan yang dilaksanakan oleh Negara Kesatuan Republik Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, selain itu pembangunan kesehatan bertujuan agar semua lapisan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Kondisi saat ini pada tataran tingkat pelayanan primer seperti puskesmas maupun klinik pratama sudah relatif dapat dijangkau dengan baik oleh masyarakat. Namun permasalahan saat ini adalah masih belum terjangkau pelayan kesehatan ditingkat sekunder yaitu di Rumah sakit. Hal ini disebabkan karena masih ada kendala berupa tingginya biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut. Untuk menghindari hambatan biaya yang dalam memperoleh pelayanan kesehatan maka diperlukan penjaminan pembiayaan kesehatan. Salah satu jalan yang dapat ditempuh adalah dengan mengikuti program asuransi kesehatan. Namun tidak semua masyarakat kita dapat mengakses produk layanan tersebut karena kebanyakan dikelola oleh swasta dengan biaya kepesertaan

yang relatif mahal. Adalah Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program penyelenggaraan jaminan pembiayaan pelayanan kesehatan yang dikelola oleh Pemerintah sebagai amanah atas penyelenggaraan Program Jaminan Sosial di Indonesia berdasarkan Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 tahun 2011.

Manfaat kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencakup pada pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis. Namun sayangnya cakupan pelayanan BPJS Kesehatan yang relatif lengkap ini masih dipandang sebelah mata oleh sebagian masyarakat akan kualitas dalam penyelenggaraannya. Histori akan buruknya penyelenggaraan jaminan pembiayaan pelayanan kesehatan sebelumnya seperti ASKES, JAMKESDA, JAMKESMAS yang diterbitkan oleh Pemerintah masih membayang-bayangi masyarakat untuk tidak mudah memberikan kepercayaan kepada baru ini. Alhasil masyarakat masih ragu untuk bergabung menjadi peserta. Bahkan banyak dijumpai masyarakat mau menjadi peserta pada saat sakit saja. Fenomena ini terjadi hampir pada seluruh wilayah di Indonesia. Tak terkecuali pada Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.

Melihat pentingnya kepuasan terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka dibutuhkan kajian yang komprehensif untuk dapat memetakan kepuasan masyarakat terhadap program tersebut serta untuk memetakan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna

program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kajian ini mengambil studi kasus di Kabupaten Balangan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian gabungan (*mixed methods*), antara metode penelitian kualitatif dengan kuantitatif. Sedangkan jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data – data yang dibutuhkan dalam penelitian ini akan dikumpulkan dengan beberapa metode Kuesioner (*Questionnaire*), Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan Studi Pustaka (*Documentation*). Populasi dari penelitian ini adalah anggota masyarakat Kabupaten Balangan yang telah menjadi pengguna program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dari keseluruhan populasi akan dicari sampling dengan menggunakan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*. Adapun alasan penggunaan metode ini adalah karakteristik populasi yang relatif heterogen namun berstrata secara proporsional. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pengelompokan peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi 2 (dua) yakni : 1) Penerima Bantuan Iuran (PBI) (PBI APBN, PBI APBD), 2) Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) (Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya). Data – data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan teknik analisis kualitatif dan analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui opini masyarakat terkait kepuasan mereka terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kabupaten Balangan kami telah melakukan survey kepada 255 responden. Untuk mengukur kepuasan ini kami melibatkan masyarakat pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (baik PBI dan Non PBI). Survey dilakukan dengan menggunakan 4 indikator, yaitu Sosialisasi, Obat, Tenaga Medis/Kesehatan dan Fasilitas. Untuk mempermudah dalam melakukan interpretasi data, pernyataan – pernyataan dalam survey ini dikelompokkan dalam beberapa kumpulan variabel pernyataan. Hasil analisa dan interpretasi data hasil survey kami sajikan dalam paparan berikut ini.

Kepuasan Masyarakat terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kabupaten Balangan

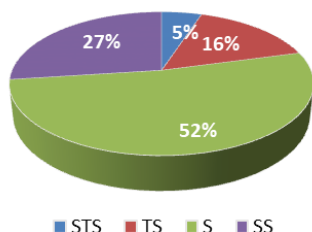
Sosialisasi

Untuk memperdalam analisis, indikator sosialisasi kami turunkan kedalam beberapa unsur pernyataan yang akan digunakan untuk mengukur seberapa puas masyarakat terhadap upaya sosialisasi yang telah dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan. Adapun unsur – unsur tersebut adalah terkait dengan informasi awal, intensitas sosialisasi, media sosialisasi, akses informasi, dan upaya pemberian pemahaman yang dilakukan.

Informasi Awal tentang manfaat JKN

Unsur pertama yang kami lontarkan kepada responden adalah

terkait dengan informasi yang mereka dapatkan pada saat pertama kali mengenal Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).



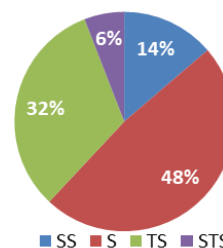
Gambar 1. Persepsi Responden terhadap Informasi Awal Manfaat JKN

Dari gambar di atas, tampak bahwa mayoritas responden (52%) “setuju” bahwa informasi awal tentang manfaat program JKN yang mereka dapatkan masih “kurang jelas”, kemudian sebanyak 27% responden menjawab “sangat setuju”, sebanyak 16% menjawab “tidak setuju” dan hanya 5% responden yang menjawab “sangat tidak setuju” informasi tentang manfaat program JKN kurang jelas.

Dengan demikian hasil olah data tersebut menunjukkan ternyata masih banyak masyarakat yang menilai bahwa informasi program JKN yang mereka dapatkan masih kurang jelas. Kita yakin bahwa sebenarnya pihak BPJS Kesehatan telah aktif dan intens dalam melakukan sosialisasi. Namun dimungkinkan pesan yang tersampaikan kepada masyarakat masih belum begitu mengena.

Intensitas sosialisasi manfaat program JKN

Apakah pihak BPJS Kesehatan sering memberikan sosialisasi terkait manfaat program JKN?. Berikut jawaban responden yang telah kami peroleh.

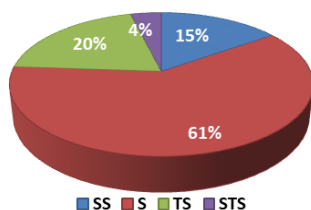


Gambar 2. Persepsi Responden terhadap Intensitas Sosialisasi Manfaat JKN

Dari hasil olah data di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 48% responden “setuju” jika pihak BPJS Kesehatan sering memberikan sosialisasi terkait manfaat program JKN, kemudian sebanyak 14% menjawab “sangat setuju”, sebesar 32% menjawab “tidak setuju” dan hanya 6% yang menjawab “sangat tidak setuju”. Meskipun persentase jumlah responden yang setuju dengan pernyataan tersebut lebih banyak namun data ini tidak menjamin akan kepuasan terkait intensitas sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan. Hal ini terbukti masih terdapat 32% dan 6% responden yang memberikan penilaian sebaliknya.

Media informasi program JKN

Bagaimanakah opini masyarakat terkait dengan media informasi yang digunakan untuk menyebarkan informasi Program JKN?

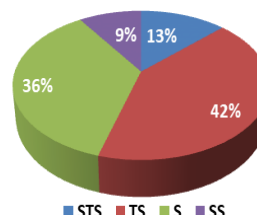


Gambar 3. Persepsi Responden terhadap Media Informasi Sosialisasi

Dari hasil olah data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (61%) mengakui bahwa informasi terkait program JKN dapat mereka dapatkan dari berbagai media. Hal ini ditandai dengan banyaknya responden yang menjawab “setuju” dengan pernyataan yang ada. Bahkan sebanyak 15% responden menjawab “sangat setuju”. Kemudian 20% menjawab “tidak setuju” dan 4 % lainnya menjawab “sangat tidak setuju”.

Akses Informasi terkait program JKN

Kalau pada unsur ke tiga di atas membahas terkait kuantitas media yang digunakan, maka pada unsur ke empat ini akan membahas aksestabilitas atas informasi terkait program JKN. Pada unsur sebelumnya telah menunjukkan mayoritas responden beropini bahwa banyak media yang digunakan untuk mensosialisasikan program JKN. Namun bagaimana tingkat aksesibilitasnya?. Berikut hasil olah datanya.

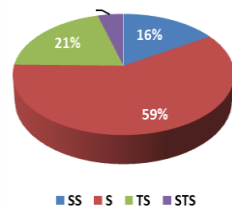


Gambar 4. Persepsi Responden terhadap Akses Informasi Program JKN

Dari hasil olah data di atas dapat kita ketahui bahwa sebanyak 42 % responden menyatakan “tidak setuju” jika informasi terkait dengan program JKN sulit diakses. Namun hal ini berseberangan dengan 36% responden lainnya yang justru merasa kesulitan untuk mengakses informasi. Kemudian sebanyak 9 % menjawab “sangat setuju” dengan pernyataan tersebut. Sisanya sebesar 13 % menjawab “sangat tidak setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian dari masyarakat tidak merasa kesulitan ketika harus mengakses informasi terkait program JKN.

Upaya memberikan pemahaman terkait penggunaan fasilitas pelayanan

Lalu apakah informasi yang disampaikan dapat memberikan pemahaman terkait penggunaan fasilitas pelayanan program JKN?



Gambar 5. Persepsi Responden terhadap Penggunaan Fasilitas Pelayanan

Dari hasil olah data yang telah kami lakukan menunjukkan bahwa mayoritas responden (sebanyak 59 % responden) menyatakan “setuju” jika program JKN memberikan pemahaman terkait penggunaan fasilitas pelayanan. Bahkan sebanyak 16 % menjawab “sangat setuju”. Sisanya sebesar 21 persen menjawab “tidak setuju” dan 4 % responden menjawab “sangat tidak setuju”. Kondisi ini tentunya dapat menunjukkan bahwa banyak dari masyarakat telah puas dengan mekanisme ini. Artinya dalam mendapatkan informasi BPJS Kesehatan mayoritas masyarakat mendapatkan sosialisasi terkait penggunaan fasilitas pelayanan yang memuaskan.

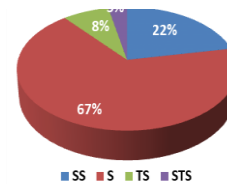
Obat

Salah satu faktor penentu kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pelayanan obat. Hal ini dapat diukur dari kesesuaian obat yang diberikan, diskriminasi dalam pemberian obat, kesesuaian dengan resep dokter, biaya dan kualitas obat. Indikator - indikator tersebut seringkali mempengaruhi masyarakat dalam memilih penyedia layanan kesehatan. Dalam kajian ini indikator – indikator tersebut akan dikupas satu persatu berdasarkan hasil

jawaban responden yang terlibat dalam survey.

Kesesuaian Obat yang diberikan dengan kondisi penyakit

Kesesuaian obat dengan kondisi penyakit yang diderita oleh pasien menjadi indikator utama masyarakat dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan. Budaya masyarakat Indonesia yang masih cenderung kuratif menjadikan obat sebagai sesuatu yang amat penting dalam siklus perawatan kesehatan. Oleh sebab itu kehadiran obat generik di tengah – tengah masyarakat masih selalu dipandang sebelah mata dan hanya dimanfaatkan oleh golongan masyarakat tertentu saja. Pemberian obat generik seringkali dianggap tidak akan mampu menyelesaikan masalah kesehatan yang dialaminya. Sebab dianggap tidak sesuai dengan kondisi penyakit yang dialami oleh pasien. Lalu bagaimanakah persepsi responden dalam kajian ini terhadap kesesuaian obat yang diberikan dalam program JKN?



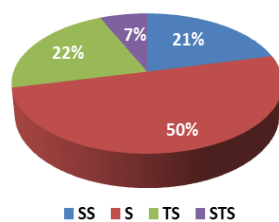
Gambar 6. Persepsi Responden terhadap Kesesuaian Obat

Dari data diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 67 % responden menyatakan “setuju” jika fasilitas obat yang diberikan sesuai dengan kondisi penyakit, bahkan sebanyak 22 % menjawab “sangat setuju”. Kemudian 8% menjawab “tidak setuju” dan 3 % lainnya menjawab “sangat tidak setuju”. Dari hasil survey tersebut

menunjukkan bahwa banyak dari masyarakat merasa puas dengan pemberian obat dari program JKN, mereka telah mematahkan opini yang berkembang sebelumnya bahwa obat yang diberikan dalam program JKN tidak sesuai dengan kondisi penyakit.

Keadilan dalam pemberian Obat

Sistem pelayanan obat pada program JKN sudah diatur sedemikian rupa agar efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan. Prinsip tersebut tentunya sangat berbeda dengan pelayanan obat pada pasien non JKN (pasien umum) yang dapat menggunakan obat dengan merk apapun yang penting sesuai dengan kebutuhan dan pasien berkenan untuk membayar obat yang diresepkan. Program JKN yang hadir belakangan seringkali menjadi bulan-bulanan pengguna jasanya karena perbedaan obat yang diberikan antara pasien umum dengan pasien program JKN. Perasaan *under estimate* masyarakat terhadap obat generik yang digunakan program JKN seringkali mempengaruhi masyarakat dalam memilih fasilitas jaminan pelayanan kesehatan.



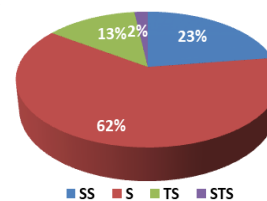
Gambar 7. Persepsi Responden terhadap Perlakuan dalam Pelayanan Obat

Namun demikian, hasil survey yang telah kami lakukan, menunjukkan

bahwa sebanyak 50 % responden “setuju” dengan pernyataan “tidak ada perbedaan obat antara pasien JKN dengan pasien Non JKN”, bahkan sebanyak 21% menjawab “sangat setuju”. Kemudian 22% menjawab “tidak setuju” dan 7% menjawab “sangat tidak setuju” jika tidak ada perbedaan obat antara pasien JKN dengan pasien Non JKN. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak dari masyarakat merasa memperlakukan perbedaan obat yang diberikan antara pasien umum dengan pasien JKN.

Kesesuaian obat yang diberikan dengan resep dokter

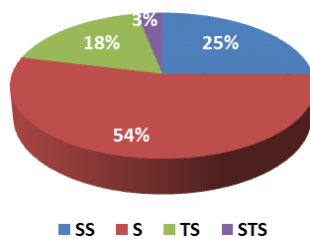
Apakah obat yang diberikan oleh sudah sesuai dengan resep dokter? Dari hasil olah data survey diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden (62%) responden “setuju” bahwa obat yang diberikan sesuai dengan resep dokter, bahkan sebanyak 23% responden menjawab “sangat setuju”. Dari sekian banyak responden hanya 13% yang menjawab “tidak setuju” dan bahkan hanya 2% menjawab “sangat tidak setuju”. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak dari masyarakat mengetahui bahwa obat yang diberikan oleh program JKN telah sesuai dengan resep dokter.



Gambar 8. Persepsi Responden terhadap Kesesuaian Obat dengan Resep

Biaya Obat yang diberikan

Pada umumnya pilihan masyarakat untuk menjadi peserta layanan jaminan kesehatan adalah karena alasan untuk meringankan biaya pelayanan kesehatan yang makin meningkat setiap tahunnya. Tak heran jika untuk indikator yang berikut ini mendapatkan opini yang cukup memuaskan sebab hanya sedikit masyarakat yang merasa bahwa belum semua jenis obat yang diberikan dalam pelayanan kesehatan yang dialaminya gratis.



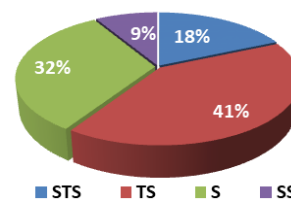
Gambar 9. Persepsi Responden terhadap Fasilitas Obat Gratis

Data hasil survei di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden (54%) responden “setuju” jika obat yang diberikan dalam program JKN gratis, bahkan sebanyak 25% menjawab “sangat setuju”. Kemudian 18% menjawab “tidak setuju” dan 3% sisanya menjawab “sangat tidak setuju”. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak dari masyarakat mengetahui bahwa obat yang diberikan dari program JKN gratis.

Kualitas Obat

Permasalahan utama pelayanan kesehatan pada masyarakat yang berbudaya kuratif adalah pilihan obat yang dapat dengan cepat menyembuhkan penyakit yang dideritanya. Hal inilah yang menyebabkan kondisi sebagaimana

disebutkan diatas bahwa obat generik yang digunakan dalam program JKN dipandang sebelah mata (*underestimate*). Bayar berapapun akan dilakukan asal obat yang diberikan “*manjur*” untuk menyembuhkan sakitnya. Tak heran jika hasil survey untuk indikator terkait obat berikut ini masih menunjukkan opini yang kurang memuaskan.



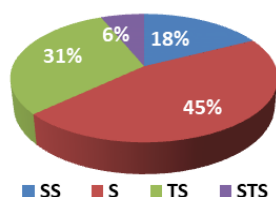
Gambar 10. Persepsi Responden terhadap Kualitas Obat

Dari hasil olah data di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 32% responden “setuju” dengan pernyataan bahwa obat yang diberikan dalam program JKN lambat menyembuhkan penyakit yang diderita pasien, bahkan sebanyak 18% menjawab sangat setuju. Sisanya sebesar 41% menjawab “tidak setuju” dan 8% menjawab “sangat tidak setuju”. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian dari masyarakat merasa obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakit, dan setengahnya yang lain merasa obat yang diberikan tidak dapat menyembuhkan penyakit.

Fasilitas

Fasilitas Pelayanan

Bagaimanakah persepsi responden terhadap fasilitas yang mereka dapatkan, apakah mereka merasa dibedakan dengan pasien umum lainnya ?

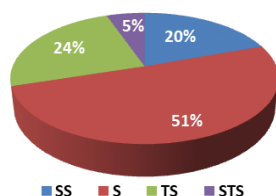


Gambar 11. Persepsi Responden terhadap Fasilitas yang Didapatkan

Dari hasil olah data survey diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 45 % responden “setuju” dengan pernyataan bahwa fasilitas yang didapatkan sama antara peserta program JKN dengan pasien umum lainnya, bahkan sebanyak 18 % menjawab “sangat setuju”. Namun demikian masih terdapat 31% responden yang menjawab “tidak setuju” dan 6% lainnya menjawab “sangat tidak setuju”. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat peserta program JKN merasa bahwa fasilitas yang mereka dapatkan relatif sama dengan fasilitas yang di dapatkan oleh pasien umum lainnya.

Fasilitas apotek/bagian obat

Salah satu fasilitas pendukung pelayanan kesehatan adalah ketersediaan apotek maupun bagian obat. Namun demikian tidak hanya terbatas pada ada tidaknya unit layanan tersebut, melainkan ada dan tidak tersedianya obat yang dibutuhkan oleh pasien. Khususnya bagi masyarakat peserta program JKN.

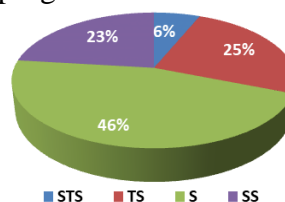


Gambar 12. Persepsi Responden terhadap Fasilitas Apotek/Bagian Obat

Dari hasil survei yang telah kami lakukan, didapat informasi bahwa sebanyak 51% responden menyatakan “setuju” dengan pernyataan jika fasilitas apotek/bagian obat dapat memenuhi kebutuhan pasien, bahkan sebanyak 20 % menjawab “sangat setuju”. Kemudian 24 % menjawab “tidak setuju” dan 5 % sisanya menjawab “sangat tidak setuju”. Dari gambar diatas dapat kita lihat bahwa sebagian besar responden merasa keberadaan fasilitas apotek / bagian obat sangat membantu mereka sebab dengan adanya fasilitas tersebut pasien maupun keluarganya tidak perlu melakukan penebusan obat keluar.

Fasilitas pelayanan di puskesmas/klinik pratama/dokter keluarga/RS (Faskes) yang bekerjasama dengan program JKN

Bagaimanakah persepsi responden terhadap kelengkapan fasilitas pelayanan kesehatan pada puskesmas/klinik pratama/dokter keluarga/RS (faskes) yang bekerjasama dengan program JKN?.



Gambar 13. Persepsi Responden terhadap Kelengkapan Fasilitas Pelayanan Kesehatan

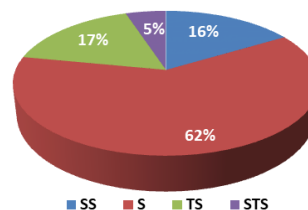
Dari hasil olah data survei di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 46% responden “setuju” dengan

pernyataan fasilitas pelayanan di puskesmas/klinik pratama/dokter keluarga/RS yang bekerjasama dengan program JKN tidak lengkap, bahkan sebanyak 23% menjawab “sangat setuju”. Sisanya sebesar 25% menjawab “tidak setuju” dan 6% lainnya menjawab “sangat tidak setuju”. Distribusi jawaban responden diatas menunjukkan bahwa banyak dari masyarakat merasa fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan program JKN tidak lengkap.

Kondisi fasilitas pelayanan di puskesmas/klinik pratama/dokter keluarga/RS (Faskes) yang bekerjasama dengan program JKN

Menyambung dengan unsur pelayanan sebelumnya, apakah fasilitas pelayanan pada fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan program JKN dalam kondisi baik?. Berikut opini responden terhadap pernyataan tersebut.

Dari hasil survei yang telah kami lakukan didapat informasi bahwa sebanyak 62% responden “setuju” dengan pernyataan bahwa fasilitas pelayanan di puskesmas/ klinik pratama/ dokter keluarga/ RS (faskes) yang bekerjasama dengan program JKN dalam kondisi baik, kemudian sebanyak 16% menjawab “sangat setuju”. Sedangkan 17 % menjawab “tidak setuju” dan 5 % lainnya menjawab “sangat tidak setuju”. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak dari masyarakat merasa bahwa fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan program JKN dalam kondisi baik.



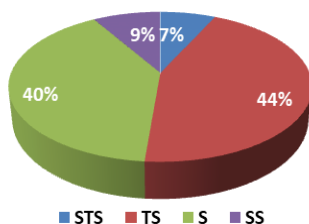
Gambar 14. Persepsi Responden terhadap Kondisi Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Aksestabilitas pelayanan dengan kartu JKN

Sebagaimana dikupas pada unsur sebelumnya yang mengatakan bahwa perbedaan kelas layanan akan membedakan fasilitas yang didapatkan. Demikian juga dengan perbedaan kelas kepesertaan juga akan mempengaruhi fasilitas pelayanan kesehatan yang didapatkan. Dalam sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia perbedaan fasilitas pelayanan sah – sah saja karena sangat dipengaruhi dengan kewajiban yang berbeda. Namun demikian kualitas pelayanan harus tetap sama pada setiap kelasnya maupun jenis pembayaran/ klaim perawatannya. Apakah demikian yang dirasakan oleh pasien peserta program JKN?.

Dari hasil survei yang telah kami lakukan menunjukkan bahwa sebanyak 40% responden masih merasa dipersulit ketika menggunakan menggunakan kartu JKN untuk mengurus layanan kesehatannya. Bahkan 9% responden masih merasakan perbedaan sikap para tenaga kesehatan masih seringkali mereka dapatkan. Namun demikian masih terdapat 44% responden yang “tidak setuju” dengan pernyataan tersebut dan terdapat 7% yang menjawab “sangat tidak setuju”

dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian dari masyarakat merasa dipersulit ketika menggunakan kartu JKN untuk mengurus layanan kesehatannya, dan setengahnya yang lain merasa tidak dipersulit ketika menggunakan kartu JKN untuk mengurus layanan kesehatan.

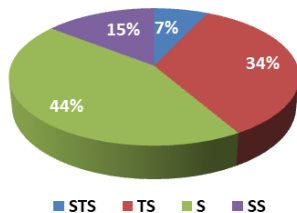


Gambar 15. Persepsi Responden terhadap Aksesibilitas Pelayanan

Tenaga Medis/Kesehatan

Jumlah dokter yang melayani pasien JKN

Unsur pertama yang kami tanyakan kepada pengguna JKN adalah terkait jumlah dokter yang bekerjasama dengan program JKN di Kabupaten Balangan.



Gambar 16. Persepsi Responden terhadap Jumlah Dokter yang Melayani

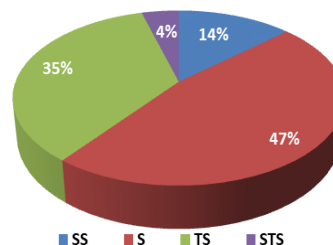
Berdasarkan hasil olah data terhadap hasil survey diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 44% responden menyatakan “setuju” dengan pernyataan bahwa jumlah dokter yang melayani pasien program JKN “kurang”, bahkan 15% menjawab

sangat setuju. Kemudian sebanyak 34% responden menjawab “tidak setuju” dan 7% sisanya menjawab “sangat tidak setuju” dengan pernyataan tersebut. Dari deskripsi tersebut sebetulnya sudah menggambarkan bahwa banyak dari masyarakat merasa bahwa jumlah dokter yang melayani pasien program JKN masih kurang.

Dari hasil penelusuran data sekunder yang diakses dari website BPJS Kesehatan juga menunjukkan bahwa jumlah fasilitas kesehatan yang telah bekerjasama untuk melayani peserta masih sangat terbatas sekali. Hal ini tentunya perlu diperhatikan agar masyarakat dapat lebih mudah dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan.

Kelengkapan tenaga kesehatan pada fasilitas kesehatan (Faskes)

Selain dokter apakah pada faskes juga terdapat tenaga medis lainnya yang siap melayani peserta program JKN? Pertanyaan tersebut kami coba lontarkan kepada seluruh responden untuk mengetahui opini mereka terhadap ketersediaan tenaga kesehatan pada faskes tempat mereka berobat.

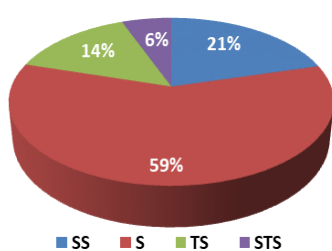


Gambar 17. Persepsi Responden terhadap Jumlah Tenaga Kesehatan

Dari hasil olah data survei tersebut dapat diketahui bahwa sebanyak 47% responden sepakat dengan pernyataan bahwa tenaga kesehatan pada fasilitas kesehatan (faskes) lengkap, bahkan sebanyak 14% menjawab “sangat setuju”. Namun demikian masih terdapat 35% yang menjawab “tidak setuju” dan sisanya (4%) menjawab “sangat tidak setuju” dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa banyak dari masyarakat merasa bahwa tenaga kesehatan pada fasilitas kesehatan (faskes) lengkap.

Keramahan dan Responsibilitas tenaga kesehatan

Dewasa ini seringkali kita mendengar informasi akan banyaknya keluhan dari para pengguna BPJS Kesehatan yang mendapatkan perlakuan tidak ramah dari para tenaga kesehatan pada faskes tempat mereka berobat. Namun apakah demikian juga dengan opini peserta program JKN di Kabupaten Balangan?



Gambar 18. Persepsi Responden terhadap Keramahan dan Responsibilitas Nakes

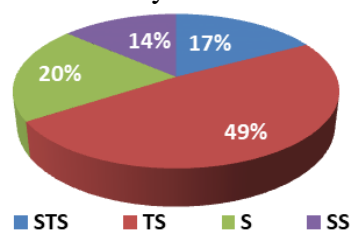
Dari hasil olah data tersebut diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 59% responden “setuju” dengan pernyataan bahwa tenaga kesehatan

bersikap ramah dan siap membantu pasien JKN, bahkan sebanyak 21% menjawab “sangat setuju”. Namun demikian masih terdapat 14% responden menjawab “tidak setuju” dan 6% lainnya menjawab “sangat tidak setuju” dengan pernyataan tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa banyak dari masyarakat peserta program JKN merasa bahwa tenaga kesehatan bersikap ramah dan siap membantu pasien peserta program JKN.

Sikap Tenaga Kesehatan

Selain mendapat perlakuan tidak ramah, sering kita mendapat laporan bahwa pasien program JKN seringkali mendapatkan diskriminasi dalam pelayanan. Apakah demikian juga yang terjadi di Kabupaten Balangan?

Dari hasil olah data diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 49% responden menyatakan “tidak setuju” dengan pernyataan tenaga kesehatan membeda-bedakan pasien JKN dengan pasien umum. Bahkan sebanyak 17% menyatakan “sangat tidak setuju”. Namun demikian masih terdapat 20% responden yang masih merasa dibeda-bedakan dan hal ini di dukung dengan 14% responden yang “sangat setuju” dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa banyak dari masyarakat peserta program JKN yang merasa tidak dibeda-bedakan dengan pasien umum lainnya.



Gambar 19. Persepsi Responden terhadap Sikap Tenaga Kesehatan

Uji Pengaruh Kepuasan Masyarakat Kabupaten Balangan terhadap Program JKN

Uji pengaruh dilaksanakan untuk melihat faktor apakah yang paling rendah dan paling tinggi mempengaruhi kepuasan pelayanan program JKN menurut persepsi masyarakat di Kabupaten Balangan. Dari empat faktor yang diukur akan

dilakukan *ranking* terhadap hal yang perlu diperbaiki (rendah) sampai tertinggi (dipertahankan). Kepuasan dilihat dari persepsi responden yang merupakan pengguna layanan JKN (peserta) yang terdiri dari 2 kelompok yakni Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta Non PBI (Mandiri). Sedangkan untuk melihat tingkatan kepuasan maka *ranking* dikategorisasi kedalam 3 kategori yang ditampilkan pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 1. Jumlah Fasilitas Kesehatan yang Bekerjasama di Kabupaten Balangan

No	Fasilitas Kesehatan	Jumlah
1	Rumah Sakit	1
2	Rumah Sakit Type D Pratama	0
3	Rumah Sakit TNI/POLRI	0
4	Puskesmas	12
5	Dokter Praktek Perorangan	7
6	Dokter Spesialis	0
7	Dokter Gigi Praktik	2
8	Klinik Pratama	0

Sumber: <http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2015/14>

Tabel 2. Kategori Kepuasan

No	Interval	Keterangan
1	$Skor > \bar{X} + 0.5SD$	Tinggi
2	$\bar{X} - 0.5SD \leq Skor \leq \bar{X} + 0.5SD$	Sedang
3	$Skor < \bar{X} - 0.5SD$	Rendah

Tabel 3. Kolom Interval

No	Interval	Keterangan
1	$Skor > 51,173$	Tinggi
2	$44,827 \leq Skor \leq 51,173$	Sedang
3	$Skor < 44,827$	Rendah

Tabel 4. Kategori Pengaruh

No	Jumlah Responden	Keterangan
1	116	Tinggi
2	114	Sedang
3	25	Rendah
	255	

Berdasarkan uraian diatas, maka untuk kajian ini didapatkan hasil sebagai yang ditampilkan pada Tabel 4. Dari hasil olah data statistik diatas dapat kita ketahui dari sejumlah 255 responden yang terlibat dalam kajian ini sebanyak 116 responden memiliki tingkat kepuasan yang “tinggi”. Kemudian 114 responden memiliki tingkat kepuasan yang sedang, dan sisanya sebanyak 25 orang memiliki tingkat kepuasan yang “rendah”. Dari hasil ini maka dapat disimpulkan

bahwa sebagian besar masyarakat Kabupaten Balangan puas mengikuti program JKN.

Uji Pengaruh Kepuasan Masyarakat Kabupaten Balangan Terhadap Program JKN Secara Umum

Uji pengaruh secara keseluruhan dari masyarakat memberikan gambaran bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan program JKN di Kabupaten Balangan adalah Variabel Obat. Hal ini tergambar pada hasil uji pengaruh pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Pengaruh Variabel Terhadap Kepuasan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	22,650	1,390		16,291	0,000
	Obat	1,964	0,093	0,797	21,007	0,000
2	(Constant)	12,914	1,211		10,667	0,000
	Obat	1,431	0,077	0,581	18,511	0,000
	Fasilitas	1,339	0,090	0,466	14,842	0,000
3	(Constant)	5,925	0,914		6,483	0,000
	Obat	1,252	0,053	0,508	23,473	0,000
	Fasilitas	1,226	0,061	0,427	19,968	0,000
4	Tenaga Medis/Kesehatan	1,039	0,060	0,339	17,286	0,000
	(Constant)	-3,770E-014	0,000		0,000	1,000
	Obat	1,000	0,000	0,406	71321935,589	0,000
	Fasilitas	1,000	0,000	0,348	62939882,004	0,000
4	Tenaga Medis/Kesehatan	1,000	0,000	0,327	65979135,092	0,000
	Sosialisasi	1,000	0,000	0,338	62881302,295	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 6. Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Std Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	18,530	2,141		8,657	0,000
Obat	2,230	0,145	0,821	15,369	0,000
(Constant)	11,231	1,664		6,751	0,000
Obat	1,431	0,127	0,527	11,258	0,000
Fasilitas	1,469	0,138	0,500	10,680	0,000
(Constant)	5,332	1,249		4,269	0,000
Obat	1,221	0,089	0,450	13,748	0,000
Fasilitas	1,336	0,095	0,455	14,109	0,000
Tenaga Medis/Kes	0,986	0,086	0,315	11,402	0,000
(Constant)	5,332	1,249		4,269	0,000
(Constant)	-				
(Constant)	8,190E-015	0,000		.	.
Obat	1,000	0,000	0,368	.	.
Fasilitas	1,000	0,000	0,340	.	.
Tenaga Medis/Kes	1,000	0,000	0,319	.	.
Sosialisasi	1,000	0,000	0,324	.	.
(Constant)	-				
(Constant)	8,190E-015	0,000		.	.

Berdasarkan hasil uji regresi diatas, maka variabel yang dianggap tidak memuaskan dari pelayanan program JKN di Kabupaten Balangan yaitu 1) Sosialisasi, 2) Tenaga Medis/Kesehatan 3) Fasilitas. Sosialisasi masih dianggap masyarakat masih belum baik dan tidak menarik. Hal ini harus menjadi tugas prioritas dari BPJS Kesehatan dan Dinas Kesehatan Kabupaten Balangan memperbaiki faktor tersebut.

Uji Pengaruh Kepuasan Masyarakat menurut Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Uji pengaruh yang dilakukan selanjutnya terhadap opini peserta PBI tergambar variabel yang berpengaruh terhadap Kepuasan program JKN adalah variabel Obat sebagaimana yang tergambar pada tabel dibawah ini:

Dari hasil uji pengaruh obat tersebut diatas, kami mencoba kembali melakukan uji pengaruh terhadap unsur-unsur variabel obat untuk mengetahui unsur apakah yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dari variabel tersebut. Dan hasilnya adalah sebagaimana ditampilkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Model, Unstandardized dan Standardized Coefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	6,686	0,696		9,612	0,000
1	Pertanyaan no.8	2,630	0,227	0,736	11,592	0,000
	(Constant)	4,470	0,554		8,063	0,000
2	Pertanyaan no.8	2,163	0,172	0,605	12,559	0,000
	Pertanyaan no.7	1,264	0,126	0,483	10,024	0,000
	(Constant)	2,733	0,426		6,409	0,000
	Pertanyaan no.8	1,808	0,127	0,505	14,251	0,000
3	Pertanyaan no.7	1,252	0,090	0,478	13,978	0,000
	Pertanyaan no.10	1,036	0,098	0,363	10,589	0,000
	(Constant)	1,262	0,298		4,241	0,000
	Pertanyaan no.8	1,439	0,087	0,402	16,627	0,000
4	Pertanyaan no.7	1,087	0,059	0,415	18,416	0,000
	Pertanyaan no.10	0,893	0,064	0,313	13,976	0,000
	Pertanyaan no.6	1,160	0,092	0,309	12,655	0,000
	(Constant)	1,100E-014	0,000		0,000	1,000
	Pertanyaan no.8	1,000	0,000	0,280	9987139 8,248	0,000
	Pertanyaan no.7	1,000	0,000	0,382	1610002 92,316	0,000
5	Pertanyaan no.10	1,000	0,000	0,350	1483528 13,543	0,000
	Pertanyaan no.6	1,000	0,000	0,267	1032810 99,795	0,000
	Pertanyaan no.9	1,000	0,000	0,270	1010875 42,879	0,000

Dependent Variable: Jumlah0

Dari hasil uji pengaruh yang dilakukan pada variabel obat diatas didapatkan hasil bahwa unsur yang paling besar memberikan pengaruh adalah unsur terkait “*keseusahaan obat*”. Dari faktor tersebut masyarakat merasa bahwa dokter telah memberikan resep obat yang sesuai dengan penyakit yang diderita pasien.

Uji Pengaruh Kepuasan Masyarakat Kabupaten Balangan Terhadap

Program JKN Menurut Peserta Non Penerima Bantuan Iuran (PBI)/Mandiri

Uji pengaruh *selanjutnya* dilakukan kepada peserta Non PBI, pada uji tersebut didapatkan hasil bahwa variabel yang paling berpengaruh pada kepuasan masyarakat terhadap program JKN di Kabupaten Balangan yaitu Obat.

Tabel 8. Model, Unstandardized Coefficients dan Standardized Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	25,917	1,793		14,455	0,000
	Obat	1,756	0,120	0,782	14,665	0,000
2	(Constant)	14,833	1,781		8,328	0,000
	Obat	1,412	0,098	0,628	14,346	0,000
	Fasilitas	1,215	0,124	0,430	9,812	0,000
3	(Constant)	6,807	1,333		5,107	0,000
	Obat	1,255	0,067	0,559	18,868	0,000
	Fasilitas	1,119	0,083	0,396	13,534	0,000
	Tenaga Medis/Kesehatan	1,102	0,084	0,368	13,133	0,000
4	(Constant)	3,325E-015	0,000		.	.
	Obat	1,000	0,000	0,445	.	.
	Fasilitas	1,000	0,000	0,354	.	.
	Tenaga Medis/Kesehatan	1,000	0,000	0,334	.	.
	Sosialisasi	1,000	0,000	0,349	.	.

Dependent Variable: Kepuasan

Dari uji terhadap variabel obat diatas, maka dilakukan uji pengaruh terhadap item yang ada didalam

variabel obat. Dari uji pengaruh tersebut maka didapatkan hasil Tabel 9.

Tabel 9. Model, Unstandardized Coefficients dan Standardized Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8,277	0,478		17,306	0,000
	Pertanyaan no.9	2,164	0,153	0,770	14,132	0,000
2	(Constant)	4,919	0,535		9,200	0,000
	Pertanyaan no.9	1,696	0,133	0,604	12,788	0,000
	Pertanyaan no.6	1,502	0,168	0,422	8,948	0,000
3	(Constant)	3,527	0,467		7,556	0,000
	Pertanyaan no.9	1,529	0,110	0,544	13,897	0,000
	Pertanyaan no.6	1,455	0,137	0,409	10,622	0,000
	Pertanyaan no.10	0,773	0,093	0,302	8,342	0,000
4	(Constant)	1,192	0,300		3,976	0,000
	Pertanyaan no.9	1,358	0,063	0,483	21,403	0,000
	Pertanyaan no.6	1,221	0,079	0,343	15,408	0,000
	Pertanyaan no.10	0,970	0,054	0,380	17,955	0,000
	Pertanyaan no.7	1,074	0,064	0,358	16,802	0,000
5	(Constant)	-			.	.
		2,529E-015	0,000		.	.
	Pertanyaan no.9	1,000	0,000	0,356	.	.
	Pertanyaan no.6	1,000	0,000	0,281	.	.
	Pertanyaan no.10	1,000	0,000	0,391	.	.
	Pertanyaan no.7	1,000	0,000	0,334	.	.
	Pertanyaan no.8	1,000	0,000	0,287	.	.

Dependent Variable: Jumlah

Dari uji pengaruh yang dilakukan pada variabel obat maka didapatkan hasil, bahwa unsur yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah *Obat yang gratis*. Jawaban yang diberikan oleh Peserta Non PBI sama seperti yang dikemukakan oleh Peserta PBI.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil “Kajian tentang Kepuasan Masyarakat Kabupaten Balangan Terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional”. Didapatkan beberapa kesimpulan, yaitu; 1) Sebagian besar masyarakat Kabupaten Balangan “*puas*” mengikuti program JKN; 2) Secara umum Variabel pelayanan program JKN di Kabupaten Balangan yang memiliki pengaruh tinggi terhadap kepuasan peserta adalah variabel obat.

Sedangkan variabel yang dianggap memiliki pengaruh rendah terhadap kepuasan pelayanan program JKN di Kabupaten Balangan adalah; 1) Variabel yang berpengaruh terhadap Kepuasan menurut Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) adalah variabel Obat; 2) Faktor yang paling berpengaruh dari variabel obat yang paling besar memberikan pengaruh adalah unsur terkait “*kesesuaian obat*”; 3) Faktor yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Balangan Terhadap Program JKN Menurut Peserta Non Penerima Bantuan Iuran (PBI)/Mandiri adalah obat; 4) Variabel obat yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat pada peserta adalah “*Obat yang gratis*”.

Saran

Adapun saran yang diberikan pada kegiatan ini, meliputi; Kualitas pelayanan kesehatan yang ada saat ini harus ditingkatkan, mengingat kesehatan merupakan pelayanan dasar yang harus diberikan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat akan meningkat jika pelayanan kesehatan yang diberikan maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta,
- Muluk, Syaiful. 2014. *Keadilan dalam Pemenuhan Hak Warga atas Pelayanan Kesehatan*, <http://www.inisiatif.org>.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2008. *Kesehatan dan Pengembangan SDM*, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional Vol. 2, No. 5, April 2008.
- , 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan (Edisi Revisi)*, Rineka Cipta, Jakarta,
- Nurmandi, Achmad, *Public Service Partnership dalam Pelayanan Publik Perkotaan di Indonesia*, laporan penelitian jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIPOL UMY, 1996, hal.21
- Wiwaha, Guswan. 2014. *Makalah Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran*.
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Buku Saku FAQ BPJS Kesehatan*, Sekretariat Jenderal, Jakarta.

Kementerian Kesehatan RI. 2014.
Profil Kesehatan Indonesia
Tahun Jakarta 2015

Undang-Undang No. 25
Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik