

# **EVALUASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)**

## **DI KOTA PEKANBARU TAHUN ANGGARAN 2014-2015**

Oleh :

Gustian Putradi AD – 14010111130045

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro Semarang

Jalan Prof.H Soedarto, SH, Tembalang, Semarang. Kotak Pos 1269

Website : <http://www.fisip.undip.ac.id/> Email : fisip@undip.ac.id

### **ABSTRACT**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) program is the policy of Indonesian Government to fulfil the basic needs of Indonesian public. JKN program began implemented for the first time on 1<sup>st</sup> of January in 2014 in all regions in Indonesia , including the city of Pekanbaru , Riau Province. JKN's program is the new program from government that still needs more suggestions and improvements so that it can be maximal in use. It takes the evaluation and monitoring of JKN program so that the program can run well.

The purpose of this research is to evaluate the Jaminan Kesehatan Nasional Program in Pekanbaru period 2014-2015. Beside that, this research will explain the impact of aspect of implementation, consequence, and effectiveness from Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Program in Pekanbaru. The research method that used is descriptive quantitative. The main source of this research is taken by sharing some of kuisoners to the certain respondents and the secondary data that taken from the archives and documents that relate with the research. The analysis technical is using descriptive statistic analysis by presenting the datas that has collected into tables, graphics, and diagrams.

From the result of the research could be known that the implementation process of JKN's program in pekanbaru is performed very well generally. Which became a little note is needs a little improvement in terms of payment of dues per month by the participants JKN , because the results of the research mentioned that the participants JKN still lacking discipline in paying dues per month. In the consequence aspect program, the hospital has helped the government to do JKN's program and made it success in Pekanbaru. In the aspect of the effectiveness impact program , averagely JKN participants had been satisfied and feel helped by the program JKN of government.

Improving the services to the public is the suggestion that could be given to BPJS Kesehatan Pekanbaru as the organizer of the JKN program in Pekanbaru so that the program of JKN can run better. The hospitals which being the partner of BPJS Kesehatan should doing the health services well to JKN participant. Hopefully the public become proactive to looking for the information and understand about Jaminan Kesehatan Nasional program.

Keywords : Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) program, Pekanbaru

## **PENDAHULUAN**

Pada hakikatnya setiap warga negara berhak mendapatkan hak-hak dasar dalam kehidupannya karena hak dasar itu melekat pada setiap orang sejak orang itu dilahirkan. Dalam hal ini negara adalah pihak yang berkewajiban menjamin hak-hak dasar warga negaranya. Setiap negara yang merdeka senantiasa memperhatikan hak-hak dasar warganya, baik secara pribadi maupun sebagai anggota masyarakat, meskipun rumusan atas hak-hak dasar tersebut, antara negara satu tidak tepat sama dengan negara yang lain. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara, hlm. 28

Salah satu hak dasar yang berhak diterima oleh warga negara adalah hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Di Indonesia, hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan bagi setiap warga negaranya terkandung dalam UUD 1945 yaitu pada Pasal 28H ayat (1) yang menyatakan : “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, dan Pasal 34 ayat (3) yang menyatakan : “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Oleh karena itu wajib hukumnya bagi negara untuk menyediakan pelayanan kesehatan untuk setiap warga negaranya.

Berdasarkan amanat UUD 1945 tersebut, pada 1 Januari 2014 Pemerintah Indonesia meluncurkan program Jaminan Kesehatan Nasional atau yang disebut juga JKN. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.

Program JKN sebagai bagian dari SJSN dilaksanakan dengan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, bersifat wajib, dana amanat dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan sebesar-besarnya untuk kepentingan peserta.<sup>2</sup> Sasaran program tersebut adalah seluruh masyarakat Indonesia dengan tujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera.

---

<sup>2</sup> <http://www.jkn.kemkes.go.id/>

Kota Pekanbaru yang merupakan ibukota Provinsi Riau tentunya juga menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional yang telah diberlakukan oleh pemerintah pusat sejak tanggal 1 Januari 2014 yang lalu. Dari informasi yang penulis dapatkan, ada beberapa kasus yang terjadi pada implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional di kota Pekanbaru. Misalnya seperti kasus buruknya pelayanan yang diterima oleh salah satu anggota DPRD Provinsi Riau, Desi Susanti S.Sos saat mengurus kepengurusan rujukan orang tuanya yang sedang sakit untuk pindah ke Rumah Sakit di Pekanbaru dari luar daerah. Berdasarkan data yang penulis himpun dari media online Riaueditor.com, Dewi mengaku mendapat pelayanan yang buruk dari BPJS Kesehatan Pekanbaru yang ada di daerah Kecamatan Tampan Jalan HR Soebrantas. Dewi mengungkapkan saat dirinya mendatangi kantor BPJS, dia berbaur dengan puluhan warga lain yang ingin mendapatkan pelayanan dari BPJS, namun dengan warga yang seramai itu, mereka hanya dilayani oleh satu orang saja. Dewi juga mengaku rumitnya prosedur dan dirinya dipersulit untuk terlebih dahulu mengurus surat tanda domisili dari Ketua RT karena orangtua Desi yang akan dirujuk itu tidak memiliki kartu tanda penduduk Kota Pekanbaru, padahal orangtuanya sedang dalam kondisi sakit dan harus segera mendapatkan pelayanan medis.

Kasus lain yang penulis himpun dari media online Riauterkini.com adalah kasus wanita paruh baya bernama Suparmi, 58 tahun yang sedang dalam keadaan koma sempat terlantar selama beberapa jam di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru pada malam hari tanggal 4 Desember 2014. Rumah sakit beralasan karena kamar untuk pasien BPJS sudah penuh. Namun saat keluarganya meminta kamar umum, pihak rumah sakit langsung merespon baik. Dikarenakan biaya yang cukup mahal yaitu sekitar 10,7 juta dalam semalam maka pihak keluarga memutuskan untuk merujuk Suparmi ke rumah sakit Bhayangkara Pekanbaru yang kamar ICU nya ditanggung oleh BPJS. Kejadian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan masih bersikap diskriminatif antara pasien BPJS dengan pasien umum.

Kebijakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dirancang sedemikian rupa untuk mencapai tujuan-tujuannya, namun tidak selalu tujuan itu dapat dicapai dengan mudah. Lemahnya daya-antisipasi para pembuat kebijakan maupun pendesain program dan proyek, terganggunya implementasi yang menjadikan tidak tercapainya tujuan kebijakan mungkin juga karena pengaruh dari berbagai kondisi lingkungan yang tidak teramalkan sebelumnya. Oleh karena pemerintah selaku pembuat kebijakan, bagaimanapun juga ingin agar tujuan kebijakannya tercapai, maka ia berkepentingan untuk menjaga proses implementasi sebaik mungkin; dan seandainya kebijakan tetap gagal mencapai tujuan, pemerintah pasti ingin mengetahui penyebab kegagalan tersebut agar hal yang sama tidak terulang di masa depan. Untuk kepentingan inilah evaluasi kebijakan dirasa perlu untuk dilakukan.<sup>3</sup>

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Evaluasi Proses Implementasi Program JKN di Kota Pekanbaru**

Evaluasi Proses Implementasi Program JKN bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi sudah sejauh mana program JKN, khususnya di Kota Pekanbaru telah berjalan dilihat dari sisi implementasi. Dalam evaluasi proses implementasi program JKN di kota Pekanbaru, ada 3 indikator yang menjadi tolak ukur penulis yaitu implementasi kepesertaan, implementasi pembiayaan dan implementasi pelayanan.

#### **a. Implementasi Kepesertaan**

Pada implementasi kepesertaan, sosialisasi prosedur pendaftaran peserta JKN telah berjalan dengan sangat baik, pemenuhan hak-hak peserta JKN sudah diberikan dengan baik, penanganan keluhan atau pengaduan peserta juga sudah dilakukan dengan baik oleh BPJS Kesehatan, namun yang menjadi catatan adalah perilaku peserta JKN yang masih terbilang kurang baik, perlu kesadaran dan

---

<sup>3</sup> Wibawa, Samodra. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 8

kepedulian untuk mengikuti peraturan yang ada agar program JKN di kota Pekanbaru dapat berjalan dengan lebih maksimal.

b. Implementasi Pembiayaan

Pada implementasi pembiayaan, pembayaran tagihan oleh BPJS Kesehatan kepada fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat rujukan sudah berjalan dengan baik, pertanggung jawaban program dan laporan keuangan juga telah dilaksanakan dengan baik oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru. Namun yang perlu diperbaiki adalah pembayaran iuran oleh peserta JKN. Masih terdapat banyak peserta JKN yang belum disiplin dalam membayar iuran per bulan, terkhusus pada peserta kategori pekerja bukan penerima upah atau peserta mandiri.

c. Implementasi Pelayanan

Pada implementasi pelayanan, secara keseluruhan implementasi telah berjalan dengan baik. Layanan administrasi telah diberikan dengan baik oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru kepada peserta JKN, petugas BPJS Kesehatan yang ditempatkan di rumah sakit telah melaksanakan tugasnya dengan baik, layanan dan koordinasi yang terjalin antara BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun fasilitas kesehatan tingkat rujukan juga sudah berjalan dengan baik.

## **2. Evaluasi Konsekuensi Program JKN di Kota Pekanbaru**

Program JKN atau Jaminan Kesehatan Nasional merupakan program milik pemerintah. Namun dalam penyelenggaraannya, BPJS Kesehatan selaku penyelenggara program tidak dapat berjalan sendiri. Program JKN masih harus melibatkan pihak-pihak lain seperti Pemerintah Pusat, Kementerian Kesehatan, Pemerintah Daerah, Dinas Kesehatan dan Fasilitas-fasilitas kesehatan yang langsung bersentuhan dengan peserta JKN terkait pelayanan kesehatan. Fasilitas Kesehatan

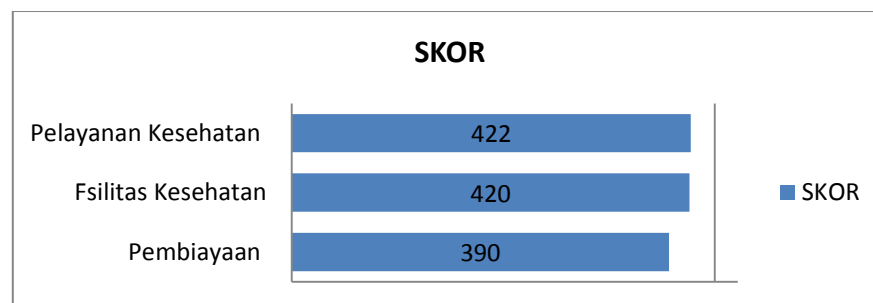
seperti Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik, dan Balai pengobatan memiliki tanggung jawab untuk ikut mensukseskan program pemerintah. Fasilitas Kesehatan, baik itu milik swasta terlebih milik pemerintah kini memiliki tugas baru untuk melayani pasien-pasien peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Di kota Pekanbaru terdapat 16 Rumah Sakit yang menjalin kerjasama dengan BPJS Kesehatan. Rumah Sakit itu terdiri dari rumah sakit milik pemerintah, rumah sakit swasta, dan rumah sakit milik kelembagaan baik Kepolisian maupun TNI. Untuk merepresentasikan gambaran dari 16 rumah sakit tersebut, maka penulis memilih 3 sampel rumah sakit sebagai responden. Ketiga Rumah Sakit tersebut yaitu RSUD Arifin Achmad, RS Islam Ibnu Sina, dan RS Bhayangkara Polda Riau. Alasan pemilihan ketiga Rumah Sakit tersebut sebagai sampel adalah karena ketiga rumah sakit itu dirasa mampu mewakili gambaran keseluruhan rumah sakit yang ada di Kota Pekanbaru dalam menjalankan program JKN. RSUD Arifin Achmad mewakili rumah sakit milik pemerintah, RS Islam Ibnu Sina mewakili rumah sakit milik swasta, dan RS Bhayangkara Polda Riau mewakili rumah sakit milik kelembagaan.

Ada tiga indikator yang digunakan untuk mengevaluasi peran rumah sakit dalam menjalankan Program JKN di Kota Pekanbaru sebagai bentuk konsekuensi kebijakan yaitu pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan, dan pembiayaan. Berikut ini adalah hasil evaluasi yang digambarkan dalam bentuk diagram :

**Diagram 2.1**

**Peran Rumah Sakit Dalam Menjalankan Program JKN**



Keterangan :

0-92 : Sangat Tidak Baik

93-184 : Tidak Baik

185-276 : Sedang

277-368 : Baik

369-460 : Sangat Baik

*Sumber : Data primer yang diolah Juni 2015*

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit kepada peserta JKN di kota Pekanbaru berjalan dengan sangat baik. Fasilitas-fasilitas kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit kepada peserta JKN juga terhitung sangat baik. Pembiayaan program JKN yang dibayarkan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru kepada pihak rumah sakit yang ada di Pekanbaru yang telah menjalin kerjasama dengan BPJS Kesehatan telah dibayarkan dengan sangat baik.

### **3. Evaluasi Efektivitas Dampak Program JKN di Kota Pekanbaru**

Evaluasi efektivitas dampak program JKN membahas mengenai dampak yang ditimbulkan dengan dijalankannya program JKN. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sudah sejauh mana program JKN memberi dampak positif bagi pesertanya. Apakah manfaat dari program JKN yang telah berjalan selama 1 tahun telah dirasakan oleh masyarakat atau belum.

Ada tiga indikator yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dampak program JKN di Kota Pekanbaru yaitu kepuasan masyarakat peserta JKN, kemudahan yang didapatkan masyarakat peserta JKN, dan kesejahteraan masyarakat peserta JKN.



a. Kepuasan masyarakat peserta JKN

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap program JKN di Pekanbaru cukup tinggi. Tingginya angka kepuasan masyarakat ini disebabkan oleh bagusnya pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dan pihak Rumah sakit kepada peserta JKN. Peserta JKN merasa bahwa pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan dalam hal administrasi seperti pelayanan pendaftaran peserta, pembayaran iuran, pergantian data kepesertaan sudah berjalan dengan baik. Selain BPJS Kesehatan, pihak rumah sakit yang melayani peserta JKN dalam hal pelayanan kesehatan juga dirasa sudah baik dalam menjalankan tugasnya. Menurut masyarakat peserta JKN di kota Pekanbaru, program JKN telah mampu memenuhi kebutuhan dan menjamin kesehatan masyarakat kota Pekanbaru.

b. Kemudahan yang didapatkan peserta JKN

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat kemudahan yang didapatkan peserta JKN setelah mengikuti program JKN di kota Pekanbaru masuk dalam kategori tinggi. Dengan diselenggarakannya program JKN dari pemerintah, masyarakat kota Pekanbaru merasa semakin mudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu menurut masyarakat kota Pekanbaru, program JKN juga mudah untuk diikuti. Masyarakat merasa mudah dalam memahami aturan-aturan dari program JKN, serta prosedur pendaftaran untuk menjadi peserta JKN juga mudah untuk dilaksanakan.

c. Kesejahteraan yang didapatkan peserta JKN

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat kesejahteraan yang didapatkan peserta JKN di kota Pekanbaru setelah mengikuti program JKN masuk dalam kategori tinggi. Angka tersebut menunjukkan bahwa dengan diselenggarakannya program JKN di kota Pekanbaru, masyarakat merasakan manfaat dari program

tersebut. Berdasarkan data dilapangan, masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya program JKN. Kualitas kesehatan masyarakat kota Pekanbaru juga semakin membaik. Program JKN telah berhasil mensejahterakan masyarakat kota Pekanbaru dalam bidang kesehatan.

## **KESIMPULAN**

Secara keseluruhan program JKN di kota Pekanbaru telah berhasil diimplementasikan dengan baik dan membawa manfaat bagi masyarakat kota Pekanbaru dalam bidang kesehatan. Evaluasi yang dilakukan pada aspek implementasi program, aspek konsekuensi program, dan aspek efektivitas dampak program, semuanya menunjukkan hasil yang baik. Aspek implementasi program yang meliputi implementasi kepesertaan, implementasi pembiayaan, dan implementasi pelayanan, semuanya menunjukkan hasil bahwa implementasi program JKN di kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik. Begitu juga dengan aspek konsekuensi program yang menunjukkan bahwa pihak rumah sakit telah berhasil membantu BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru dalam mensukseskan program JKN di kota Pekanbaru. Aspek efektivitas dampak program yang meliputi kepuasan masyarakat peserta JKN, kemudahan yang didapatkan masyarakat peserta JKN, dan kesejahteraan masyarakat peserta JKN, semuanya menunjukkan bahwa program JKN telah berhasil memberikan dampak positif bagi masyarakat peserta JKN di kota Pekanbaru.