

## **Sosialisasi Alur Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional pada tata layanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Bangkala Kab. Jeneponto**

**Erlina HB<sup>1</sup>, Andi Mu'tiah Sari<sup>2</sup>, Pricilia Yuni Tular<sup>3</sup>**

*ITEKES Tri Tunas Nasional*

*\*Alamat korespondensi : Email : erlina.hb@tritunas.ac.id*

(Received 08 Juli 2022; Accepted 23 Juli 2022)

### **Abstrak**

Alur Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS, merupakan Tahapan pelayanan kesehatan dari awal pasien datang, mendaftar, diberi tindak lanjut serta pengobatan sampai pada pasien pulang. Sistem rujukan pelayanan kesehatan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada JKN yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horisontal yang wajib dilaksanakan oleh peserta jaminan kesehatan dan seluruh fasilitas kesehatan. Sistem rujukan pelayanan kesehatan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada JKN yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horisontal yang wajib dilaksanakan oleh peserta jaminan kesehatan dan seluruh fasilitas kesehatan.

Tata cara sistem rujukan berjenjang yaitu Sistem rujukan layanan kesehatan akan dilakukan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis, Pelayanan di fasilitas kesehatan primer yang dapat dirujuk langsung ke fasilitas kesehatan tersier hanya untuk kasus yang telah ditegaskan diagnosis dan rencana terapinya, kondisi khusus pasien yang tanpa melalui rujukan berjenjang, dan pelayanan oleh bidan dan perawat.

Kata kunci : JKN, alur pelayanan, BPJS

### **PENDAHULUAN**

Secara geografis, Kabupaten Jeneponto terletak di 5°23' - 5°42' Lintang Selatan dan 119°29' - 119°56' Bujur Timur. Kabupaten ini berjarak sekitar 91 Km dari Makassar. Luas wilayahnya 749,79 km<sup>2</sup> dengan kecamatan Bangkala Barat sebagai kecamatan paling luas yaitu 152,96 km<sup>2</sup> atau setara 20,4 persen luas wilayah Kabupaten Jeneponto. Sedangkan kecamatan terkecil adalah Arungkeke yakni seluas 29,91 km<sup>2</sup>.

Kondisi topografi Kabupaten Jeneponto pada bagian utara terdiri dari dataran tinggi dengan ketinggian 500 sampai dengan 1400 meter di atas permukaan air laut (mdpl) yang merupakan lereng pegunungan Gunung Baturape - Gunung Lompobattang. Sedangkan bagian tengah berada di ketinggian 100 sampai dengan 500 mdpl dan pada bagian selatan merupakan pesisir serta dataran rendah dengan ketinggian antara 0

sampai dengan 100 mdpl. Karena perbatasan dengan Laut Flores maka Kabupaten Jeneponto memiliki pelabuhan cukup besar yang terletak di desa Bungeng.

Puskesmas Bangkala adalah salah satu dari 19 puskesmas di kabupaten Jeneponto yang merupakan unit pelayanan teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jeneponto. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, puskesmas Bangkala menyediakan pelayanan bagi peserta JKN, oleh karena itu peserta JKN perlu untuk mengetahui alur pelayanan yang dapat mereka gunakan ketika memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bangkala

## **TUJUAN**

Tujuan sosialisasi alur pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di puskesmas adalah untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang bagaimana sistem JKN beroperasi dan bagaimana mereka dapat memanfaatkannya dengan baik. Sosialisasi ini bertujuan untuk mencapai beberapa tujuan utama, antara lain: Pemahaman Tentang Program JKN, Penjelasan Alur Pelayanan, Penekanan Hak dan Kewajiban Peserta, Penyuluhan Mengenai Manfaat Pencegahan dan Promosi Kesehatan, Meminimalkan Ketidakhahaman dan Ketidakhpastian, Mendorong Partisipasi Aktif Masyarakat, Peningkatan Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat:

## **METODE**

Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam kegiatan ini menggunakan metoda pendekatan yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada yaitu dengan melakukan Metode penyuluhan.

Tahapan Kegiatan

1. Kegiatan Pelaksanaan kegiatan penyuluhan ini terbagi menjadi tiga tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan tahap monitoring. Berikut adalah rincian tiap tahapan yang akan dilaksanakan:

Tahap Persiapan

1. Penyusunan program kerja penyuluhan
2. Penyusunan program penyuluhan agar kegiatan yang dilaksanakan menjadi lebih teratur dan terarah. Program ini meliputi semua hal-hal yang bersifat teknis, manajerial dan penjadwalan (time schedule).
3. Penyusunan materi pelatihan
4. Materi pelatihan terdiri dari pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (FKRTL), alur rujukan, dan rujukan balik
5. Koordinasi lapangan. Koordinasi lapangan akan dilakukan oleh Tim, Sosialisasi yang pertama adalah bersifat non formal dengan manajemen puskesmas yang dilanjutkan dengan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat.

#### Tahap Pelaksanaan

1. Penyuluhan alur pelayanan JKN terdiri dari penjadwalan sesi sosialisasi, pelibatan semua pihak yang terkait, presentasi Temuan permasalahan alur pelayanan JKN, Diskusi Terbuka, Perkenalan Solusi yang Diusulkan.

#### Tahap Evaluasi

1. Tahap Monitoring dan Evaluasi. Monitoring dilakukan secara intensif oleh tim pelaksana setiap kegiatan berlangsung untuk memastikan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai rencana. Evaluasi dilakukan sejalan dengan monitoring, sehingga jika ada kendala akan segera diselesaikan. Evaluasi dilakukan setiap tahap kegiatan, adapun rancangan evaluasi memuat uraian bagaimana dan kapan evaluasi akan dilakukan, kriteria, indikator pencapaian tujuan, dan tolok ukur yang digunakan untuk menyatakan keberhasilan dari kegiatan yang dilakukan.

### **HASIL**

Kegiatan sosialisasi alur pelayanan JKN di Puskesmas Bangkala yang dibawakan oleh Dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional secara umum berjalan lancar. Pihak manajemen puskesmas membantu mempersiapkan tempat dan mengkoordinir masyarakat. Tempat yang digunakan adalah ruang pertemuan Puskesmas Bangkala.

Tahapan dalam kegiatan penyuluhan ini terdiri dari :

1. Perencanaan  
Mengidentifikasi tujuan sosialisasi yaitu agar masyarakat memiliki pengetahuan tentang alur pelayanan di FKTP, FKRTL, alur rujukan, dan rujukan balik
2. Penyusunan materi  
Merancang materi sosialisasi yang relevan dan menarik, termasuk contoh kasus, statistik, dan informasi praktis yang dapat membuka wawasan masyarakat.  
Pemilihan metode penyampaian : Memilih metode penyampaian yang sesuai, seperti presentasi visual dan diskusi.
3. Pengenalan Masalah  
Mengambarkan secara jelas masalah atau gambaran umum tentang pelayanan JKN di fasilitas pelayanan kesehatan
4. Penguatan Pemahaman  
Penguatan pemahaman dapat dilakukan dengan memberikan contoh kasus pasien yang mendapatkan rujukan berjenjang hingga ke fasilitas pelayanan kesehatan tertier.
5. Partisipasi Aktif:  
Melibatkan masyarakat secara aktif dalam kegiatan penyuluhan. Misalnya, melalui diskusi kelompok, simulasi, atau permainan peran, dan Mendorong pertanyaan dan tanggapan untuk memastikan pemahaman yang baik.
6. Pembahasan Hambatan dan Tantangan  
Mengidentifikasi hambatan atau tantangan yang mungkin dihadapi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan seperti waktu tunggu yang

- lama, penumpukan jumlah pasien, ketidaksediaan sarana dan prasarana, dll
7. Umpan Balik dan Evaluasi  
Memberikan umpan balik langsung terkait partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosialisasi.



## **KESIMPULAN**

Tata cara sistem rujukan berjenjang yaitu Sistem rujukan layanan kesehatan akan dilakukan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis, Pelayanan di fasilitas kesehatan primer yang dapat dirujuk langsung ke fasilitas kesehatan tersier hanya untuk kasus yang telah ditegaskan diagnosis dan rencana terapinya, kondisi khusus pasien yang tanpa melalui rujukan berjenjang, dan pelayanan oleh bidan dan perawat. permasalahan yang ada di puskesmas bangkala Peserta JKN masih belum semua yang memahami alur pelayanan JKN yang ada di Puskesmas Bangkala dan Masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat di wilayah kerja puskesmas Bangkala tentang alur pelayanan JKN. Dengan adanya kegiatan ini diharapkan sosialisasi alur pelayanan JKN di puskesmas dapat lebih efektif, dan masyarakat dapat memahami serta memanfaatkan program ini dengan lebih baik.

## **SARAN**

Perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap alur pelayanan JKN di puskesmas Bangkala Identifikasi potensi hambatan atau titik-titik lemah yang dapat mempengaruhi pengalaman peserta. Serta perlu ditingkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyuluhan dan komunikasi, seperti melalui website puskesmas atau aplikasi mobile. dan bagi manajemen puskesmas perlu ditetapkan mekanisme monitoring dan evaluasi yang rutin untuk memantau kinerja alur pelayanan JKN.

## **REFERENSI**

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2014.

Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan. Program Jaminan Kesehatan Nasional [cited 2021 1 Februari]: Available from: <http://www.tnp2k.go.id>.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peserta BPJS Kesehatan [cited 2021 1 Februari]: Available from: <http://www.jkn.kemkes.go.id>.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Riset Kesehatan Dasar. Jakarta: Kemenkes RI; 2013.

Thabrany H. Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Rajawali Pers; 2014.

Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Ciputat: Binarupa Aksara; 2010.

Rumengan DSS, Umboh JML, Kandou GD. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. [Jurnal]. 2014.

Roy C. F. Weku, Joy A. M. Rattu, Kapantow G. Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kema Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara. [Jurnal]. 2013.

Trihono. Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat. Jakarta: CV. Sagung Seto; 2005.

BPJS Kesehatan. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2014.

Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Penerbit EGC; 2007.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jaminan Kesehatan Nasional [cited 2023 11 Februari]: Available from: <http://www.jkn.kemkes.go.id>.