



**PANDANGAN PESERTA BPJS DI KELURAHAN AIR PACAH  
TERHADAP PEMBERHENTIAN PELAYANAN BPJS DI RUMAH SAKIT  
ISLAM SITI RAHMAH TAHUN 2020**

*Views of BPJS Participants in Air Pacah District on The Termination of BPJS  
Services at Siti Rahmah Islamic Hospital Year 2020*

**Rika Amran<sup>1</sup>, Elfahmi<sup>2</sup>, Adji Mustiaji<sup>3</sup>, Pratiwi Ramadhani Feriza<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Baiturrahmah

**Email: ferizapратиwi98@gmail.com**

**Abstract**

*Social Security Administration Agency (BPJS) is a legal entity established to organize social security programs. BPJS collaborates with hospitals in order to improve service quality and health service quality. One of the hospitals that have collaborated with BPJS is RSI Siti Rahmah, which is located in Air Pacah Village, Padang. Termination of cooperation between BPJS and RSI Siti Rahmah at the end of 2019 will have an impact on the continuity of BPJS participants in Air Pacah village. The purpose of this study was to determine the views of BPJS participants in Air Pacah Village on the stop of BPJS services at RSI Siti Rahmah in 2020. The method used in this study was descriptive observation through open interviews without any intervention to the respondents. There were 10 respondents involved in this study who were BPJS participants and resided in Air Pacah sub-district. BPJS participants in Air Pacah sub-district were disappointed with the discontinuation of BPJS services at RSI Siti Rahmah. The respondents had to find another hospital with BPJS services that farther than before. As conclusion the people are disappointed and need the nearest health facility for treatment.*

**Keywords:** BPJS Participants, Air Pacah District, RSI Siti Rahmah, Termination of BPJS services

**Abstrak**

*Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS melakukan kerjasama dengan rumah sakit dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu rumah sakit yang pernah bekerja sama dengan BPJS yaitu RSI Siti Rahmah yang terletak di kelurahan Air Pacah, Padang. Akhir tahun 2019 terjadi pemberhentian kerjasama antara BPJS dengan RSI Siti Rahmah yang akan berdampak pada peserta BPJS di kelurahan Air Pacah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pandangan peserta BPJS di Kelurahan Air Pacah terhadap pemberhentian pelayanan BPJS di RSI Siti Rahmah tahun 2020. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi deskriptif melalui wawancara terbuka dimana peneliti tidak memberi perlakuan khusus terhadap subjek yang akan diteliti. Jumlah responden yang dilibatkan dalam wawancara berjumlah 10 orang yang merupakan peserta BPJS yang bertempat tinggal di kelurahan Air Pacah. Peserta BPJS di kelurahan Air Pacah merasa kecewa dengan adanya pemberhentian pelayanan BPJS di RSI Siti Rahmah yang menyebabkan responden kesulitan untuk melakukan pengobatan ke fasilitas kesehatan terdekat. Masyarakat merasa kecewa dan membutuhkan fasilitas kesehatan terdekat untuk berobat.*

**Kata Kunci:** Kelurahan Air Pacah, Pemberhentian Pelayanan BPJS, Peserta BPJS, RSI Siti Rahmah

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk dapat bertahan hidup dan menjalankan aktivitas sehari-hari. Kesehatan sendiri berasal dari kata sehat yang artinya menurut kamus besar bahasa Indonesia yaitu baik seluruh badan serta bagian bagiannya dan bebas dari penyakit.<sup>1</sup> Sementara menurut *World Health Organization* (WHO) adalah suatu keadaan sehat yang utuh secara fisik, mental, dan sosial yang tidak terbatas hanya pada bebas dari penyakit atau kelemahan saja.<sup>2</sup> Berbagai cara yang dapat dilakukan agar tetap sehat yaitu memperbaiki pola hidup, menjaga pola makan, istirahat yang cukup, dan diiringi dengan olahraga teratur.

Kenyataannya kesehatan dalam kehidupan sehari-hari masih sulit untuk ditegakkan terutama dalam pola makan, tidur dan olahraga yang dilakukan dengan tidak benar.<sup>3</sup> Zaman sekarang sebagian orang yang telah mengubah pola hidup mereka menjadi pola hidup sehat sehingga dapat memberikan mereka dampak yang lebih baik bagi tubuh maupun kehidupan. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa gangguan kesehatan tetap saja dapat menyerang tubuh seseorang yang telah menjalankan pola hidup sehat dan teratur, bisa saja gangguan kesehatan tersebut akibatkan kebiasaan masa lampau yang tidak sehat dan sering dilakukan. Selain itu gangguan kesehatan juga dapat menyerang ketika terjadi penurunan daya tahan tubuh yang menyebabkan seseorang mudah terserang penyakit. Seseorang atau masyarakat yang telah mengalami gangguan penyakit maka akan berusaha menemukan solusi untuk mengatasi gangguan kesehatan yang mereka alami seperti mencari fasilitas kesehatan yang dapat membantu mereka dalam menangani dalam penyakit. Namun banyak juga dari masyarakat yang mengalami gangguan kesehatan tidak melakukan pengobatan karena berbagai keterbatasan.<sup>4</sup> Keterbatasan yang dirasakan oleh masyarakat yaitu sulitnya untuk menjangkau fasilitas pelayanan kesehatan hal ini dapat disebabkan oleh kesulitan akses atau ketidaktersediaan fasilitas kesehatan disekitar mereka dan biaya yang terlalu mahal.<sup>5</sup> Hal ini menyebabkan banyaknya masyarakat yang masih mengabaikan gangguan kesehatan yang mereka alami karena berbagai keterbatasan baik fasilitas maupun jaminan kesehatan. Kondisi ini disadari oleh pemerintah bahwa penting untuk melakukan pemerataan pelayanan kesehatan. Pemerintah megupayakan berbagai cara agar fasilitas kesehatan ataupun pelayanan kesehatan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, guna mewujudkan masyarakat yang sehat. Salah satu hal yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan pemerataan pelayanan kesehatan yaitu dengan membentuk Jaminan kesehatan Nasional (JKN).<sup>6</sup>

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) 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 iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Jaminan kesehatan nasional dapat membantu masyarakat untuk mengatasi kesulitan dalam biaya pengobatan. Pemerintah juga berupaya untuk memberikan fasilitas kesehatan yang dapat menunjang masalah kesehatan ataupun gangguan kesehatan yang ada pada masyarakat. Jaminan kesehatan nasional menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang no.40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan memenuhi kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.<sup>7</sup> Bentuk dukungan ini nantinya dapat membantu

masyarakat untuk merasakan pemerataan fasilitas kesehatan yang baik dan layak. Dengan adanya fasilitas tersebut diharapkan dapat menunjang permasalahan penyakit yang ada pada masyarakat. Upaya pemerintah berupa jaminan kesehatan nasional yang sesuai dengan tujuan pemerintah yaitu membentuk sistem jaminan nasional untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Dalam hal ini pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang dikenal dengan istilah BPJS. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS kesehatan adalah badan publik yang menyelenggarakan jaminan kesehatan sementara BPJS ketenagakerjaan adalah badan publik yang menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.<sup>8</sup> BPJS melakukan kerja sama dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atas fasilitas kesehatan yang dibutuhkan.

Kebutuhan masyarakat atas fasilitas kesehatan dalam beberapa kesempatan terhalang. Hal ini disebabkan oleh pemberhentian kerja sama antara BPJS dan rumah sakit. Pemberhentian kerja sama ini juga terjadi di beberapa rumah sakit di kota Padang, Sumatera Barat. Kota Padang memiliki 29 rumah sakit dengan berbagai kelas yang terdiri dari rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. 21 rumah sakit di kota Padang pada awalnya melakukan kerja sama dengan BPJS tetapi 2 diantaranya telah memutuskan tidak melanjutkan kerja sama dengan BPJS.<sup>9</sup> Salah satu rumah sakit yang tidak lagi melanjutkan kerja sama dengan BPJS yaitu Rumah Sakit Islam Siti Rahmah.

RSI Siti Rahmah merupakan salah satu rumah sakit swasta yang melaksanakan pelayanan kesehatan secara paripurna dan merupakan rumah sakit swasta dengan peralatan medis terlengkap di wilayah Sumatera Barat.<sup>10</sup> Rumah sakit ini diresmikan pada tahun 2004 dan mulai beroperasi pada tanggal 18 Juli 2004. Jumlah pasien Rumah Sakit Islam ini pada tahun 2019 mencapai 10.000 jiwa untuk rawat jalan, 600 hingga 700 pasien rawat inap, dan 300 pasien untuk kasus operasi. Fasilitas rawat inap yang disediakan oleh Rumah Sakit Islam Siti Rahmah terdiri dari kelas I, kelas II, kelas III, VIP, dan VVIP. Sementara itu unit rawat inap pada rumah sakit ini terdiri dari berbagai fasilitas poliklinik seperti poli umum, poli gigi, poli jantung, poli bedah, dan poli saraf. Rumah Islam Siti Rahmah terletak di jalan raya By Pass KM14 di kelurahan Air Pacah, Kecamatan Koto Tangah, Kota Padang, Sumatera Barat. Kelurahan Air Pacah dengan luas 14,72 km<sup>2</sup> memiliki total penduduk pada tahun 2017 sebanyak 11.037 jiwa.<sup>11</sup> Dengan jumlah penduduk yang banyak, fasilitas kesehatan yang memadai dan optimal sangat diperlukan untuk kelangsungan pelayanan kesehatan. Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Islam Siti Rahmah serta lokasi yang berada di kelurahan Air Pacah, diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mewujudkan keinginannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan terbaik. Adanya pemberhentian layanan peserta BPJS di RSI Siti Rahmah membuat masyarakat peserta BPJS yang sebagian besar berasal dari kelurahan Air Pacah tidak dapat menikmati manfaat fasilitas kesehatan yang lengkap. Berdasarkan masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pandangan Masyarakat Peserta BPJS di Kelurahan Air Pacah Terhadap Pemberhentian Pelayanan BPJS di RSI Siti Rahmah Padang Tahun 2020.”

## **METODE**

Ruang lingkup penelitian ini adalah disiplin ilmu kesehatan masyarakat. Peneliti mengobservasi pandangan masyarakat kelurahan Air Pacah terhadap pemberhentian BPJS di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah. Penelitian dilakukan di kelurahan Air Pacah, kecamatan Koto Tengah, di kota Padang, provinsi Sumatera Barat pada bulan Agustus 2020 - Januari 2021. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan melakukan observasi melalui wawancara terbuka dimana peneliti tidak memberi perlakuan khusus terhadap subjek yang akan diteliti. Populasi target penelitian ini adalah masyarakat pengguna BPJS yang bertempat tinggal di kelurahan Air Pacah, Padang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pemahaman Peserta BPJS mengenai BPJS**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta BPJS di kelurahan Air Pacah mempunyai pengetahuan dasar yang cukup baik mengenai BPJS seperti definisi dan fungsi BPJS. Responden menyatakan BPJS adalah badan pelayanan jaminan kesehatan nasional yang membantu masyarakat dalam melakukan pengobatan dan berfungsi untuk memberikan bantuan pada masyarakat ketika berobat. Hal ini sesuai dengan definisi dan fungsi BPJS yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Responden berpendapat bahwa keberadaan BPJS ditengah-tengah masyarakat dapat membantu peserta BPJS dalam melakukan pengobatan dengan biaya yang cukup murah. Responden mengetahui dengan cukup baik macam-macam fasilitas yang disediakan oleh BPJS seperti ruang rawat inap, ruang operasi, dan ruang bersalin. Namun, masih terdapat responden yang belum memahami kebijakan jenis obat yang digunakan dalam pelayanan BPJS. Responden menyayangkan adanya perbedaan jenis obat antara peserta BPJS dan pasien umum.

Pemahaman peserta tidak terlepas dari latar belakang peserta yang telah berusia dewasa dan memiliki tingkat pendidikan yang cukup. Responden pada penelitian ini merupakan responden dengan usia dewasa, dengan rentang usia 30-60 tahun. Pendidikan akhir yang ditemukan pada penelitiannya ini yaitu adalah. Hal ini sejalan dengan penelitian mengenai pengetahuan peserta BPJS di Puskesmas Sukadana Tahun 2016 yang menunjukkan bahwa masyarakat memiliki pengetahuan yang cukup mengenai BPJS. Pengetahuan tersebut dipengaruhi oleh usia, pekerjaan dan tingkat pendidikan. Usia mempengaruhi cara pikir dan pengalaman seseorang terhadap suatu hal.<sup>12</sup>

### **Kebutuhan Masyarakat Mengenai Fasilitas Kesehatan Terdekat dari Tempat Tinggal Responden**

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan pemerintah dalam pemerataan fasilitas kesehatan yang dekat dengan tempat tinggal masyarakat belum tercapai secara maksimal. Masyarakat berpendapat bahwa setelah terjadinya pemberhentian pelayanan BPJS di RSI Siti Rahmah menimbulkan kesulitan bagi peserta untuk berobat akibat jarak fasilitas kesehatan yang terlalu jauh. Peningkatan jarak tempuh masyarakat pada fasilitas kesehatan merupakan salah satu faktor yang menghambat usaha pemerintah dalam pemerataan fasilitas kesehatan disamping faktor harga dan factor tingkat pelayanan.<sup>13</sup> Pemberhentian pelayanan BPJS di RSI Siti Rahmah berdampak pada jumlah fasilitas kesehatan terdekat yang tersedia di lingkungan masyarakat.

## **Pengetahuan dan Ketergantungan Masyarakat Kelurahan Air Pacah terhadap RSI Siti Rahmah**

Pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan RSI Siti Rahmah juga cukup tinggi disebabkan oleh karena RSI Siti Rahmah merupakan rumah sakit terdekat yang berada di pemukiman masyarakat kelurahan Air Pacah. Jarak yang dekat ini membuat masyarakat sangat bergantung dengan pelayanan BPJS di RSI Siti Rahmah. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan masyarakat terhadap penyebaran fasilitas kesehatan dimana masih terjadi ketidakterediaan faktor suplai seperti fasilitas kesehatan tingkat lanjut, tempat tidur dan dokter spesialis dalam mendukung cakupan jaminan kesehatan nasional.<sup>14</sup> Dengan adanya fasilitas kesehatan terdekat masyarakat dapat terbantu untuk menggunakan jaminan kesehatan nasional yaitu BPJS. **Pandangan atau Tanggapan Peserta BPJS di Kelurahan Air Pacah terhadap Pemberhentian Pelayanan BPJS di RSI Siti Rahmah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya pemberhentian pelayanan BPJS di RSI Siti Rahmah menyebabkan belum terpenuhinya tujuan diadakannya BPJS. Tujuan BPJS yaitu mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan sehingga terpenuhinya kebutuhan bagi peserta atau anggota keluarganya.<sup>15</sup> Pada tujuan tersebut dapat dilihat dengan adanya pemberhentian pelayanan BPJS di RSI Siti Rahmah menyebabkan jaminan bagi peserta BPJS dalam melakukan pengobatan menjadi terhambat dan terganggu yang menimbulkan kesulitan bagi masyarakat untuk melanjutkan pengobatan. Hal ini menimbulkan kekecewaan pada peserta BPJS di kelurahan Air Pacah.

Peran penting pemerintah melalui BPJS salah satunya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>16</sup> Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS masih perlu ditingkatkan akibat beberapa pelayanan yang dianggap cukup lambat dalam proses pengobatan. Beberapa pelayanan dalam keadaan gawat darurat dan operasi sudah dilakukan dengan cukup baik. Pelayanan yang ditingkatkan akan berdampak dengan terpenuhinya peran BPJS.

## **KESIMPULAN**

Pemahaman peserta BPJS terhadap BPJS menunjukkan peserta sudah cukup paham pada hal-hal yang mendasar mengenai BPJS. Peserta telah mengetahui apa makna dari BPJS, fungsi BPJS, tujuan, dan fasilitas yang disediakan oleh BPJS secara umum. Pengetahuan mengenai BPJS dapat memudahkan peserta dalam memanfaatkan layanan dan fasilitas yang telah disediakan. Kebutuhan peserta BPJS terhadap fasilitas kesehatan terdekat memegang peranan mendasar. Tidak hanya sebagai objek pelengkap melainkan suatu kebutuhan yang vital. Hal ini sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan proses pengobatan peserta BPJS maupun masyarakat secara umum. Ketergantungan masyarakat terhadap RSI Siti Rahmah dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa peserta BPJS dapat mempercayakan pengobatan yang mereka lakukan kepada RSI Siti Rahmah. Hal itu berkaitan dengan fasilitas yang tersedia dan juga kualitas dokter yang berada di RSI Siti Rahmah. Selain itu masyarakat terutama peserta BPJS merasa terbantu dengan dekatnya jarak rumah sakit dengan tempat tinggal.

Berdasarkan hasil penelitian pandangan peserta BPJS di kelurahan Air Pacah terhadap pemberhentian pelayanan BPJS di RSI Siti Rahmah tahun 2020 dapat

diambil kesimpulan bahwa peserta BPJS di kelurahan Air Pacah merasa kecewa dengan adanya pemberhentian tersebut yang berakibat pada jauhnya jarak yang harus ditempuh peserta BPJS di kelurahan Air Pacah untuk mendapatkan fasilitas kesehatan terdekat penyedia layanan BPJS dengan fasilitas penunjang yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

1. KBBI. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) [Internet]. 2016. [ cited 12 April 2020]. Available from: <https://kbbi.web.id/sehat>
2. WHO. World Health Organization [Internet]. 2020 [ cited 14 Mei 2020]. Available from: <https://www.who.int/about/who-we-are/frequently-asked-questions>
3. Pane Bessy, S. 2015. Peranan Olahraga Dalam Meningkatkan Kesehatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.
4. Suharmiati, Handayani L, Kristiana L. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketergantungan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Daerah Terpencil Perbatasan di Kabupaten Sambas (Studi Kasus di Puskesmas Sajingan Besar ). *Jurnal Penelitian Sistem Kesehatan*, 15 (3): 223-231.
5. Dhewi, R. 2017. Studi Pola Persebaran Pusat Kesehatan Masyarakat Wilayah Kabupaten Tuban. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8 (9): 258-289.
6. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Bahan Paparan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
8. BPJS. 2014. *Pedoman Umum Tata Kelola Yang Baik (Good Governance) BPJS Kesehatan*. Jakarta: BPJS.
9. BPS Kota Padang. 2020. Badan Pusat Statistik Kota Padang.
10. RSI Siti Rahmah. 2004. Rumah Sakit Islam Siti Rahmah.
11. BPS Kota Padang. 2018. *Kecamatan Koto Tangah dalam Angka 2018*.
12. Novya L, Multi JB, Syarifah NY. 2017. Gambaran Pengetahuan Mengenai Jaminan Kesehatan Nasional pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Sukadana Tahun 2016. *Skripsi*. Pontianak: Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura.
13. Nurriszka, R. H. 2011. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14 (01): 9.
14. Misnaniarti, Hidayat B, Pujiyanto, Mardiaty Nadjib, Hasbullah Thabrany, Purnawan, Junadi. 2017. Ketersediaan Fasilitas dan Tenaga Kesehatan Dalam Mendukung Cakupan Semesta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1 (1): 6-16.
15. BPJS. 2014. *Pedoman Umum Tata Kelola Yang Baik (Good Governance)*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
16. BPJS. 2020. Kabupaten Tanah Datar.

