Analisis Sistem Pelayanan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Persalinan (Jampersal) di RSUD Abdul Aziz Singkawang

Diana Barsasella[1], Ibnu Safari[1]

Analysis of Inpatient Care System of Health Insurance (Jampersal) At RSUD Abdul Aziz Singkawang

Abstrak

Kesehatan merupakan suatu hal yan sangat penting dan mahal harganya. Didalam era globalisasi seperti sekarang, masyarakat berupaya menjaga kesehatan sesuai dengan perintah Undang-Undang tentang Kesehatan 2009. Salah satunya upaya yang ditempuh pemerintah dalam pembiayaan kesehatan adalah dengan memantapkan penjaminan kesehatan melalui Jaminan Kesehatan (Jampersal). Tujuan penelitian ini mengetahui gambaran sistem pelayanan pasien rawat inap dengan Jampersal (Jaminan Persalinan). Penelitian ini adalah deskriptif melalui pendekatan kualitatif yang didapatkan dengan metode wawancara mendalam, observasi dan telah dokumen. Jumlah informan sebanyak enam orang. Hasil penelitian didapatkan bahwa pelayanan pasien rawat inap masih belum optimal yang disebabkan oleh berbagai faktor yang saling terkait namun cakupan pelayanan sudah baik ditandai dengan jumlah pasien. Hasil penelitian menyarankan bahwa perlu meningkatkan pelayanan yang terkait dengan berbagai faktor diantaranya yaitu SDM, sarana, dan prosedur.

Kata kunci :Pelayanan pasien rawat inap, Jampersal

Abstract

Health is very important in life and also very expensive. In theera of globalization, many people has begun to increase their awareness in order to stay healthy at the direction of the Health Act 2009. One of the measures taken by the government in financing health care is to establish health insurance through Maternity Insurance (Jampersal). The purpose of this study is to identify the inpatient care system with Jampersal (Jaminan Persalinan). This research uses a descriptive qualitative approach that obtained from in-depth interviews, observation and documentations studies. Number of respondents are six people. The results shows that the services for inpatient's health care is still not optimal due to interrelated factors but health care coverage has been well-characterized by the number of patients. The results suggested the need to improve services related to a variety of factors, including the human resources, facilities, and procedures.

Keywords: Inpatient care, Jampersal

[1]Dosen pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Persada Husada Indonesia

Pendahuluan

Angka Kematian Bayi (AKB) dan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih cukup tinggi dibandingkan dengan negara ASEAN lainnya. Menurut data Survei Demograsi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2007, AKI 228 per 100.000 kelahiran hidup, AKB 34 per 1000 kelahiran hidup, Angka Kematian Bayi baru lahir (AKN) 19 per 1000 kelahiran hidup. Berdasarkan kesepakatan global (Millenium Develoment Goals/MDG's 2000) pada tahun 2015, diharapkan angka kematian ibu menurun dari 228 pada tahun 2007 menjadi 102 dan angka kematian bayi menurun dari 34 pada tahun 2007 menjadi 23 (Kemenkes, Juknis Jampersal, 2011).

Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting dan mahal harganya. Didalam era globalisasi seperti sekarang, masyarakat berupaya menjaga kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, telah menyatakan bahwa "Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan merupakan hak dasar individu atau setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan.

Salah satu upaya yang ditempuh pemerintah dalam menekan angka kematian ibu adalah dengan memantapkan penjaminan kesehatan melalui Jaminan Persalinan (Jampersal). Jampersal dimaksudkan untuk menghilangkan hambatan finansial bagi ibu hamil untuk mendapatkan jaminan persalinan yang tujuannya untuk meningkatkan cakupan pemeriksaaan kehamilan, pertolongan persalinan, dan pelayanan nifas ibu oleh tenaga kesehatan, meningkatkan cakupan pelayanan bayi baru lahir oleh tenaga kesehatan, meningkatkan cakupan pelayanan KB pasca persalinan, meningkatkan cakupan penanganan komplikasi ibu hamil, bersalin, nifas, dan bayi baru lahir (Kemenkes, Juknis Jampersal, 2011)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2562/Menkes/Per/XII/2011 tentang Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan mengatakan bahwa "Jaminan Persalinan (Jampersal) adalah Perluasan kepesertaan dari Jamkesmas dan tidak hanya mencakup masyarakat miskin, tetapi manfaat yang diterima oleh penerima Jaminan Persalinan terbatas pada pelayanan kehamilan, persalinan, nifas, bayi baru lahir dan KB pasca persalinan,pelayanan tersebut meliputi pemeriksaaan kehamilan ante natal care (ANC), pertolongan persalinan, pemeriksaan post natal care (PNC) oleh tenaga kesehatan di fasilitasi kesehatan pemerintah (Puskesmas dan jaringannya), fasilitas kesehatan swasta yang tersedia fasilitas persalinan (Klinik/Rumah Bersalin, Dokter Praktik, Bidan Praktik) dan yang telah menandatangani perjanjian kerjasama (PKS) dengan Tim Pengelola Jamkesmas Kabupaten/Kota. Selain itu pemeriksaan kehamilan dengan resiko tinggi dan persalinan dengan penyulit dan komplikasi dilakukan secara berjenjang di Puskesmas dan Rumah Sakit berdasarkan rujukan.

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang mampu memberikan jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit menyebutkan bahwa ''Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat". Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan harus senantiasa memberikan kepuasan kepada setiap pasien yang membutuhkan. Maka untuk itu rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya.

Program Jampersal merupakan kebijakan baru yang dibuat oleh Pemerintah dalam dunia kesehatan di Indonesia. Pelaksanaan Program Jampersal tidak terlepas dari timbulnya permasalahan-permasalahan. Pihak RSUD Abdul Azis Kota Singkawang dalam melayani Pasien Jampersal masih terdapat kelemahan-kelemahan salah satunya

disebabkan masih ada meninggalnya seorang bayi dikarenakan pelayanan yang kurang cepat dan kurang baik sehingga menyebabkan kerugian pada pihak pasien (Harian Rakyat Kalbar, 18 Maret 2013).Sebelumnya pernah terjadi kematian seorang bayi disebabkan lamanya waktu dalam proses pendaftaran administrasi sehingga terjadi keterlambatan penanganan pasien oleh pihak Rumah Sakit (Harian Rakyat Kalbar, 4 April 2011). Lamanya proses pendaftranan salah satunya diakibatkan oleh ruangan pengurusan administrasi Jampersal bergabung dengan program kesehatan lainnya seperti Jamkesmas dan Jamkesda, Jamkesda Pasien dari Kabaputen lainnnya. Hal ini dapat dilihat dari sistem pelayanan kesehatan baik rawat inap maupun rawat jalan yang ada di RSUD Abdul Aziz yang ada diKota Singkawang yang telah dilaksanakan masih rendah dengan persentase pasien dari Kota Singkawang 70,5 %, Kabupaten Sambas 15,3 %, Kabupaten Bengkayang 12,1 % dan Kepulauan Natuna, Kabupaten Pontianak 2,1 %

Pelayanan rawat inap pada tahun 2012, terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Data Pelayanan Berdasarkan Jenis Kegiatan Tahun 2012

NO	KEGIATAN	PASIEN						JUMLAH
		UMUM	ASKES	JAMKESMAS	JAMKESDA	JAMPERSAL	LAIN-LAIN	
1	Rawat Jalan	13273	19069	7271	1788	567	117	**42085**
2	**Rawat Inap**	**2292**	**1910**	**2130**	**1402**	**2310**	**18**	**10062**
3	IGD	4318	2360	1777	941	930	16	**10342**
JUMLAH		**19883**	**23339**	**11178**	**4131**	**3807**	**151**	**62489**

Sumber : Profil RSUD Abdul Aziz Kota Singkawang

Dari data diatas, begitu tingginya angka pasien rawat inap yang menggunakan jampersal. Sementara kendala dalam sistem pelayanan dengan Jampersal masih saja banyak kekurangan dan masalah, sehingga perlu adanya perbaikan sistem pelayanan pasien pengguna jampersal agar pengguna jampersal yang angkanya cukup tinggi tersebut menjadi lebih nyaman untuk masa yang akan datang.

Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul Sistem Pelayanan Rawat Inap yang Menggunakan Jaminan Persalinan (Jampersal) di RSUD Abdul Aziz Singkawang.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran sistem pelayanan pasien rawat inap dengan Jampersal di RSUD Abdul Azis Singkawang tahun 2013.

Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam.

Wawancara mendalam (*in-dept interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewancara dan informan penelitian,dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara.Sugiyono (2012) dalam wawancara mendalam peneliti harus menciptakan suasana kondustif,sehingga tidak terjadi kesenjagan dan akan menciptakan suasana saling percaya antara penelitian dengan informan.

Informan penelitian yaitu Direktur RSUD Abdul Aziz Singkawang, Kepala ruang Kebidanan RSUD Abdul Aziz Singkawang,

Kepala Bagian Unit Keuangan RSUD Abdul Aziz Singkawang, Kepala Bidang Rawat Inap (Nifas) RSUD Abdul Aziz Singkawang, Kepala Keperawatan dan Kebidanan Abdul Aziz Singkawang, Petugas pengolah data pasien Jampersal (verifikator)

Teknik penulisan data adalah proses kategori urutan data, mengorganisaisiaknnya kedalam suatu pola dan satuan uraian dasar, membekannya dengan panfsiranya itu memberikan arti yang singnifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi.

Analisis data dilakukan dalam proses, berarti pelaksanannya sudah mulai dilakukan sejak pengumpulam data dan dilakukan secara intensif, yakni sesudah meninggalkan lapagan, pekerjaan menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan pengarah tenaga fisik dan pikiran dari peneliti dan selain menganalisis data peneliti juga perlu mendalami kepustakaan guna meng-konformasikan atau menjustifikasikan teori baru barangkali ditemukan.

Analisis data bermaksud atas nama mengorganisasikan data-data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komputer peneliti, gambar, foto, dokumen, laporan dan lain lain. Pekerjaan analisis data adalah

mengukur,mengurutkan,mengelompokan data tersebut untuk menemukan tema dan hipotesis kerja yang ahkirnya diangkat menjadi teori *substantive.* (Melong,2007)

Jenis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi (*content analysis*). Penelitian ini meneliti sistem pelayanan pasien rawat inap dengan Jampersal. Semua data yang diperoleh dikelompokkan sesuai dengan variabel yang terdapat pada pendekatan sistem. Setelah itu dilihat apakah ada perbedaan dengan standar atau teori pada studi kepustakaan.

Dalam melakukan pengolahan data kualitatif, dilakukan kegiatan sebagai berikut :

1. Melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari semua sumber, baik yang berasal dari data primer maupun data sekunder.
2. Berdasarkan data yang diperoleh dari pengumpulan tersebut, kemudian dilakukan penulisan transkip wawancara mendalam.
3. Hasil penulisan transkip wawancara men-dalam kemudian direduksi dalam bentuk matriks.
4. Menggolongkan/mengkatagorikan terhadap data yang terkumpul sesuai karakter dan pola yang sama.
5. Melakukan interpretasi terhadap data-data yang diperoleh dari hasil penelitian.
6. Menyajikan data dalam bentuk narasi.

Untuk menjaga validitas data yang telah didapatkan maka dilakukan validitas data dengan menggunakan triangulasi

1. Triangulasi sumber
   Peneliti membandingkan data dengan fakta kepada sampel/pemberi informasi yang berbeda untuk melakukan *crosscheck* data terhadap kondisi yang sebenarnya. Dengan menggunakan sumber informasi yang berbeda diharapkan memberikan keterang-an yang lebih akurat. Yakni mem-bandingkan apa yang dikatakan oleh informan dengan kondisi di dalam manajemen pelayanan Jampersal di RSUD Abdul Aziz Singkawang.
2. Triangulasi metode
   Melakukan *crosscheck* data yang diperoleh pada setiap sampel/pemberi informasi yang dapat dilihat pada hasil wawancara, obser-vasi, dan dokumen dengan para sampel/ pemberi informasi. Dengan mem-bandingkan data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan yang berbeda dan pengecekan kepercayaan sumber data dengan metode yang sama.
3. Informan kunci
   Mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan

yang sedang diteliti khususnya dalam manajemen pelayanan Jampersal di RSUD Abdul Aziz Singkawang.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Informan

Dalam penelitian, penulis melakukan wawancara mendalam dengan 6 orang informan yaitu, Direktur RSUD Abdul Aziz Singkawang, Kepala ruang Kebidanan RSUD Abdul Aziz Singkawang, Kepala Bagian Unit Keuangan RSUD Abdul Aziz Singkawang, Kepala Bidang Rawat Inap (Nifas) RSUD Abdul Aziz Singkawang, Kepala Keperawatan dan Kebidanan Abdul Aziz Singkawang, Petugas pengolah data pasien Jampersal (verifikator). Berikut tabel mengenai karakteristik informan dari penelitian ini:

Tabel 2 Karakteristik Informan Penelitian

No	Informan	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Masa Kerja
1	Unit Keperawatan dan Kebidanan	Laki-Laki	S1	8 Tahun
2	Unit Kebidanan	Perempuan	S1	12 Tahun
3	Ruang Administrasi	Perempuan	D3	2 Tahun
4	Ruang Nifas	Perempuan	D3	14 Tahun
5	Direktur	Laki-Laki	S2	16 Tahun
6	Unit Keuangan	Perempuan	S1	14 Tahun

Input

Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM adalah jumlah, latar belakang pendidikan, dan jam kerja pegawai. Semuanya yang terlibat dalam pelayanan pasien rawat inap dengan Jampersal di setiap tahapan mulai dari tahap penerimaan, pelayanan rawat inap, dan administrasi.

Jumlah SDM di unit rawat inap kebidanan (nifas) seluruhnya bidan yaitu 17 orang termasuk kepala ruangan, tidak ada satupun perawat, dan 1 orang sedang menjalani tugas belajar, jadi jumlah total bidan yang aktif

Dalam pembagian kerja terdapat dua bagian yaitu bagian perawatan ibu dan bagian perawatan bayi. Jadwal dinas ditentukan oleh Kepala ruangan, Kepala Ruangan hanya pada

Selain itu, jumlah SDM di unit Persalinan seluruhnya Bidan yaitu 20 orang termasuk kepala ruangan, tidak ada satu pun perawat, dan 3 orang bidan sedang menjalani tugas belajar, jadi jumlah total bidan yang aktif bekerja 17 orang. Masing-masing bidan terbagi dalam 3 shift. Shift pagi pukul 07.30-1400, shift sore pukul 14.00-21.00, dan shift malam 21.00-07.30. Belum ada petugas khusus untuk bekerja 16 orang. Masing-masing bidan terbagi dalam 3 shift. Shift pagi pukul 07.30-14.00, shift sore pukul 14.00-21.00, dan shift malam 21.00-07.30. Belum ada petugas khusus untuk melayani administrasi, yang melayani administrasi itu Kepala Ruangan (yang juga berstatus bidan) di bantu 1 orang bidan untuk mengurusi administrasi. Berikut hasil wawancara dengan informan:

"*Yang mengurusi Administrasi pasien tanggung jawab Kepala Ruangan, ya, saya minta bantu satu orang Staf (bidan)"* (Unit Kebidanan RSUD Abdul Aziz).

pukul 07.30-16.00, pada shift sore atau malam bidan yang bertugas berjumlah 4 atau 2 orang dengan pembagian perawat ibu dan 2 orang dibagian perawat bayi.

melayani administrasi, yang melayani administrasi Kepala Ruangan (yang juga berstatus bidan) dan seluruh Bidan dapat juga melayani administrasi. Berikut hasil wawancaranya :

"Belum ada petugas administrasi, sebenarnya harus ada petugas administrasi, akan tetapi kita disini kompak semua bidan mau dan ada masing-masing jadwalnya

mengurusi administrasi." (Kepala Ruang Nifas RSUD Abdul Aziz).

Tabel 3 Komposisi Pegawai Ruangan Kelas 3 (Nifas Kebidanan)

No	Jabatan	Masa Kerja	Pendidikan	Status Kepegawaian
1	Kepala Ruangan	15 Tahun	S1	PNS
2	Bidan X	13 Tahun	D3	PNS
3	Bidan X	13 Tahun	D3	PNS
4	Bidan X	10 Tahun	D3	PNS
5	Bidan X	10 Tahun	D3	PNS
6	Bidan X	10 Tahun	D3	PNS
7	Bidan X	6 Tahun	D3	PNS
8	Bidan X	6 Tahun	D3	PNS
9	Bidan X	6 Tahun	D3	PNS
10	Bidan X	4 Tahun	D3	PNS
11	Bidan X	4 Tahun	D3	PNS
12	Bidan X	4 Tahun	D3	PNS
13	Bidan X	4 Tahun	D3	PNS
14	Bidan X	4 Tahun	D3	PNS
15	Bidan X	3 Tahun	D3	PNS
16	Bidan X	3 Tahun	D3	PNS
17	Bidan X	3 Tahun	D3	PNS

Tabel 4 Komposisi Pegawai Ruangan Tindakan Bersalin

No	Jabatan	Masa Kerja	Pendidikn	Status Kepegawaian
1	Kepala Ruangan	12 Tahun	S1	PNS
2	Bidan X	14 Tahun	D3	PNS
3	Bidan X	7 Tahun	D3	PNS
4	Bidan X	7 Tahun	D3	PNS
5	Bidan X	7 Tahun	D3	PNS
6	Bidan X	7 Tahun	D3	PNS
7	Bidan X	7 Tahun	D3	PNS
8	Bidan X	5 Tahun	D3	PNS
9	Bidan X	5 Tahun	D3	PNS
10	Bidan X	5 Tahun	D3	PNS
11	Bidan X	5 Tahun	D3	PNS
12	Bidan X	4 Tahun	D3	PNS
13	Bidan X	4 Tahun	D3	PNS
14	Bidan X	4 Tahun	D3	PNS
15	Bidan X	3 Tahun	D3	PNS
16	Bidan X	3 Tahun	D3	PNS
17	Bidan X	2 Tahun	D3	PNS
18	Bidan X	2 Tahun	D3	PNS
19	Bidan X	2 Tahun	D3	PNS
20	Bidan X	2 Tahun	D3	PNS

Jumlah SDM di bagian administrasi Pelayanan/administrasi klaim pasien terdapat 5 orang. Namun yang bertugas dalam melayani administrasi pelayanan hanya 1 orang. Selain

itu bagian tersebut juga mengurusi administrasi layanan untuk pasien Jamkesmas dan Jamkesda, dan Jamkesmas rujukan/Jampersal rujukan. Sistem kerja di ruang bagian administrasi pelayanan/administrasi klaim pasien setiap hari Senin sampai dengan hari Jum'at pada pukul 07.30 sampai dengan pukul 15.30, sedangkan pada hari Sabtu di mulai pada pukul 08.30 sampai dengan pukul 13.00. Menurut salah satu informan, jumlah pelaksana kerja di bidang administrasi layanan Jampersal masih sangat kurang dan belum sesuai dengan analisa beban kerja. Berikut hasil wawancara :

"Kalau berdasarkan analisa beban kerja, yang melayani administrasi Jampersal hanya saya sendiri tentunya sangat kurang, bisa dibantu dengan petugas lain, kalau memang sangat banyak dilayani" (Pegawai Administrasi RSUD Abdul Aziz)

Selain itu informan lainnya di bagian pelayanan administrasi/klaim pasien mengatakan bahwa SDM yang ada mengatakan semenjak diberlakukan kebijakan Jampersal seharusnya ruangan layanan Jampersal tersendiri atau tidak bergabung dengan layanan Jamkesmas dan Jamkesda, karena dalam pelaksanaan nya, pasti tidak efesien apalagi pasien yang dilayani sangatlah banyak. Berikut hasil wawancaranya:

"dengan adanya kebijakan Jampersal kita seharusnya mempunyai ruangan sendiri sehingga kita bisa menangani pasien dengan baik" (Pegawai Administrasi RSUD Abdul Aziz)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, masih terdapat kendala dalam hal jumlah SDM yang terlibat dalam pelayanan baik perawat/bidan maupun administrasi pasien. Dari hasil telaah dokumen, diketahui semenjak diberlakukan program Jampersal ini terjadi peningkatan jumlah pasien yang masuk, sedangkan jumlah SDM tetap maka beban kerja meningkat.

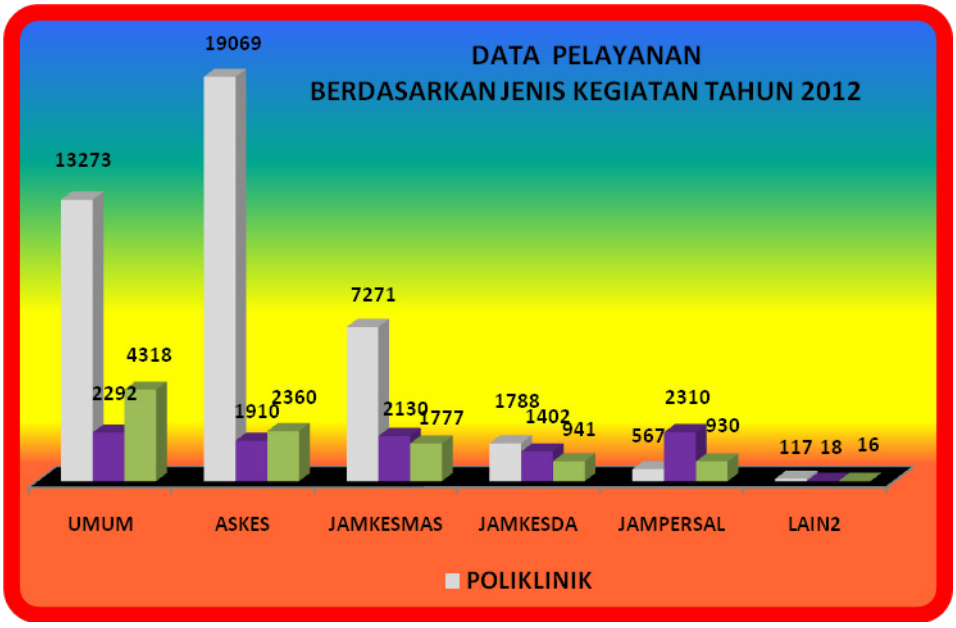
Berikut ini dapat terlihat peningkatan jumlah pasien dengan Jampersal pada tahun 2012.

Tabel 5 Jumlah Pasien Cara Bayar/klaim pasien yang MenggunakanJampersal Rawat Inap

No	Bulan	Pasien dengan Jampersal
1	Januari	11
2	Februari	13
3	Maret	45
4	April	57
5	Mei	120
6	Juni	150
7	Juli	200
8	Agustus	245
9	September	290
10	Oktober	345
11	November	404
12	Desember	430
	Jumlah	2310

Sumber : Ruang Rawat Inap (Nifas) kelas 3 Tahun 2012

Data Pelayanan Berdasarkan Jenis Layanan Tahun 2012 sebagai berikut:



Gambar 1 Data Pelayanan Berdasarkan Jenis Kegiatan Tahun 2012

Sumber : Profil RSUD Abdul Azis Singkawang Tahun 2012

Berdasarkan tabel dan gambar diagram diatas, terlihat begitu tingginya angka jumlah pasien rawat inap kelas 3 di RSUD Abdul Azis Singkawang dengan cara Jampersal yang meningkat setiap bulannya. Apalagi ruang administrasi Pelayanan Jampersal bergabung dengan layanan Jamkesmas, Jamkesda, dan Jampersal rujukan sangatlah tidak efisien.

Menurut ilyas (2004), salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang efektif dan efesien adalah tersedianya SDM yang cukup dengan kualitas yang tinggi, profesional sesuai dengan fungsi dan tugas setiap personil. Kualitas pelayanan tidak hanya tergantung pada beban kerja yang harus dipikul oleh SDM., tetapi juga tergantung pada beban kerja yang harus dipikul oleh SDM karena dengan beban kerja yang tinggi, SDM manjadi letih secara fisik dan mental, sebagai contoh pelayanan pada unit administrasi, bila petugas melayani pasien dalam jumlah banyak secara terus menerus, dengan masalah yang relatif sama, dapat menimbulkan kejenuhan yang berakibat menurunnya kualitas pelayanan pasien.

Menurut Handoko (2003), sumber daya yang terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, yang mana merupakan orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi. Menurutnya, unsur manusia merupakan faktor kunci penentu sukses atau gagalnya pencapaian tujuan organisasi.

Untuk Jumlah SDM di ruang rawat inap (Nifas) kelas 3 RSUD Abdul Aziz masih belum adanya petugas khusus untuk melayani administrasi diruangan. Hal ini membuktikan bahwa belum terpenuhinya SDM di RSUD Abdul Azis Singkawang. Sehingga semua tenaga medis yang saat itu, selain bertugas merawat pasien juga bertugas menuliskan apa-apa saja yang dipergunakan oleh pasien dalam formulir-formulir yang ada. Padahal pada tahap ini diperlukan petugas yang dapat mencatat semua pembebanan biaya pasien secara akurat, cukup dan konsisten.

Pendanaan

Pendanaan pasien Jampersal berasal dari Pemerintah di salurkan langsung oleh Kementerian Kesehatan kepada Daerah-Daerah seluruh Indonesia. Berikut hasil wawancara dengan salah satu Informan :

"Pendanaan Jampersal dari Kementerian Kesehatan, ada SK Menteri Kesehatan berkenaan dengan penyaluran dana

itu, dana tersebut didroping bersamaan dengaan Jamkesmas". (Unit Keuangan RSUD Abdul Aziz)

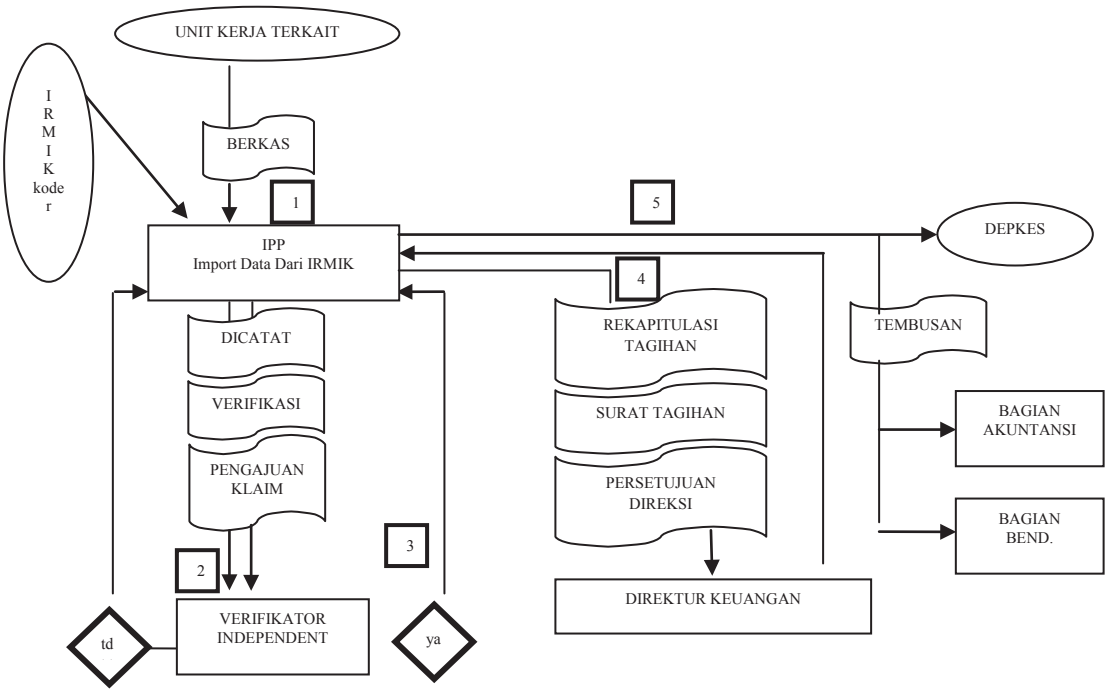
Untuk Rumah Sakit Abdul Aziz Singkawang belum berbentuk BLUD (Badan Layanan Umum Daerah), maka dana Jampersal masuk dalam Kas Daerah/ berikut hasil wawancara dengan Informan :

"Karena RSUD Abdul Aziz belum BLUD maka dana tersebut masuk dalam Kas Daerah, yang nantinya Rumah Sakit membuat Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan setelah itu membuat Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)".(Unit Keuangan RSUD Abdul Aziz)

Dalam BLUD pihak RSUD Abdul Aziz Singkawang sudah mengajukan pihak Pemerintah Daerah terkait Badan Layanan Umum, berikut hasil wawancara dengan informan:

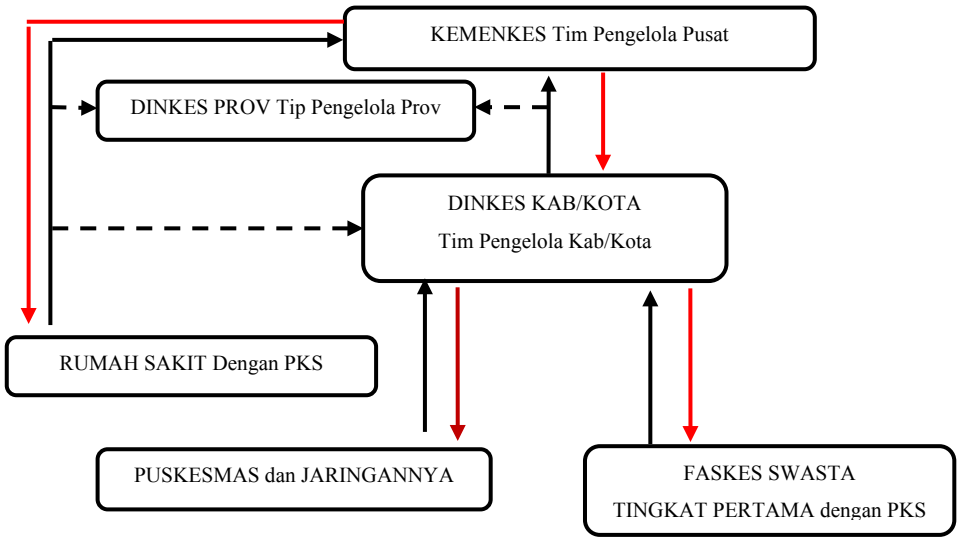
"Pengajuan anggaran sudah dilaporkan dan disusun kepada pemerintah daerah semoga tahun 2014 ini sudah disetujui oleh DPRD Singkawang, karena semua rumah sakit milik pemerintah daerah, harus sudah berbentuk BLUD banyak aturan yang menjadi dasar BLUD, termasuk Undang-Undang tentang Rumah Sakit. Sehingga pelayanan RSUD Abdul Aziz bisa lebih baik. Dan untuk sekarang pencairan dana dapat di lakukan setelah kegiatan dilaksanakan.

Dari hasil telah dokumen didapatkan gambaran aluran penagihan Jampersal, yang menunjukkan untuk pendanaan berasal langsung dari Kementerian Kesehatan berdasarkan penagihan oleh rumah sakit.



Gambar 2 Bagan Penagihan Jampersal dari Kemenkes

Mekanime penyaluran dan pertanggung-jawaban dana Jampersal sesuai dengan yang tertulis di Petunjuk Teknis Jampersal yaitu :



Gambar 3 Bagan Mekanisme penyaluran dan pertanggungjawaban/klaim dana Jampersal

Sarana

Sarana adalah peralatan dan ruangan yang dipergunakan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pasien Jampersal. Kelengkapan sarana dan fasilitas pendukung dalam kegiatan kerja mendukung optimalisasi keberhasilan dari suatu aktifitas kerja.

Pada ruang rawat inap kelas 3 dirasakan masih kurangnya fasilitas jumlah tempat tidur, bantal dan tempat tidur bayi, disebabkan jumlah pasien yang meningkat. Namun selama ini dapat diatasi dengan memanfaatkan fasilitas yang ada. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan berikut ini :

"*Pasien Jampersal sesuai aturan di kelas 3, tempat tidur di kelas 3 hanya 21 tempat tidur, hal ini sangat kurang, sering kami melakukan peminjaman tempat tidur dan bantal dll di ruangan lain".* (Unit Kebidanan RSUD Abdul Aziz)

Pada bagian pelayanan administrasi Jampersal/klaim administrasi Pasien, ruangan dalam pelayanan masih tidak memadai apalagi bergabung dengan administrasi layanan Jamkesemas dan Jamkeseda, Jamkesmas rujukan atau Jampersal rujukan Daerah lain. Berikut hasil wawancara mengenai hal tersebut:

"Ruangan tidak memadai, apalagi yang dilayani sangat ramai yang termasuk rujukan dari daear-daerah lain" (Pegawai Administrasi RSUD Abdul Aziz)

Berdasarkan observasi penulis, ruangan yang ada pada layanan Jampersal berada dilantai bawah (dasar), dekat poliklinik-poliknik RSUD Abdul Aziz, di ruang rawat inap terdapat loket-loket khusus sesuai dengan cara bayar atau administrasi pasien. Terdapat 1 buah meja petugas Jampersal, 1 buah meja petugas Jamkesmas, 1 buah meja petugas Jamkesda, 1 buah meja petugas Jamkesmas rujukan daerah lain. Pasien yang ingin melapor kepada petugas menaruh berkas di billing loket petugas kemudian menunggu panggilan dari petugas dengan cara memanggil pasien.

Namun, hal tersebut sudah dibicarakan kepada pimpinan mengenai rencana untuk mengadakan ruangan khusus Pelayanan Jampersal sehingga dalam pelayanan lebih baik dan teratur. Sebagaimana hasil wawancara berikut ini :

"Kondisi saat ini belum ada ruangan khusus dalam administrasi pasien Jampersal, mudah-mudahan kedepan ada ruangan per jenis pelayanan, seperti layangan Askes, hal

ini sudah di bicarakan kepada pimpinan (Pegawai Administrasi RSUD Abdul Aziz).

Selain itu ruangan pelayanan administrasi pelayanan pasien/klaim dirasakan belum cukup memadai. Ruangan yang ada saat ini masih kurang mencukupi karena apabila ada persyaratan pasien yang kurang lengkap, untuk menjelaskan kepada pasien diruangan tersebut juga. Berikut hasil wawancaranya :

"Ruangan ini juga kecil ya, karena ini buat untuk merincikan administrasi pasien dan apabila ada persyaratan pasien kurang lengkap, apalagi yang kurang lengkap banyak pasiennya, tidak ada ruangan untuk menjelaskannya, terpaksa harus menunggu bergiliran pasien atau keluarganya" (Pegawai Administrasi RSUD Abdul Aziz)

Dalam hal peralatan, keadaan yang ada saat ini kekurangan alat tulis kantor. Hal ini sudah diberitahukan dan dilakukan permintaan kepada Bagian Tata Usaha, namun bekum ada tindak lanjut atas permintaan tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh salah seorang informan sebagai berikut :

"ATK masih kurang, seperti kertas, sudah diminta tapi belum dikirim keruangan ini" (Pegawai Administrasi RSUD Abdul Aziz)

Material adalah sarana yang digunakan organisasi dalam mencapai tujuannya. Selain adanya tenaga ahli, untuk mencapai hasil yang baik, diperlukan juga penggunaan sarana berupa bahan-bahan atau materi. Hal tersebut dikarenakan apabila faktor man tanpa material maka tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki (Ramdani, 2010). Oleh karena itu, dalam pelaksanaan dan pengelolaan Jampersal sangat dibutuhkan fasilitas penunjang sehingga dapat tercapai sesuai dengan tujuan.

Metode

Metode adalah kebijakan dan prosedur terkait dengan kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan pasien Jampersal baik administrasi maupun perawatannya.

Berdasarkan Kebijakan Operasional Jampersal dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2562/MENKES/PER/XII/2011 tentang Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan, bahwa Pelayanan pada pasien Jampersal diberikan pada fasilitas perawatan kelas III oleh tenaga kesehatan, terdiri dari pelayanan kebidanan dan neonatus kepada ibu hamil, bersalin, nifas, dan bayi dengan resiko tinggi dan komplikasi, yang dilaksanakan berdasarkan rujukan.

Kebijakan untuk pasien Jampersal baik mekenisme maupun persyaratan yang diwajibkan mengacu pada Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis (Juklak-Juknis) Jaminan Persalinan.

Proses

Penerimaan Pasien

Tahap penerimaan pasien di RSUD Abdul Aziz Singkawang ada 2 alur, pertama pada IGD dan Poliklinik, secara umum tidak ada pemisahan terhadap penerimaan pasien, semuanya sama diterima di IGD atau di Poliklinik. Berikut hasil wawancara dengan informan :

"pada bagian penerimaan pasien ada dua alur pertama bisa di terima di IGD dan Poliklinik Kebidanan" (Unit Kebidanan dan Keperawatan)

Apabila pasien datang pertama kali mendaftarkan untuk pelayanan gawat darurat kemudian setelah ada indikasi pasien untuk diberikan perawatan maka pasien akan diberikan surat masuk rumah sakit oleh bagian gawat darurat kemudian memberikan kepada bagian pendaftaran untuk dibuatkan status rekam medis rawat inap. Pada saat akan mendaftar, pasien harus melengkapi persyaratan yaitu surat rujukan dari tempat asal rujukan dan surat masuk rumah sakit yang diberikan oleh petugas kamar bersalin. Untuk pendaftaran bayi baru lahir selain surat masuk rumah sakit diperlukan nomor rekam medis ibu, berat badan dan panjang bayi. Petugas

penerimaan pasien/pendaftaran kemudian melakukan kegiatan wawancara guna memperoleh informasi mengenai pasien. Informasi yang didapat pada saat wawancara juga harus dicatat dalam suatu formulir yaitu formulir identitas pasien masuk rawat inap. Setiap pasien yang mendaftar mengisi data pribadi di formulir identitas pasien masuk rawat inap dan harus ada penanggung jawab dari pasien tersebut.

Hambatan pada tahap penerimaan yaitu pada saat pasien/keluarga mendaftar, pasien dalam keadaan darurat sehingga keluarga pasien tersebut panik dengan hal tersebut menyebabkan keluarga pasien tidak bisa menulis identitas pasien, sehingga petugas pendaftaran yang mengisi, hal ini dapat menghambat pekerjaan yang ada. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan berikut ini :

"pasien mau daftar, akan tetapi pasien sudah darurat yang contohnya udah mules-mules, keluarga yang mendampingi pasien juga panik karena melihat kondisi pasien, jadinya petugas yang mengisi identitas pasien, apabila pendaftaran cukup ramai, ya juga menghambat pekerjaan jadi agak lama melayani". (Unit Keperawatan dan Kebidanan)

Tahap penerimaan merupakan tahap dimana rumah sakit dapat memperoleh informasi yang lebih baik lengkap mengenai pasien dalam waktu yang singkat (Febrianti, 2009). Sehingga untuk ke depan perlu adanya perbaikan sistem penerimaan, dimana proses penerimaan pasien harus lebih cepat dan tanggap.

Pelayanan Rawat Inap

Pasien yang masuk rumah sakit dan mendapatkan pelayanan rawat inap melalui jalur yaitu Poliklinik Kebidanan dan IGD (Instansi Gawat Darurat).

Ruang rawat inap kelas III Kebidanan (Nifas) terdapat 21 tempat tidur, dengan total bidan sebanyak 21 orang. Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Azis Singkawang tidak memberikan batasan atau perbedaan pelayanan pada pasien umum dan pasien dengan jaminan kesehatan seperti Jampersal. Pasien Jampersal yang membutuhkan perawatan rawat inap sesuai ketentuan diberikan pelayanan pada ruangan kelas III tanpa membedakan dengan pasien umum, maksudnya adalah ruangan yang diberikan dijadikan satu dengan pasien umum, dokter, perawat maupun pelayanan yang diberikan juga sama.

Dalam proses menjalankan pelayanan kepada pasien, ruang rawat inap memiliki SOP secara tertulis. Dalam menjalankan proses pelayanan kepada pasien masih ditemukan adanya beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah tempat tidur dan juga hambatan yang datang dari pasien yaitu masih terdapat pasien-pasien yang sulit untuk diberikan penjelasan mengenai mekanisme dan kelengkapan persyaratan sebagai pasien Jampersal. Pasien seringkali lupa sehingga harus berkali-kali bertanya kepada petugas. Hal tersebut membuat petugas merasa kurang nyaman karena harus menjelaskan berulang-ulang. Kekurang nyamanan tersebut dapat mengakibatkan kesalapahaman karena dalam memberikan penjelasan tidak jarang pasien beranggapan bahwa petugas menjelaskan dengan nada dan cara bicara yang kurang berkenan bagi pasien. Berikut hasil wawancara dengan informan :

"pasien sudah djelaskan apa saja yang harus difotocopy, tetapi pasien sering kali minta lagi, kemungkinan penyebabnya karena pasien/keluarga pasien panic atau tingkat SDM nya". (Unit Keperawatan dan Kebidanan)

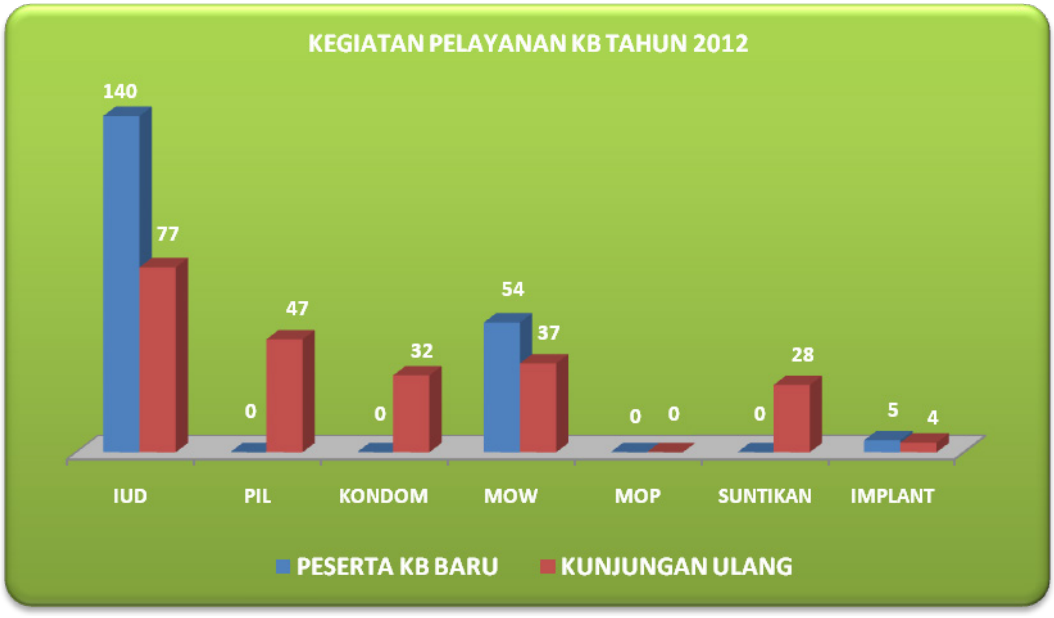
Pelayanan rawat inap mempunyai dua aspek penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yaitu manusia dan alat. Aspek alat merupakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pelayanan kesehatan tersebut antara lain lingkungan fisik seperti bentuk bangunan dan desain ruangan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Aspek

manusia merupakan tenaga yang melaksanakan pelayanan rawat inap. Untuk dapat memuaskan pasien diperlukan petugas yang dapat melaksanakan prosedur kerja dengan baik., ramah, sopan, simpatik penuh pengertian, luwes dan terampil.

Pasien yang telah melahirkan diharuskan dan diharapkan sudah menggunakan KB, kalaupun pasien yang belum menggunakan KB, disebabkan pasien tersebut belum mau dan terkadang dengan alasan nanti KB di bidan atau Puskesmas, tetapi rata-rata pasien sudah menggunakan KB dan cakupan Rumah Sakit cukup tinggi. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan berikut ini :

"kalau pasien yang belum ber KB` dikarenakan `pasien tersebut masih belum mau, kadang-kadang alasannya nanti sama bidannya atau di Puskemas terdekat/dekat lingkungan tempat tinggalnya, akan tetapi dari ruangan diharuskan dan diharapkan sudah menggunakan KB, rata-rata pasien disini sudah ber KB, cakupan di RS ini cukup tinggi". (Kepala Ruang Nifas)

Berdasarkan hasil telah dokumen, menunjukan adanya peningkatan dalam pencapaian cakupan KB seperti berikut ini :



Gambar 4 Kegiatan Pelayanan KB Tahun 2012

Sumber : pelayanan KB RSUD Abdul Azis Singkawang Tahun 2012

Dari data diatas, menunjukkan cakupan KB pascapersalinan atau Peserta baru lebih banyak dari pada jumlah KB pasien dengan kunjungan ulang seperti angka yang menggunakan IUD peserta baru 140 sedangkan kunjungan ulang 77, yang menggunakan PIL pesera baru 0 sedangkan kunjungan ulang 47, yang menggunakan kondom peserta baru 0 sedangkan kunjungan ulang 32, yang menggunakan MOW peserta baru 57 sedangkan kunjungan ulang 37, yang menggunakan suntik peserta baru 0 sedangkan kunjungan ulang 28.Dalam hal meningkatkan sistem pelayanan pasien Jampersal perlu adanya peran petugas dalam melakukan penyuluhan thp ibu yang baru melahirkan atau mau memasang kontrasepsi

Administrasi

Kelengkapan klaim merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam pemeriksaan atau proses verifikasi. Adapun spsiyarat pasien mendapatkan Jampersal antara lain :

1. Mempunyai KTP
2. Mempunyai Kartu Keluarga
3. Mempunyai surat rujukan (Bidan, Puskesmas, RSUD lainnya).
4. Tidak perlu dengan rujukan apabila dalam keadaan Gawat Darurat (Emergency), cukup dengan Surat Keterangan dari IGD (yang menyatakan pasien dalam keadaan Emergency).

Namun masih terdapat kendala yaitu pasien tidak membawa KTP tetapi bisa diganti dengan identitas lainnya. Sebagaimana menurut salah satu informan berikut ini :

"kendala ya ada, misalkan pasien tidak membawa KTP, tetapi bisa diganti dengan identitas lainnya, kalau identitas lainnya tidak ada maka kebijakan Rumah Sakit memperbolehkan dengan Surat Keterangan RT dan Lurah bahwa yang bersangkutan berdomisili di daerah itu". (Pegawai Administrasi)

Selain itu kendala lainnya, pasien tidak membawa rujukan, namun rujukan bisa menyusul. Hal ini kemungkinan disebabkan pasien datang belum membawa rujukan dengan alasan bidan tidak membuat rujukan, pasien diperbolehkan untuk meminta rujukan tersebut selama rujukan tersebut tertulis semenjak dari tanggal masuk dan rujukan yang digunakan adalah rujukan yang ditunjuk ke Rumah Sakit Abdul Azis Singkawang. Berikut hasil wawancara nya :

"Apabila tidak emergency, tidak bisa kalau tidak ada rujukan, kemungkinan datang belum membawa rujukan, pasien diharuskan meminta rujukan tersebut sepanjang rujukan itu tertulis semenjak dari tanggal masuk, diperbolehkan rujukan yang dipakai rujukan yang ditujukan RSUD Abdul Aziz, dipersiapkan waktu 3x24 jam". (Unit Keperawatan dan Kebidanan)

Persyaratan terkait kelengkapan berkas untuk prosedur penagihan klaim Jampersal jelas diatur dalam Petunjuk Teknis Jampersal. Adapun syarat pasien mendapatkan Jampersal menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2562/MENKES/PER/XII/2011 tentang Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan adalah sebagai berikut :

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Pertanggungjawaban klaim pelayanan Jampersal dari Fasilitas Kesehatan tingkat pertama ke Tim Pengelola Kabupaten/Kota dilengkapi :

a. Fotokopi kartu identitas diri sasaran yang masih berlaku (KTP atau identitas lainnya), dan bagi peserta Jamkesmas dilengkapi dengan fotokopi Jamkesmas.
b. Fotokopi lembar pelayanan pada buku KIA
c. Partograf
d. Fotokopi/tembusan surat rujukan

Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan sebagai berikut :

a. Fotokopi kartu identitas diri sasaran yang masih berlaku (KTP atau identitas lainnya), dan bagi peserta Jamkesmas dilengkapi dengan fotokopi jamkesmas.
b. Fotokopi/tembusan surat rujukan dari Puskesmas, fasilitas Kesehatan Swasta/bidan praktik Mandiri yang ditandatangani oleh sasaran atau keluarga sasaran.
c. Bukti pelayanan untuk Rawat Jalan dan Resume Medis untuk Rawat Inap.

Dalam proses administrasi selama pasien datang hingga diperbolehkan pulang khusus untuk Alur Jampersal belum memiliki alurnya, alurnya sama dengan pasien lainnya secara umum yaitu pasien datang dari IGD atau Poliklinik kemudian di rawat inap, setelah diperbolehkan pulang apabila administrasi pasien dinyatakan lengkap, berikut hasil wawancara informan :

"pasien datang, maka Pasien wajib mempunyai rujukan, apabila datangnya di IGD dalam keadaan emergency (tidak perlu rujukan, cukup surat keterangan dari IGD),

pasien mempunyai identitas KTP atau lainnya, kemudian ke ruang VK atau langsung ke bersalin bagi yang emergency, di ruang bersalin dan Rawat inap perlu tahu pasien dilayani dengan Jampersal, apabila sudah mau pulang pasien, harus melengkapi berkas (apabila salah satu berkas tidak lengkap, tidak dapat di izinkan pulang, dan atau pasien membayar perawatan secara umum)" (Unit Keperawatan atau Kebidanan)

Dalam kepengurusan administrasi Jampersal, Pihak Rumah Sakit telah memberikan Petunjuk syarat-syarat peserta Jampersal dengan cara ditempel di dekat Poliklinik Kebidanan, dan petugas pun sudah memberikan syarat-syarat apa yang harus dilengkapi, seperti hasil wawancara dengan salah satu informan :

"Syarat-syarat Jampersal ada kita menggunakan Baliho besar di dekat Poli Kebidanan, dan juga secara lisan petugas juga memberitahu kepada pasien syarat-syarat apa untuk Jampersal." (Pegawai Administrasi)

Berikut Hasil Observasi Penulis, dengan informasi yang diberikan mengenai syarat administrasi Jampersal :

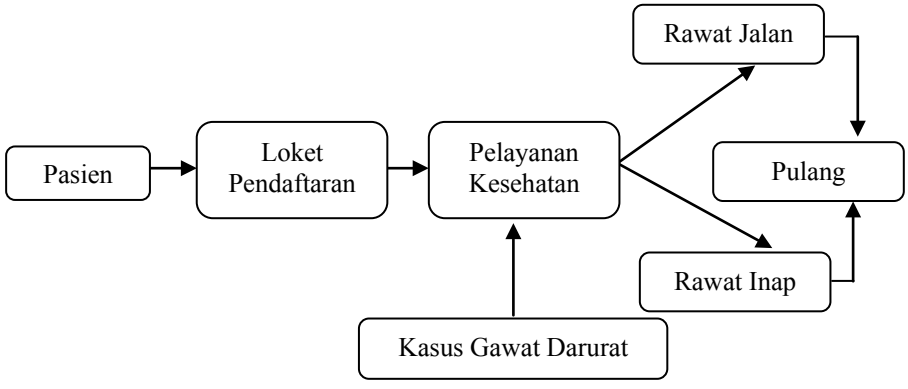
Persyaratan Peserta Jampersal :

1. Fotocopy KTP atau identitas lainnya
2. Surat rujukan persalinan dengan penyulit dari puskesmas/Bidan/Dokter

Berdasarkan hasil telaahan dokumen syarat Peserta Jampersal yang ditempel di dekat Poli Kebidanan, terdapat perbedaan yang dijelaskan oleh Bagian Administrasi Pelayanan/Klaim Jampersal, yaitu dalam keadaan emergency tidak perlu dengan rujukan. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan berikut :

"ya itu mudahnya kita berikan kepada masyarakat dimana pun berada, apabila dalam keadaan emergency itu tidak perlu dengan rujukan, cukup dengan surat keterangan dari IGD, itu kebijakan rumah sakit untuk menolong ibu hamil dan tentunya kebijakan tersebut untuk menyalamat nyawa ibu dan bayi, sesuai dengan kebijakan Jampersal itu salah satunya menurunkan angka kematian Ibu dan Bayi." (Unit Keperawatan dan Kebidanan)

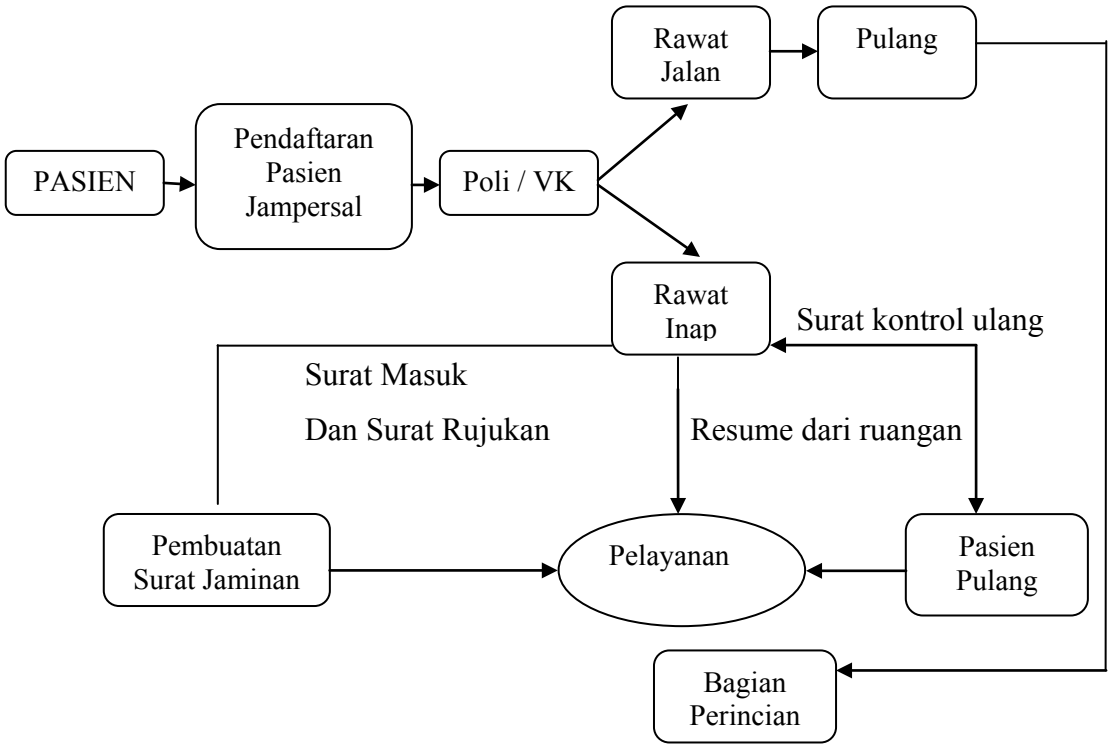
Alur Jampersal di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Aziz Singkawang, tidak ada alur khusus untuk melayani Jampersal, alur pelayanan Jampersal sama dengan alur pelayanan umum lainnya. Ataupun alur pelayanan Rumah Sakit Abdul Aziz Singkawang sebagai berikut:



Gambar 5 Alur Rumah Sakit Abdul Aziz

Berdasarkan hasil observasi penulis, layanan Jampersal belum ada alur khusus,saat ini yang ada hanya alur Pelayanan secara umum, alur Poli/VK belum ada di cantumkan sehingga akan membingunkan pihak pasien dalam pengurusan pelayanan Jampersal. sebaiknya dibuat alur baru sehingga pasien khusus Jampersal dapat dengan lebih jelas

mengetahui prosedur yang ada, berikut alur pelayanan Kampersal yang diusulkan oleh penulis, yaitu:



Gambar 6 Usulan alur pelayanan pasien dengan Jampersal

Pelayanan Pasien dengan Jampersal

Pelayanan yang diberikan kepada pasien baik pelayanan perawatan perawatan maupun pelayanan administrasi sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang terdapat di Rumah Sakit Abdul Aziz, dan juga mengacu pada petunjuk teknis Jampersal. Peningkatan jumlah pasien menandakan cakupan pelayanan kepada pasien cukup baik, namun tidak terlepas dari permasalahan yaitu SDM yang kurang, specialis kandungan dan anggaran yang kurang, se pasien datang tanpa rujukan. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan yaitu :

"Hambatan yang ada di Rumah Sakit Abdul Aziz, yaitu kurangnya SDM, kurangnya specialis kandungan, keuangan karena kita terjadi keterlambatan pendanaan maka itu bisa berpengaruh dalam pelayanan, dan pasien yang datang tanpa rujukan kadang pasien dari luar daerah langsung datang ke Rumah Sakit" (Direktur RSUD Abdul Aziz)

Hal lain yang ditemukan yaitu tanpa adanya identitas KTP atau KK hal ini akan menjadi masalah dalam memberikan pelayanan jampersal maka dari itu pihak Rumah Sakit mengeluarkan kebijakan dengan digantikan dengan Surat Keterangan Lurah agar pasien bisa memperoleh jaminan persalinan tersebut berikut wawancara Informan sebagai berikut :

"kendala ya ada, misalkan pasien tidak membawa KTP, tetapi bisa diganti dengan identitas lainnya, kalau identitas lainnya tidak ada maka kebijakan Rumah Sakit memperbolehkan dengan Surat Keterangan RT dan Lurah bahwa yang bersangkutan berdomisili di daerah itu". (Direktur RSUD Abdul Aziz)

Matriks Peluang Pengembangan Sistem

Tabel 6Matriks Peluang Pengembangan Sistem

Variabel	Sistem yang Lama	Sistem yang Baru
INPUT		
1. Sumber Daya Manusia	- Unit rawat Inap 17 bidan dan 1 sedang dalam belajar dan bagian administrasi kepala ruangan - Unit persalinan 20 bidan dan 3 sedang dalam belajar dan bagian administrasi dengan bergantian.	Diperlukan penambahan dikarenakan jumlah pasien Jampersal cukup tinggi dikarenakan berbagai daerah merujuk ke RSUD Abdul Aziz Singkawang
2. Pendanaan	- Rumah Sakit Abdul Aziz Singkawang belum berbentuk Badan Layanan Umum Daerah atau BLUD.	Pemkot Singkawang segera membentuk Rumah Sakit Daerah dalam Badan Layanan Umum guna pelayanan pasien
3. Sarana	- Rawat inap kelas 3 masih kurangnya fasilitas tempat tidur, bantal dan tempat tidur. - Belum adanya ruangan khusus untuk bagian Loket pelayanan Jampersal	- Perlu adanya penambahan fasilitas tempat tidur guna pelayanan pasien, - Segera membuat loket pelayanan Jampersal sendiri.
4. Metode	- Metode kebijakan dan prosedur sesuai dengan kebijakan Opersional Jampersal dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2562/MENKES/ PER/XII/2011 tentang petunjuk teknis Jaminan Persalinan	Tidak ada masalah
PROSES		
1. Penerimaan Pasien	Kurangnya sosialisasi terhadap pasien tentang persyaratan Jampersal	Diperlukan perbanyak sosialisasi terhadap pasien tentang Jampersal
2. Pelayanan Rawat Inap	Kapasitas tempat tidur kurang	Diperlukan penambahan kapasitas tempat tidur guna memberi kenyamanan terhadap pasien
3. Administrasi	Tidak adanya alur pelayanan khusus terhadap Jampersal	Diperlukan adanya alur khusus untuk pelayanan Jampersal
OUTPUT 1. Pelayanan Pasien dengan Jampersal	- Kurangnya Sumber Daya Manusia - Kurangnya Specialis Kandungan - Pasien datang tanpa rujukan - Anggaran	- Perlu adanya peningkatan SDM dan menambah specialis kandungan guna bisa melayani pasien dengan cepat dan baik. - Perlunya perbanyak sosialisasi tentang Jampersal kepada ibu-ibu, kader-kader Posyandu, bidan, perawat, dan dokter.

Kesimpulan

1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia dalam menjalankan tugasnya di RSUD Abdul Azis masih kurang jumlahnya, namun saat ini dapat diatasi dengan memaksimalkan tenaga yang ada.
2. Dana pelaksanaan penanganan pasien Jampersal berasal dari Pemerintah yang disalurkan langsung dari Kementerian

Kesehatan kepada Daerah Kabupaten/ Kota.

3. Sarana yang tersedia dalam proses pelayanan terhadap pasien Jampersal saat ini masih kurang yang disebabkan belum adanya perubahan akibat adanya kebijakan baru program ini.
4. RSUD Abdul Azis mendukung penerapan kebijakan Pemerintah mengenai penanganan pasien Jampersal, seluruh penerapan kebijakan yang dilakukan oleh rumah sakit berpedoman kepada Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan yang di keluarkan oleh Kementerian Kesehatan.
5. Mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Abdul Azis telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan Pemerintah dan sesuai dengan kebijakan rumah sakit. Pasien yang menggunakan jaminan persalinan ini harus melengkapi persyaratan yaitu surat rujukan dan identitas diri.
6. Pasien Jampersal yang membutuhkan perawatan rawat iano sesuai ketentuan diberikan pelayanan ruangan kelas III tanpa membedakan dengan pasien pada umumnya.

Saran

1. Melakukan penambahan petugas administrasi khusus untuk menangani Jampersal, yang ada pada loket, ruang bersalin, ruang nifas karena tidak adanya petugas administrasi.
2. Melakukan penambahan ruangan pelayanan untuk ruang inap sehingga bisa menampung pasien Jampersal.
3. Penambahan ruangan pada administrasi bagian loket sehingga memberikan kenyamanan bagi petugas maupun pasien dalam kepengurusan administrasi.
4. Pembuatan alur yang jelas dan tertulis secara detail, dibuat papan atau banner yang berisikan mengenai alur proses, cara, maupun pesyaratan yang diletakkan pada tempat-tempat yang strategis sehingga sangat mudah di baca oleh pasien.
5. Diperlukan adanya penelitian selanjutnya untuk meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap baik dengan Jaminan Persalinan (Jampersal) maupun bukan dengan Jampersal. Melakukan survey kepuasan terhadap pasien yang dilakukan secara berkala untuk mengetahui keinginan pasien dan keluarga pasien sehingga setiap bentuk keluhan dapat dengan cepat terpantau dan diperbaiki sehingga nantinya akan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Ketua Stikes Persada Husada Indonesia yang telah memberi kesempatan, waktu dan biaya kepada penulis dalam melaksanakan penelitian ini. Terima kasih juga kepada teman-teman sejawat yang telah membantu terlaksananya penelitian sampai pada penulisan artikel ini. Tak lupa terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Kepala RSUD Abdul Aziz Singkawang, beserta seluruh pegawai rumah sakit yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian.

Daftar Pustaka

Barsasella, D. (2010). *Sistem Informasi Kesehatan.* Jakarta: Mitra Wacana Media.

Ilyas. (2004) *Perencanaan SDM Rumah Sakit, Teori, Metoda dan Formula, Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan*. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

Jogiyanto. (2010). *Analisis dan Desain Sistem Informasi.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kementrian Kesehatan. (2011). *Juknis Jampersal*. Jakarta: Kemenkes.

Moleong, Lexy J. (207) *Metodologi Penelitan Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya Ofset.

Harian Rakyat Kalbar, 18 Maret 2013. Kalimantan Barat.

Harian Rakyat Kalbar, 4 April 2011. Kalimantan Barat.

RSUD Abdul Aziz Kota. *Profil RSUD Abdul Aziz Kota Singkawang*. Singkawang: RSUD Abdul Aziz.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D CV*. Jakarta: Alfabeta.