

Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS)

Dina Meyliyana¹, Mohd. Aji Isnaini², Muslimin³
 Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
dinameyliyana@gmail.com

Submitted: : 2025-03-15

Revised: : 2025-04-10

Accepted: 2025-04-20

ABSTRACT:

This study was conducted at the Cinta Karya Health Center, Plakat Tinggi District. The purpose of this study was to determine the health services provided to Indonesian Healthy Card (KIS) patients at the Cinta Karya Health Center and to determine what factors inhibit the provision of maximum services to Indonesian Healthy Card (KIS) patients at this Health Center. The method used in this study was a qualitative method and the data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. The results of the analysis of this study were Health Services for KIS Patients at the Cinta Karya Health Center, Plakat Tinggi District, PERMENKES RI No. 04 of 2019 concerning Minimum Service Standards (SPM) for Health measured from the number of quality facilities and infrastructure for goods/services, the number and quality of Health Human Resources and Procedures for delivering standards are said to be still inadequate, but the flow of procedures and services at the Health Center is quite clear, simple, and not complicated. Then the inhibiting factors in providing services to KIS patients are related to health resources and delays in the supply/distribution of medicines and limited medical facilities that can hinder the health service process at the Cinta Karya Health Center.

KEYWORDS: :Health Services, KIS, Cinta Karya Health Center

Copyright holder:
 © Bernaliza, Ria., Duku, S & Irpinskyah, I (2025).

Published by:
 Scidacplus
Journal website:
<https://journal.scidacplus.com>

E-ISSN: 3030-914X

This article is under:



How to cite:

Meyliyana, Dina., Isnaini, M.A & Muslimini, M. (2025). Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS), *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 3(1).

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah suatu hak yang sangat mendasar bagi seluruh rakyat Indonesia, dalam hal ini suatu pelayanan yang dibutuhkan harus disediakan dan dijamin oleh para pemimpin atau pemerintah Indonesia sebagai mana yang telah dimuat di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1): “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) merupakan program prioritas Presiden Republik Indonesia yang dirancang khusus untuk membantu masyarakat miskin atau titik

mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gratis . Dalam hal ini rumah sakit dan puskesmas adalah rujukan pelayanan kesehatan yang tepat karna didukung dengan adanya tenaga medis yang profesional dan berkompeten dibidangnya.

Kesehatan merupakan salah satu bentuk dari kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan merupakan suatu hak bagi setiap warga masyarakat yang harus dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Dengan demikian sebuah negara harus mengakui bahwa kesehatan menjadi modal utama yang terbesar guna mencapai suatu kesejahteraan. Maka dengan demikian, kebutuhan akan peningkatan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan investasi sumber daya manusia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

Kesehatan merupakan sesuatu yang ada pada diri manusia yang menggambarkan kondisi jiwa, keadaan yang sempurna, fisik yang sempurna tanpa adanya sakit dan penyakit yang melekat pada diri manusia. Maka dengan demikian setiap negara wajib memberikan hak manusia yaitu untuk memperoleh kesehatan dan wajib untuk melakukan pelayanan kesehatan kepada manusia agar manusia boleh memperoleh hidup yang lebih baik lagi. Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak untuk memperoleh perlindungan terhadap kesehatan nya dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi nya hak hidup sehat bagi seluruh masyarakat secara khusus masyarakat yang tidak mampu (miskin) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Namun seperti yang kita ketahui sebagian besar masyarakat yang tinggal di negara Indonesia adalah masyarakat yang berasal dari kelas ekonomi menengah kebawah yang tentunya rentan terhadap berbagai masalah kesehatan seperti keterbatasan akses terhadap fasilitas pelayanan kesehatan seperti kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, banyaknya di daerah pedalaman yang belum ada tempat perobatan seperti rumah sakit, puskesmas, maupun klinik. Hal ini tentunya berdampak pada kehidupan masyarakat itu sendiri, seperti rendahnya kemampuan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan, rendahnya upaya pencegahan penyakit dan pola hidup sehat di masyarakat, kemudian rendahnya pengetahuan masyarakat tentang gejala dan jenis penyakit serta

rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap kualitas lingkungan (tidak bersih atau kotor) dan persebaran tenaga kesehatan yang tidak merata.

Menurut Quibria, kemiskinan lebih ditekankan oleh kedudukan orang miskin sebagai individu, yang membedakannya dengan orang lain yang tidak miskin. Dengan kata lain, kemiskinan digunakan sebagai cara untuk mengklarifikasikan seseorang yang dianggap miskin jika tidak mampu¹ untuk memenuhi kebutuhan normalnya. Kemiskinan merupakan salah satu topik penting yang diperbincangkan diseluruh dunia, karena kemiskinan merupakan musuh yang di perangi sekuat tenaga. Undang-Undang yang menjadi dasar dikeluarkannya Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).² Pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945 juga mensyaratkan agar orang miskin dan anak terlantar diangkat oleh negara sehingga dalam hal ini BPJS kesehatan adalah penyelenggaranya sedangkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah programnya.

Puskesmas sebagai kesatuan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan pencegahan dan pengobatan penyakit secara terpadu, menyeluruh dan mudah di akses dalam wilayah kerja suatu kecamatan atau sebagian Kecamatan dalam suatu Kota atau Kabupaten. Selain itu puskesmas juga merupakan tempat dimana masyarakat yang sedang sakit datang untuk berobat. Menurut Pedoman Kerja Kementerian Kesehatan, puskesmas di definisikan sebagai satuan fungsional organisasi kesehatan yang merupakan pusat pembangunan kesehatan masyarakat.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, karena peneliti ingin mendeskripsikan secara jelas dan terperinci tentang analisis pelayanan Kesehatan (KIS) yang dilakukan oleh Puskesmas Cinta Karya kepada Pasien Pengguna (KIS). Menurut Djaman dan Aan Komariah, Penelitian kualitatif adalah penelitian yang

¹ V.veronisa Quibria (Dalam sarjono), 2007; 41 hlm.3

² Peraturan Perundang-Undang, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial No 24 Tahun 2011, Jakarta LN.2011/No.116, TLN No.5256, LL SETNEG; 10 hlm. kementerian komunikasi dan informasi <https://www.kominfo.go.id> Diakses Pada Senin, 2 September 2024 Pukul 05.48

menggambarkan sebuah situasi sosial tertentu, menggambarkannya dengan benar, menggunakan kata-kata dan metode yang tepat untuk mengumpulkan data analisis yang diperoleh dari situasi yang alami. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian lapangan yang diamati secara langsung berdasarkan objek yang akan diteliti. Dalam hal ini penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena sesuai berdasarkan judul penelitian yang akan diteliti dengan beberapa referensi sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cinta Karya Kecamatan Plakat Tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di kelurahan Cinta Karya Kecamatan Plakat Tinggi.

Memastikan Kualitas Barang dan Jasa Kesehatan

Puskesmas Cinta Karya menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan. Setiap harinya, Puskesmas ini melayani ratusan pasien dengan berbagai kebutuhan, mulai dari pemeriksaan rutin hingga penanganan penyakit serius. Untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan berkualitas, mereka mengimplementasikan serangkaian Langkah strategis. Analisis Kebutuhan. Setiap tahun, Puskesmas Cinta Karya melakukan analisis mendalam tentang populasi yang mereka layani. Dengan memanfaatkan data kesehatan, mereka mengidentifikasi penyakit yang umum terjadi di masyarakat dan menyesuaikan jenis layanan serta barang kesehatan yang diperlukan. Misalnya, saat melihat peningkatan kasus diabetes, mereka menambahkan program edukasi dan penyuluhan kesehatan khusus mengenai pengelolaan penyakit tersebut. Pengembangan SDM. Puskesmas Cinta Karya percaya bahwa kualitas layanan sangat bergantung pada kompetensi tenaga kesehatan.

Oleh karena itu, mereka rutin mengadakan pelatihan dan workshop untuk seluruh staf. Pelatihan ini tidak hanya fokus pada aspek medis, tetapi juga mencakup keterampilan komunikasi agar petugas kesehatan dapat berinteraksi dengan pasien secara empatik.

Hasilnya, pasien merasa lebih diperhatikan dan mendapatkan informasi yang jelas tentang kondisi kesehatan mereka.

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat

Di Puskesmas Cinta Karya, program Kartu Sehat telah menjadi salah satu inovasi penting untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Untuk memastikan bahwa program ini benar-benar memenuhi kebutuhan pasien, Puskesmas melaksanakan evaluasi dan survei kepuasan secara rutin.

Kartu Sehat diperkenalkan sebagai solusi untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan bagi warga, terutama bagi mereka yang kurang mampu. Dengan kartu ini, masyarakat dapat menikmati berbagai layanan kesehatan secara gratis atau dengan biaya yang sangat terjangkau. Namun, Puskesmas Cinta Karya menyadari bahwa implementasi yang baik memerlukan pemahaman mendalam tentang pengalaman pengguna. Pengumpulan Data Setiap enam bulan, Puskesmas mengadakan survei kepuasan masyarakat.

Upaya Perbaikan dan pemantauan Layanan

Di Puskesmas Cinta Karya, dedikasi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal menjadi prioritas utama. Dalam menghadapi tantangan layanan kesehatan yang terus berkembang, Puskesmas ini melaksanakan berbagai langkah strategis untuk perbaikan dan pemantauan yang efektif. Setelah menerima umpan balik dari masyarakat tentang beberapa aspek layanan yang kurang memuaskan, tim Puskesmas mengadakan diskusi internal. Mereka menyadari bahwa waktu tunggu yang lama dan proses pendaftaran yang rumit sering kali menjadi keluhan utama pasien.

Strategi Yang Jelas Dalam Memastikan Kualitas SDM

Di UPT Puskesmas Cinta Karya, memastikan kualitas sumber daya manusia (SDM) kesehatan adalah kunci untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam upaya ini, Puskesmas telah merancang dan menerapkan strategi yang terencana dan sistematis.

Puskesmas Cinta Karya memulai dengan melakukan analisis kebutuhan SDM yang komprehensif. Mereka mengumpulkan data tentang jumlah dan jenis layanan yang

dibutuhkan oleh masyarakat berdasarkan epidemiologi lokal. Dengan cara ini, mereka dapat menentukan jumlah tenaga kesehatan yang diperlukan, termasuk dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya. Setelah analisis kebutuhan, Puskesmas melaksanakan proses rekrutmen yang selektif. Mereka mencari calon tenaga kesehatan yang tidak hanya memiliki kualifikasi akademis yang memadai, tetapi juga nilai-nilai kemanusiaan dan keterampilan interpersonal yang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik Kesimpulan Program Kartu Sehat diperkenalkan sebagai solusi untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat, terutama bagi Masyarakat yang kurang mampu. Melalui evaluasi dan survei kepuasan masyarakat, Puskesmas berhasil menciptakan program Kartu Sehat yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan. Mereka mengumpulkan data mengenai jumlah penduduk dan kunjungan pasien yang menggunakan KIS serta menghitung rasio pelayanan kesehatan untuk mengetahui seberapa banyak penduduk yang memanfaatkan layanan.

REFERENSI

- Jelly Juliany, Adisty A. Rumayar, Febi K. Kolibu, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado "Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Taratara Kota" *Jurnal Kesmas*, Vol.7 No.5 2018 hlm. 1-2
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Tentang Kesehatan Masyarakat hlm.1. No.75.2014
- Detik.com Kamus Besar Indonesia . <http://www.detik.com>. Diunggah Pada
- DPMPSTP Survei Kepuasan Masyarakat. hlm.2-1 <https://dpmpts.gowakad.go.id> Diakses Pada Senin. Pukul 11.35
- Nurul Bani Kahsita, Anuar Sadat. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Dikantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota" *Inpirasi; Jurnal Ilmu Sosial* Vol.17.No.1;2020. Hlm 240.