

**LITERATURE REVIEW : ANALISIS FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN  
UNTUK KESEJAHTERAAN PASIEN BPJS KESEHATAN**

**LITERATURE REVIEW : ANALYSIS OF HEALTH CARE FACILITIES FOR  
THE WELFARE OF HEALTH BPJS PATIENTS**

**Erlin Kurnia<sup>1</sup>, Wahyu Yulianto<sup>1</sup>, Aprilia Sonya Yoshinta<sup>1</sup>, Oky Wahyu Saputra<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana STIKES RS Baptis Kediri

\*Email: [yoshintaapriliasonya@gmail.com](mailto:yoshintaapriliasonya@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kesehatan merupakan salah satu pilar pembangunan negara Indonesia. Perlindungan sosial penting untuk menentukan kebijakan yang memadai dengan tujuan memastikan semua masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan secara efektif (ILO, 2020). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Peserta BPJS harus mendapatkan rujukan terlebih dahulu jika ingin mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang dituju. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dapat diakses pasien saat mendapatkan rujukan dari pelayanan tingkat pertama. Kapitasi Berbasis Kinerja (KBK) merupakan salah satu capaian kinerja yang bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan sejak tahun 2019. BPJS Kesehatan memberlakukan sistem KBK pada FKTP seperti puskesmas, klinik pratama, dan dokter umum. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan kesejahteraan pasien BPJS Kesehatan dengan fasilitas pelayanan kesehatan, berdasarkan sarana prasarana, ruangan, dan pelayanan medik dengan kualitas yang terjamin. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah *literature riview* dengan penelitian deskriptif, yaitu sebuah pencarian literatur nasional.

**Kata kunci:** Fasilitas Pelayanan, Kesejahteraan, Pasien BPJS.

**ABSTRACT**

*Health is one of the pillars of Indonesia's development. Social protection is important to determine adequate policies with the aim of ensuring all people can access health services effectively (ILO, 2020). The Social Security Organizing Agency (BPJS) is a legal entity established to administer social security programs. BPJS participants must get a referral first if they want to get services at the intended hospital. First Level Health Facilities (FKTP) are accessed by patients when they get a referral from the first level of service. Performance-Based Capitation (KBK) is one of the performance achievements to improve the standard of health services provided by BPJS since 2019. BPJS Health applies the KBK system to FKTP such as puskesmas, private clinics, and general practitioners. The purpose of this study is to describe the welfare of BPJS health patients in the implementation of health services. The research method used in this journal is descriptive.*

**Keywords:** Service Facilities, Welfare, BPJS Patients.

## Pendahuluan

Kesejahteraan merupakan suatu kondisi di mana seseorang memiliki kesehatan yang baik, lingkungan yang aman, makanan yang cukup, pekerjaan yang layak, serta mendapatkan pendidikan yang memadai (WHO). Pembangunan nasional secara objektif bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran sosial, termasuk di dalamnya aspek pertumbuhan ekonomi, pemenuhan kebutuhan dasar, dan kebutuhan ekonomi bagi setiap masyarakatnya. Merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Bab I Pasal I Ayat III, pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif.

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) merupakan fasilitas kesehatan yang dikunjungi peserta BPJS Kesehatan/JKN untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan FKTP diperoleh gratis dan ditanggung oleh Pemerintah setelah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. FKTP diakses oleh pasien ketika mendapatkan rujukan dari pelayanan tingkat pertama. BPJS Kesehatan berupaya melakukan penguatan dengan meningkatkan promotif preventif di FKTP. Kapitasi Berbasis Kinerja (KBK) merupakan salah satu capaian kinerja untuk meningkatkan standar pelayanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS sejak tahun 2019.

BPJS Kesehatan memberlakukan sistem KBK pada FKTP seperti puskesmas, klinik pratama, dan dokter umum. KBK akan meningkatkan pemanfaatan FKTP dari peningkatan angka kepatuhan, tingkat layanan peserta JKN yang ada di FKTP, serta kendali rujukan. Pemanfaatan fasilitas kesehatan sebagai pelayanan kesehatan

mengidentifikasi determinan dalam prosesnya terdiri dari tiga kategori, yaitu faktor predisposisi (demografi, struktur sosial, dan kepercayaan kesehatan), karakteristik atau kemampuan yang terdiri atas sosial, sumber daya, beban biaya, dan penilaian klinik.

Penilaian kinerja penyelenggaraan urusan wajib berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat dapat dilihat melalui capaian SPM. Dalam hal ini, penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang terjamin dapat diukur dari kualitas minimal suatu pelayanan publik bagi masyarakat yang akan menjadi pemerataan pelayanan publik dan menghindari terjadinya kesenjangan pelayanan antar daerah. SPM dapat dijadikan tolak ukur dalam penilaian kinerja penyelenggaraan urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/ kota wajib memberikan pelayanan dasar bidang kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal yang bersifat promotif dan preventif mencakup peningkatan kesehatan, perlindungan spesifik, diagnosis dini dan pengobatan cepat serta pencegahan kecacatan dan rehabilitasi. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran kesejahteraan pasien BPJS kesehatan dengan fasilitas pelayanan kesehatan, berdasarkan sarana prasarana, ruangan, dan pelayanan medik dengan kualitas yang terjamin.

## Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *literature review* dengan penelitian deskriptif, yaitu sebuah pencarian literatur nasional. Pada tahap awal pencarian artikel jurnal diperoleh 5 artikel dengan menggunakan kata kunci fasilitas pelayanan kesehatan untuk kesejahteraan pasien BPJS kesehatan.

Tabel Ekstraksi dari Literature Review 4 Jurnal

Autor	Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Data Base dan Reputasi
Rokhma yanti, Lutvi Heriyantoro	2017	Penyelidikan Kejadian Luar Biasa (KLB) Keracunan Makanan di Kabupaten Gunung Kidul Daerah Istimewa Yogyakarta	<b>Desain:</b> <i>case control</i> <b>Sampel:</b> 79 orang yang mengalami KLB di Desa Kepek Kec Wonosari Kab Gunung Kidul <b>Variabel:</b> 1. Variabel Dependen: kejadian keracunan makanan 2. Variabel Independen; faktor-faktor yang mempengaruhi kejadian keracunan makanan <b>Analisis:</b> retrospektif	1. Jumlah penderita KLB yang terjadi mencapai 79 orang tanpa ada kematian 2. Gejala utama yang ditemukan adalah diare, lemah, pusing, mual, demam, menggigil, kejang perut, muntah, berkeringat, dan nyeri perut 3. Jumlah penduduk laki-laki 37 orang (46,84%), dengan <i>attack rate</i> 52,11%, sedangkan jumlah penderita perempuan 42 orang (53,16%) dengan <i>attack rate</i> 56,00% 4. <i>Attack rate</i> tertinggi terjadi pada kelompok umur 51-60 tahun, yaitu 66,67%. 5. Makanan dengan <i>attack rate</i> tertinggi adalah gulai kambing (85,87%). 6. Makanan yang merupakan faktor risiko paling berpengaruh terhadap kejadian keracunan makanan di Desa Kepek adalah gulai kambing dengan OR=159,923 (95%CI:34,670-737,673)	<b>Jurnal:</b> Jurnal Formil (Forum Ilmiah) KesMas Respati <b>Volume:</b> 2 Nomor 2
Angga Eko Pramono, Nur Rokhma Nuryati	2018	Telaah Input Data Sistem Informasi Kesehatan di Puskesmas Gondokusuman II Kota	<b>Desain:</b> penelitian kualitatif <b>Sampel:</b> 5 orang petugas pengguna sistem <b>Variabel:</b> penggunaan dan jenis-	1. Sistem informasi kesehatan yang digunakan di Puskesmas Gondokusuman II sebanyak 7 sistem. 2. Pengguna harus memasukkan data kesehatan yang sama pada setiap sistem	<b>Jurnal:</b> JKesV (Jurnal Kesehatan Vokasional) <b>Volume:</b> 3 Nomor 1

		Yogyakarta	jenis data pada system informasi kesehatan <b>Analisis:</b> pendekatan studi kasus	informasi kesehatan meliputi identitas sosial pasien dan data klinis. 3. Proses pemasukan data yang sama akan membuat pekerjaan menjadi tidak efisien. 4. Untuk mengatasinya, model pengembangan bridging system berbasis <i>web service</i> perlu dikembangkan.	
Femy Anggryani, Adi Santoso, Triyo Wicaksono, Benediktus Anggit Bening Widi Sasongko	2021	Analisis Tingkat Mortalitas pada Laporan Tahunan di Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar	<b>Desain:</b> penelitian deskriptif kuantitatif <b>Sampel :</b> Data kematian pasien rawat inap di Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar Tahun 2017-2019 <b>Variabel:</b> Tingkat Mortalitas <b>Analisis:</b> trend	1. Trend MDR, PODR, dan ADR mendatar selama 2017-2019. 2. Trend FDR meningkat selama 2017-2019. 3. Prediksi nilai GDR tahun 2021 sebesar 55,34% dan tahun 2022 sebesar 48,8% 4. Prediksi nilai NDR tahun 2021 sebesar 18,3% dan tahun 2022 sebesar 11,33%. 5. Prediksi nilai MDR tahun 2021 dan 2022 sebesar 0,13%. 6. Prediksi nilai NMR tahun 2021 sebesar 0,19% dan tahun 2022 sebesar 0%.	<b>Jurnal:</b> Journal of Information Systems for Public Health <b>Volume:</b> 6 Nomor 3
Nadifa Maulani Fadilla, Winny Setyonugroho	2021	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review	<b>Desain:</b> metode literatur review <b>Sampel:</b> database terkait efisiensi pelayanan Rumah Sakit tahun 2010-2020. <b>Variabel:</b> Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, efisiensi pelayanan	1. Sistem Informasi Rumah Sakit dapat meminimalisir kompleksitas pelayanan kesehatan dengan meningkatkan efisiensi organisasi melalui inovasi pengembangan system informasi berbasis manajemen bisnis proses, otomatisasi alur pelayanan, pengurangan biaya, peningkatan kinerja Rumah Sakit 2. Hasil diatas bertujuan mengembangkan sumber daya manusia,	<b>Jurnal:</b> Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi <b>Volume:</b> 8 Nomor 1

---

Rumah Sakit	pengembangan
<b>Analisis:</b>	organisasi, dan
<i>critical</i>	peningkatan kualitas
<i>appraisal</i>	teknologi sehingga
	tercapai efisiensi
	pelayanan Rumah
	Sakit.

---

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan ketersediaan sarana prasarana, fasilitas pelayanan yang lengkap, dan kebersihan lingkungan. Aspek sarana dan prasarana terdiri dari kelengkapan peralatan pemeriksaan kesehatan, ruangan yang digunakan dan kebersihan lingkungan yang membentuk kepuasan pasien. Dalam hal ini, ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan sarana prasarana yang lengkap dapat mendukung tercapainya pelayanan yang berkualitas.

Ketersediaan ruangan pada fasilitas kesehatan didasarkan pada kebutuhan ruang dengan mempertimbangkan pelayanan yang diselenggarakan dan sumber daya yang ada. Tanpa adanya ketersediaan ruangan berdampak pada penyelenggaraan program yang tidak optimal.

Dalam hal ini, untuk memberikan kepuasan kepada pasien perlu dilakukan penilaian atas kinerja karyawan karena petugas kesehatan menjadi pihak yang berhubungan langsung dengan pasien. Oleh karena itu, petugas kesehatan harus berupaya maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik, sehingga pasien akan merasakan kepuasan setelah melakukan pemeriksaan kesehatan. Aspek penilaian atas kinerja karyawan terdiri dari keandalan, ketanggapan dan keramahan petugas dalam melayani pasien BPJS Kesehatan.

Dalam aspek pelayanan medik menunjukkan proses pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan komunikasi antara tenaga medis dan pasien. Komunikasi kesehatan merupakan poin penting untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien akan menciptakan keberhasilan dalam proses perawatan melalui pengobatan terbaik demi meningkatkan status kesehatan pasien. Dalam aspek pelayanan medik di Puskesmas Kepadangan menunjukkan bahwa terdapat kejelasan tenaga medis

dalam memaparkan penyakit yang diderita pasien dan penjelasan petunjuk pemakaian obat.

## Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah fasilitas dalam pelayanan kesehatan harus sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Kualitas minimal suatu pelayanan bagi masyarakat dapat menjadi pemerataan pelayanan kesehatan sehingga menghindari terjadinya kesenjangan pelayanan kesehatan antar daerah.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, untuk meningkatkan standar pelayanan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan disarankan untuk melakukan evaluasi atas sarana prasarana, fasilitas pelayanan, dan kebersihan lingkungan. Selain itu, bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat menambah indikator penilaian lain sebagai tolok ukur peningkatan standar pelayanan kesehatan.

## Daftar Pustaka

- Diana, S. S., Jati, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tercapainya SPM Kesehatan pada Pelayanan Penderita Hipertensi di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, XII, 1-14.
- Elita Ivanna Gultom, Irvan Afriandi, & Sharon Gondodiputro. (2023). Perbedaan Utilitas Pasien DM di FKTP Sebelum dan Sesudah Penerapan Kebijakan Kapitasi Berbasis Kinerja (Kbk) di Kota Cimahi. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, XII, 15-21.
- Hargo Utomo, Dian Kesumapramudya Nurputra, & Retno Ardhani. (2023). Konvergensi Kebijakan Riset dan Inovasi untuk Resiliensi Industri Alat Kesehatan di

- Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, XII, 47-59.
- Purwaningsih, E. (2023). Kebijakan Terkait Krisis Kesehatan: Analisa Kebutuhan Tenaga Kesehatan Selama Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, XII, 66-73.
- Suar, H. P. (2023). Implementasi Konsep Negara Kesejahteraan dalam BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Militer (Studi : Rumah Sakit Angkatan Udara Dr.Esnawan Antariksa). *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, XII, 35-46