

Nama : Annisa Amanny Nasyiah

NPM : 2216041151

Kelas : Reg D

Analisis Kinerja Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Kota Surabaya.

A. Latar Belakang

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah salah satu inisiatif pemerintah yang bertujuan kuat untuk memberikan perlindungan kesehatan dasar kepada seluruh masyarakat, dengan menekankan pada dua kelompok utama, yaitu mereka yang membayar iuran secara mandiri dan yang telah mendapatkan dukungan keuangan dari pemerintah. Meskipun begitu, terdapat sejumlah kendala yang masih menghambat kelancaran dan efektivitas pelaksanaan program JKN di Surabaya. Kendala-kendala ini meliputi berbagai aspek, termasuk pelayanan, kepesertaan, administrasi, dan pendanaan.

Hasil dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan program JKN di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Beberapa aspek yang diidentifikasi termasuk perluasan fasilitas pendukung pelayanan kesehatan yang lebih baik, peningkatan jumlah tenaga medis dan personel medis yang tersedia, serta peningkatan akurasi dan efisiensi dalam waktu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis kinerja pelayanan publik yang terkait dengan pelaksanaan program JKN di Surabaya.

Selain penelitian tersebut, terdapat penelitian lain yang telah dilakukan untuk mengkaji berbagai aspek program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Surabaya. Sebagai contoh, ada sebuah penelitian yang melihat implementasi program JKN di Surabaya dari sudut pandang kebijakan, yang secara mendalam mengkaji peran peraturan pemerintah serta keterlibatan pemangku kepentingan dalam menjalankan program ini. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana kebijakan yang telah dibuat mempengaruhi pelaksanaan JKN di kota ini.

Selain itu, terdapat juga kajian lain yang berfokus pada inovasi pelayanan kesehatan di Puskesmas di Surabaya dalam konteks pelaksanaan program JKN yang berbasis kearifan lokal. Penelitian ini memperhatikan upaya-upaya kreatif dan solusi lokal yang diterapkan oleh Puskesmas untuk memaksimalkan manfaat program JKN bagi masyarakat. Informasi yang ditemukan dalam penelitian ini dapat membantu dalam mengidentifikasi praktik terbaik yang bisa diterapkan di berbagai pusat kesehatan masyarakat di seluruh Surabaya dan bahkan di tempat lain.

Kajian-kajian tersebut memberikan wawasan berharga mengenai tantangan dan peluang yang dihadapi dalam peningkatan kinerja pelayanan publik dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Surabaya. Dengan memanfaatkan penelitian yang sudah ada, merinci temuan-temuan yang telah diungkap, dan melakukan analisis mendalam terhadap kinerja pelayanan publik, makalah ini bertujuan untuk berkontribusi secara signifikan terhadap upaya berkelanjutan untuk meningkatkan pemberian layanan kesehatan yang lebih berkualitas, inklusif, dan berkesinambungan melalui program JKN di Surabaya.

Melalui penyelidikan dan pemahaman yang lebih dalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan program JKN, makalah ini diharapkan dapat mengidentifikasi solusi yang tepat sasaran untuk perbaikan yang diperlukan. Dengan demikian, makalah ini akan menjadi pedoman penting bagi para pembuat kebijakan, praktisi kesehatan, serta pemangku kepentingan lainnya dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif dan berorientasi pada hasil untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat di Surabaya. Upaya kolaboratif berdasarkan temuan-temuan dari penelitian sebelumnya dan makalah ini diharapkan akan menciptakan dasar yang lebih kokoh untuk transformasi positif dalam penyelenggaraan program JKN, dengan akhirnya memberikan manfaat yang lebih besar bagi kesejahteraan kota Surabaya dan masyarakatnya secara keseluruhan.

B. Rumusan Masalah

Meskipun pemerintah telah berupaya menjamin perlindungan kesehatan dasar bagi masyarakat melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), masih terdapat kendala dalam pelaksanaan program tersebut di Surabaya. Permasalahan tersebut meliputi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan, keanggotaan, administrasi, dan

pendanaan. Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan publik dalam pelaksanaan program JKN di Surabaya, dengan fokus pada mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan membuat rekomendasi untuk meningkatkan penyampaian layanan. Pertanyaan utama penelitiannya adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan dalam pelaksanaan program JKN di Surabaya?
2. Apa saja tantangan utama pelaksanaan program JKN di Surabaya?
3. Apa praktik terbaik untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam pemberian layanan kesehatan?
4. Bagaimana praktik terbaik tersebut dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam pelaksanaan program JKN di Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif kinerja pelayanan publik dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Surabaya. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Aspek-Aspek Kinerja Pelayanan Publik

Penelitian ini memiliki fokus utama untuk secara holistik mengidentifikasi dan menyelidiki berbagai aspek kinerja pelayanan publik yang terlibat dalam pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Surabaya. Aspek-aspek yang akan mendapatkan perhatian khusus dalam analisis ini mencakup sejumlah elemen yang krusial, seperti tingkat aksesibilitas yang diberikan kepada fasilitas kesehatan, evaluasi mendalam terhadap kualitas layanan medis yang tersedia, penilaian ketat terhadap kecepatan waktu dalam proses pelayanan, pemantauan ketelitian dan efektivitas dalam administrasi program, serta pemahaman yang komprehensif tentang tingkat kepuasan peserta JKN terhadap seluruh layanan yang mereka terima. Dalam rangka menggali wawasan yang lebih mendalam, setiap aspek tersebut akan dikaji dengan cermat dan dipertimbangkan dalam konteks kompleks pelaksanaan program JKN di kota Surabaya.

2. Mengukur Tingkat Kinerja Saat Ini

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kinerja pelayanan publik yang terkait dengan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di

Surabaya secara menyeluruh dan komprehensif. Dalam upaya mencapai tujuan ini, penelitian akan menggabungkan metode analisis data empiris yang kuat, survei yang teliti, serta penilaian langsung yang melibatkan partisipasi aktif dari berbagai pemangku kepentingan terkait. Dengan pendekatan ini, kami akan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang bagaimana program JKN berjalan saat ini di Surabaya, mencakup keberhasilan, tantangan, dan potensi perbaikan yang perlu diidentifikasi.

3. Menganalisis Tantangan Utama

Tujuan penelitian ini adalah untuk secara teliti mengidentifikasi serta mendalam menganalisis berbagai tantangan utama yang menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Surabaya. Dalam konteks yang lebih luas, tantangan-tantangan ini dapat mencakup berbagai aspek penting yang mencakup masalah administratif yang kompleks dan memerlukan pembenahan, hambatan terkait sumber daya manusia yang mencakup rekrutmen, pelatihan, dan retensi tenaga medis dan non-medis, serta infrastruktur yang memerlukan perbaikan dan pengembangan untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih baik. Selain itu, tantangan-tantangan tersebut juga dapat mencakup aspek kebijakan yang perlu diperbarui atau disesuaikan agar program JKN dapat berjalan lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk merinci, menganalisis, dan memahami secara komprehensif berbagai tantangan ini dalam rangka memberikan rekomendasi yang lebih cermat dan berdampak positif untuk perbaikan program JKN di Surabaya. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang hambatan-hambatan tersebut, diharapkan langkah-langkah strategis dapat dirumuskan untuk mengatasi setiap tantangan secara sistematis dan berkelanjutan, sehingga program JKN dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi kesejahteraan masyarakat kota Surabaya.

4. Menyusun Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis yang mendalam dan komprehensif, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan serangkaian rekomendasi konkret dan praktis yang akan berfungsi sebagai panduan yang sangat berharga dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Surabaya. Rekomendasi-rekomendasi ini akan disusun dengan cermat dan berfokus pada mengatasi secara efektif berbagai tantangan yang telah diidentifikasi, termasuk

masalah administratif, kekurangan sumber daya manusia, perluasan dan peningkatan infrastruktur yang diperlukan, serta penyesuaian kebijakan yang sesuai dengan dinamika dan perkembangan terbaru dalam dunia layanan kesehatan.

Lebih dari sekadar mengidentifikasi masalah, rekomendasi-rekomendasi ini akan dirancang untuk menciptakan solusi-solusi yang berdaya guna dan berkelanjutan, dengan memperhitungkan berbagai keterbatasan dan kebijakan yang ada. Tujuannya adalah untuk mempromosikan penyampaian layanan kesehatan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih responsif terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat Surabaya. Selain itu, rekomendasi ini akan mengeksplorasi potensi inovasi dalam pelayanan kesehatan dan mendorong penerapan praktik terbaik yang telah teruji dalam berbagai konteks.

5. Mendukung Perbaikan Berkelanjutan

Penelitian ini juga memiliki visi jangka panjang yang sangat kuat, yaitu memberikan kontribusi yang berkelanjutan dan berkesinambungan dalam upaya meningkatkan pemberian layanan kesehatan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Surabaya. Dengan pemahaman yang mendalam tentang tantangan-tantangan yang dihadapi dan rekomendasi-rekomendasi yang disusun dengan matang, hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi pondasi yang kokoh untuk transformasi sistem kesehatan publik di kota ini.

Dalam konteks yang lebih luas, tujuan jangka panjang dari penelitian ini adalah untuk membantu menciptakan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan, memastikan akses yang lebih baik, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mengoptimalkan efisiensi penggunaan sumber daya. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan masyarakat, pelajaran yang berharga tentang praktik terbaik dalam layanan kesehatan, serta dasar yang kuat untuk pengembangan kebijakan yang berorientasi pada bukti dan responsif terhadap perkembangan zaman.

Dengan terus mengintegrasikan hasil penelitian ini dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan, diharapkan bahwa sistem kesehatan publik di Surabaya akan terus berkembang, beradaptasi, dan memenuhi tuntutan yang terus berubah dari masyarakatnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan akan menjadi

bagian integral dari perjalanan panjang menuju penyediaan layanan kesehatan yang lebih baik dan lebih inklusif bagi seluruh warga Surabaya dalam kerangka Program JKN.

Melalui pencapaian tujuan-tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kinerja pelayanan publik dalam konteks program JKN di Surabaya dan memberikan panduan praktis untuk meningkatkan penyampaian layanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan dalam berbagai aspek. Pertama-tama, penelitian ini akan meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat Kota Surabaya melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam kinerja pelayanan publik, hasil penelitian ini akan membantu memastikan bahwa warga mendapatkan perawatan kesehatan yang lebih berkualitas. Selain itu, penelitian ini juga akan membantu pemangku kepentingan dalam mengatasi tantangan utama yang terkait dengan implementasi program ini, yang berpotensi menghasilkan perbaikan dalam manajemen program dan kebijakan. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini akan memberikan panduan yang berharga bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan yang lebih efektif.

Terlebih lagi, penelitian ini akan memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan kesadaran mereka tentang hak-hak dalam mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas dan memberikan informasi yang memungkinkan mereka untuk berpartisipasi aktif dalam memengaruhi penyelenggaraan program. Selain itu, hasil penelitian ini akan menjadi kontribusi berharga untuk pengetahuan ilmiah di bidang kesehatan dan administrasi publik, dan dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut dan pembelajaran berkelanjutan tentang pelaksanaan program kesehatan publik di wilayah perkotaan. Akhirnya, penelitian ini dapat membantu mengoptimalkan penggunaan sumber daya dengan mengidentifikasi tantangan dalam administrasi dan pendanaan program, yang akan menghasilkan penggunaan dana publik yang lebih bijak dan efisien. Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki dampak yang positif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan pemberdayaan masyarakat serta dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya dalam pelaksanaan Program JKN di Surabaya.

Dalam konteks yang lebih luas, manfaat penelitian ini juga mencakup dampak positif pada level nasional dan regional. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang berguna bagi daerah-daerah lain di Indonesia yang juga menghadapi tantangan dalam implementasi Program JKN. Dengan memahami tantangan dan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini, daerah-daerah lain dapat belajar dan menerapkan praktik terbaik untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam program serupa.

Selain itu, penelitian ini dapat memperkuat keterlibatan aktor-aktor kunci, seperti pemerintah, rumah sakit, puskesmas, dan organisasi non-pemerintah, dalam upaya meningkatkan sistem kesehatan publik. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan dan solusi yang diajukan oleh penelitian ini, aktor-aktor ini dapat bekerja sama dalam mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan.

Dalam jangka panjang, penelitian ini memiliki potensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dengan memastikan akses yang lebih baik ke layanan kesehatan berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dapat mengurangi angka morbiditas dan mortalitas, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Ini juga dapat mengurangi beban finansial yang ditanggung oleh individu dan keluarga dalam perawatan kesehatan.

Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya berdampak pada tingkat lokal di Surabaya, tetapi juga dapat membantu mendukung pencapaian tujuan nasional dalam meningkatkan pelayanan kesehatan publik dan perlindungan kesehatan masyarakat Indonesia secara keseluruhan.