

IMPLEMENTASI PROGRAM KARTU JOMBANG SEHAT (KJS) NON-DATABASE

STUDI PADA PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KABUPATEN JOMBANG

Dina Hardiyanti

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya dinahardiyanti91@gmail.com

Indah Prabawati, S.Sos., M.Si.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas
Negeri Surabaya prabawatiindah@yahoo.co.id

Abstrak

Pemerintah Kabupaten Jombang melalui Dinas Sosial Kabupaten Jombang mengeluarkan program jaminan kesehatan berupa Kartu Jombang Sehat (KJS). Hal ini tercantum dalam Peraturan Bupati No 1 Tahun 2017. Tujuan dari adanya Kartu Jombang Sehat sebagai wujud salah satu program prioritas pemerintah yaitu Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dengan kegiatan perlindungan dan Jaminan Sosial Layanan Kesejahteraan bagi masyarakat miskin. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan implementasi program Kartu Jombang Sehat (KJS) *Non-Database* di RSUD Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumberdaya organisasi serta karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Teknik analisis data dilakukan melalui empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Masih terdapat beberapa hal yang belum maksimal ada indikator kondisi lingkungan masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari pusat Kabupaten akan kesulitan dalam hal transportasi. Selain itu, faktor ekonomi maupun pendidikan juga sangat berpengaruh untuk respon masyarakat terhadap adanya perubahan kebijakan pemerintah. Pada indikator sumberdaya organisasi terjadi Pendanaan KJS beberapa tahun terakhir ini ditanggung oleh pihak RSUD karena biaya sudah melampaui anggaran APBD. Hal ini menyebabkan sarana prasarana kurang maksimal. Pada Indikator karakteristik dan kemampuan agen pelaksana salah satunya yaitu kurangnya kedisiplinan di beberapa kantor desa. Selain itu dalam hal prosedur pengurusan Kartu Jombang Sehat ini masih terlalu panjang dan rumit sehingga kurang efisien. Saran dalam penelitian ini yaitu pihak pelaksana program sebaiknya lebih maksimal dalam hal sosialisasi yaitu memperbanyak media sosialisasi. Selain itu dalam hal prosedur permohonan KJS *Non-Database* sebaiknya bisa disederhanakan agar lebih efektif dan efisien. Selain itu diharapkan pihak RSUD Kabupaten Jombang menambah jumlah ruangan rawat inap untuk mengatasi permasalahan ketika jumlah pasien rawat inap semakin banyak.

Kata Kunci: Kata Kunci: Implementasi, Program, Kartu Jombang Sehat.

Abstract

The Jombang Regency Government through the Jombang Regency Social Service issues a health insurance program in the form of the Jombang Sehat Card (KJS). This is stated in Bupati Regulation No. 1 2017. The goal of the Jombang Sehat Card is a manifestation of one of the government's priority programs, namely the Handling of Persons with Social Welfare Problems (PMKS) with protection activities and Social Security for Welfare Services for the poor. The purpose of this study is to describe the implementation of the Non-Database Jombang Card (KJS) program in Jombang District Hospital. This research uses descriptive qualitative research methods. The focus of this research is environmental conditions, relationships between organizations, organizational resources and the characteristics and capabilities of implementing agencies. Data

analysis techniques were carried out through four stages, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. There are still a number of things that have not been maximized. There are indicators of the environmental conditions of people who live far from the district center and will have difficulty in terms of transportation. In addition, economic and educational factors are also very influential for public response to changes in government policy. In the indicator of organizational resources, there has been KJS funding in recent years borne by the RSUD because the costs have exceeded the APBD budget. This causes infrastructure to be less than optimal. One indicator of the characteristics and ability of implementing agencies is the lack of discipline in several village offices. Besides that, in terms of the procedure for arranging the Jombang Sehat Card it is still too long and complicated so it is less efficient. The suggestion in this research is that the program implementers should get more leverage in terms of socialization, which is to increase media outreach. In addition, in terms of the Non-Database KJS application procedure, it should be simplified to make it more effective and efficient. In addition it is expected that the Jombang District Hospital will increase the number of inpatient rooms to overcome the problem when the number of inpatients is increasing. ways of catfish farming is right to be able to carry out the catfish farming independently.

Keywords: Implementation, Program, Jombang Sehat Card

PENDAHULUAN

Salah satu permasalahan kependudukan terbesar yang dihadapi pemerintah hingga saat ini adalah permasalahan kesehatan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa di Indonesia indeks kedalaman kemiskinan dan indeks keparahan kemiskinan Indonesia pada periode bulan September Tahun 2016 sampai dengan bulan Maret Tahun 2017 mengalami peningkatan dari aspek angka kemiskinan. Oleh karena itu pemerintah berupaya menjamin kesehatan masyarakat melalui jaminan kesehatan terutama bagi masyarakat miskin. Pemerintah Kabupaten Jombang melalui Dinas Sosial Kabupaten Jombang mengeluarkan program jaminan kesehatan berupa Kartu Jombang Sehat (KJS). Tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Jaminan Kesehatan. Kartu Jombang Sehat (KJS) tidak jauh berbeda dengan program jaminan kesehatan yang lain seperti JAMKESMAS dan KIS. Secara fungsi, layanan dan alur penggunaannya sama, yang membedakan adalah waktu dan daerah penerbitan program karena KJS ini diterbitkan hanya di Kabupaten Jombang saja. Tujuan dari adanya Kartu Jombang Sehat sebagai wujud salah satu program prioritas pemerintah yaitu Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dengan kegiatan perlindungan dan Jaminan Sosial Layanan Kesejahteraan bagi masyarakat miskin.

Pelaksana program KJS melibatkan beberapa aktor yaitu Dinas Sosial, Kelurahan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit/Puskesmas yang bersangkutan. Dinas Sosial Kabupaten Jombang sebagai penerbit

Kartu Jombang Sehat memiliki data masyarakat miskin berupa Database. Database tersebut berisi informasi mengenai nama-nama masyarakat miskin di Jombang yang tidak terdaftar dalam program JKN lain. Hal ini bertujuan agar pengadaan Kartu Jombang Sehat tepat sasaran. Sedangkan masyarakat miskin yang tidak masuk dalam database Dinas Sosial dapat menggunakan Kartu Jombang Sehat dengan beberapa syarat yang diatur dalam Petunjuk Pelaksanaan Kartu Jombang Sehat.

Peserta KJS yang sudah terdaftar di *Database* dapat menikmati layanan kesehatan secara gratis dengan menggunakan KJS secara berkelanjutan dan mendapat tanda bukti berupa kartu. Sedangkan untuk perawatan medis bagi peserta KJS *Non-Database* berupa penggantian biaya medis selama perawatan, namun pembiayaan hanya dilakukan dalam satu kali periode perawatan. Mekanisme pengurusan KJS sendiri berbeda antara KJS *Database* dan *Non-Database*. Pengurusan KJS *Database* tentunya lebih mudah jika dibandingkan dengan *Non-Database* karena sudah terdata oleh Dinas sosial sebagai warga miskin sehingga tidak perlu adanya survey ataupun keterangan dari beberapa pihak atau instansi. Sedangkan mekanisme pengurusan KJS *Non-Database* lebih rumit, calon peserta harus mendapat keterangan miskin dari kelurahan dan kecamatan kemudian dari kecamatan mengeluarkan surat pengajuan, dan selanjutnya Dinas Sosial akan menerbitkan KJS paling lambat 1x24 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap. Berikut adalah data jumlah peserta KJS selama lima tahun terakhir.

Peserta KJS *Non-Database* lebih banyak dibandingkan dengan peserta KJS *Database* yang sudah terdata di Database. Banyaknya peserta KJS *Non-Database* menunjukkan bahwa lebih banyak peserta KJS yang tidak terdaftar dalam data warga kurang mampu di Kabupaten Jombang. Hanya saja mereka tidak mampu membayar perawatan medis yang jumlahnya cukup besar, seperti operasi, rawat inap dan lain sebagainya. Hal ini menarik serta menjadi pilihan banyak orang yang membutuhkan bantuan dana pengobatan yang besar karena program KJS ini gratis tanpa perlu membayar premi. Terbukti bahwa pada bulan Mei 2015 anggaran untuk pelayanan KJS sudah mencapai Rp. 4,8 miliar, padahal alokasi anggaran bersumber APBD 2015 hanya Rp. 2,6 miliar. Meskipun *overload* Pemerintah Kabupaten Jombang menjamin layanan kesehatan bagi pemegang KJS tidak terganggu. (Sumber: surya.co.id)

Pendanaan pasien KJS di RSUD Kabupaten Jombang juga berasal dari dana APBD, namun seiring berjalannya waktu, pendanaan program ini tidak lagi dibebankan menjadi program tersendiri sesuai dengan saran BPK. Untuk selanjutnya Program pelayanan bagi masyarakat miskin di kabupaten dalam bentuk Kartu Jombang Sehat (KJS) dilaksanakan dengan pembebanan pada Belanja Operasional RSUD Kabupaten Jombang. Hal ini dilakukan dalam upaya mengatasi *overload* nya alokasi anggaran APBD yang dikhususkan untuk program KJS. (Sumber: LAKIP RSUD Kabupaten Jombang). KJS dapat digunakan di Puskesmas dan Rumah Sakit di lingkup Kabupaten Jombang yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. (Sumber: <http://rsudjombang.com>)

Pasien peserta KJS memperoleh fasilitas rawat jalan dan Rawat Inap kelas III termasuk ICU di RSUD Kabupaten Jombang. Baik untuk peserta KJS *Database* ataupun *Non-Database*. Menurut keluarga pasien, penanganan administrasi KJS di RSUD Kabupaten Jombang cukup lamban. Keluarga pasien merasa sudah mencukupi berkas-berkas yang diperlukan, tetapi masih belum juga diproses dengan alasan belum mendapat tanda tangan dari dokter yang bersangkutan. Hal ini memberikan stigma negatif terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Jombang. Berdasarkan prosedur dalam kepengurusan KJS yang saling berkaitan, ini menunjukkan adanya hubungan antar organisasi yang dapat memunculkan kendala dan dapat mempengaruhi implementasi suatu program yang diterapkan. Dari beberapa kendala yang dihadapi masing-masing organisasi sebagian besar mengarah ke pasien sekaligus peserta KJS *Non-Database*. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian

mendalam mengenai hal tersebut untuk mengetahui implementasi/penerapan Program Kartu Jombang Sehat di RSUD Kabupaten Jombang Studi kasus pada peserta KJS *Non-Database*.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori dari G. Shabir cheema dan Dennis A. Rondinelli (1983) dalam Subarsono (2008) yang terdiri dari empat kelompok variabel yang dapat memengaruhi kinerja dan dampak suatu program yaitu a.)Kondisi lingkungan yang mencakup kondisi sosio kultural b.)Hubungan antar organisasi yakni pembagian fungsi antar instansi c.)Sumberdaya organisasi d.) Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis implementasi program kartu jombang sehat (KJS) *Non-Database* studi pada pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Jombang. Adapun penelitian ini berfokus pada teori menurut G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli dalam Subarsono (2008) menggambarkan empat kelompok variabel yang dapat memengaruhi kinerja dan dampak suatu program antara lain Kondisi lingkungan ,Hubungan antar organisasi, Sumberdaya organisasi serta Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Berikut merupakan uraian dari implementasi tersebut:

1. Kondisi Lingkungan

Pada pembahasan faktor kondisi lingkungan , peneliti menjabarkannya pada 3 indikator yaitu yang dimaksud lingkungan ini mencakup lingkungan sosio kultural, keterlibatan penerima dan pelaksana program serta tersedianya infrastruktur yang cukup. Peneliti mengambil sample satu ruangan untuk diwawancara yaitu ruangan rawat inap kelas III yang ada di RSUD Kabupaten Jombang. Ruangan tersebut bernama Paviliun Flamboyan. Berdasarkan observasi peneliti terhadap ruangan paviliyun flamboyan, dalam satu ruangan terdiri dari 8 tempat tidur yang semuanya terisi oleh pasien rawat inap dengan bebrbagai penyakit, baik penyakit akibat kecelakaan ataupun yang lainnya

Untuk mengetahui terkait lingkungan sosio kultural pasien KJS di RSUD Kabupaten Jombang peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan

pihak RSUD Kabupaten Jombang. Dari hasil tersebut keadaan sosio kultural berdasarkan data identitas pasien di paviliun flamboyan menunjukkan bahwa semua pasien KJS baik Database maupun Non-Database terdata dengan alamat yang dekat dengan wilayah RSUD Kabupaten Jombang dan pusat pemerintahan Kabupaten Jombang. Hal ini menunjukkan bahwa program KJS ini mudah diterima oleh masyarakat khususnya masyarakat yang domisilinya dekat dengan pusat kabupaten Jombang. Diperkuat oleh pihak Dinas Sosial Kabupaten Jombang selaku penerbit Kartu Jombang Sehat yang menjelaskan bahwa sebagian besar pemegang KJS baik Database maupun Non-Database bertempat tinggal di sekitar pusat kabupaten dikarenakan masyarakat yang tempat tinggalnya dekat dengan pusat pemerintahan lebih bisa menerima kebijakan maupun program. Baik karena faktor ekonomi maupun pendidikan sehingga berpengaruh untuk respon masyarakat terhadap adanya perubahan kebijakan pemerintah. Selain itu faktor yang mempengaruhi hal tersebut terjadi adalah karena adanya kendala transportasi untuk warga yang rumahnya jauh dengan pusat Kabupaten

Terkait mengenai keterlibatan pembuat dan penerima program dalam pelaksanaannya, pihak maupun instansi terkait tentunya memiliki cara tersendiri dalam melaksanakan program. Dalam hal ini pihak-pihak terkait program KJS yang lebih paham adalah instansi pertama yang dekat dengan masyarakat, dalam hal ini adalah pemerintah desa. Mereka yang menyampaikan informasi mengenai KJS ini kepada masyarakat secara langsung. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan di Dinas Sosial Kabupaten Jombang dengan beberapa warga yang sedang mengajukan KJS Non-Database menjelaskan bahwa tidak ada pemberitahuan atau pengumuman secara langsung adanya KJS Non-Database. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa kinerja perangkat desa kurang maksimal dalam hal sosialisasi sehingga pihak penerima program kurang mengetahui program KJS. Upaya sosialisasi program Kartu Jombang sehat dilakukan oleh Pihak Dinas sosial dengan cara memanggil perwakilan dari Desa untuk menyalurkan informasi tersebut kepada warganya masing-masing. Dapat diketahui juga dari salah satu warga menjelaskan bahwa kepala desa tidak memberikan penjelasan kepada semua orang namun memberikan informasi hanya kepada yang berkepentingan saja, yakni warga desa tersebut yang sudah tercatat sebagai warga yang kurang mampu. Oleh karena itu sosialisasi mengenai KJS seharusnya dilakukan di semua organisasi yang terkait program KJS seperti di Kantor

Desa, Kantor Kecamatan, Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Sosial serta unit pelayanan kesehatan seperti Puskesmas dan rumah sakit. Demikian juga terkait infrastruktur yaitu adanya sarana dan prasarana yang digunakan instansi dan organisasi terkait. Kemajuan teknologi akan membantu dalam proses keberhasilan implementasi program, karena program-program tersebut dapat disosialisasikan dan diimplementasikan dengan bantuan teknologi modern. Selain sarana dalam bentuk media sosialisasi, hal yang paling penting adalah sarana prasarana yang disediakan untuk upaya pelayanan pasien yang memegang peserta KJS. Pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien pemegang KJS tidak jauh berbeda seperti pasien reguler. Pasien pemegang KJS yang butuh menjalani rawat inap mendapat fasilitas Kamar rawat inap Kelas III. Selain kamar rawat inap fasilitas lain juga bisa didapatkan seperti rawat jalan, dan termasuk ruang *Intensive Care Unit (ICU)*. Selain itu, berdasarkan observasi peneliti juga mengamati terkait fasilitas yang ada di ruang rawat inap paviliun flamboyan sudah cukup baik dan layak. Fasilitas berupa tempat tidur, dan kamar mandi sudah sangat cukup bagi pasien rawat inap kelas III. Hanya saja keadaan kamar mandi yang kurang bersih. Hal ini mungkin saja terjadi karena kamar mandi digunakan oleh penghuni paviliun flamboyan tersebut untuk kebutuhan MCK sehari-hari. Baik itu oleh pasien maupun keluarga/penjaga pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien atau keluarga pasien pemegang Kartu Jombang Sehat yang sedang menjalani rawat inap di RSUD Kabupaten Jombang, menerima dan puas mengenai fasilitas yang sudah diberikan untuk mereka. Walaupun ada sebagian kecil yang menyebutkan kekurangan mengenai fasilitas itupun tidak terlalu berpengaruh besar terhadap mereka karena bagi pasien sendiri pelayanan medis lebih penting untuk mereka dibandingkan dengan fasilitas yang memadai.

2. Hubungan Antar Organisasi

Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program. Hal tersebut menunjukkan bahwa Komunikasi Antar Organisasi dan aktivitas pelaksanaan koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan. Seperti halnya dengan pihak RSUD mengadakan rapat dengan perwakilan instansi lain untuk sama-sama mengkaji Perbub No 1 Tahun

2017. Termasuk dari pihak terkait seperti Dinas Sosial Kabupaten Jombang untuk menyamakan persepsi dalam upaya meminimalisir perbedaan pendapat kedepannya. Sama halnya dengan observasi yang peneliti lakukan baik di RSUD Kabupaten Jombang maupun di Dinas sosial Kabupaten Jombang menunjukkan adanya hubungan organisasi yang baik. Hal tersebut nampak karena kedua narasumber dari kedua pihak tersebut menjelaskan hal yang sama. Oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa terjadi koordinasi yang baik antar instansi terkait KJS. Khususnya antara RSUD Kabupaten Jombang dengan Dinas Sosial Kabupaten Jombang.

Berdasarkan observasi peneliti di Dinas Sosial Kabupaten Jombang beberapa pemohon yang usianya masih muda mungkin tidak terlalu direpotkan dengan prosedur yang ada, namun pada beberapa orang yang usianya sudah tidak muda lagi terlihat mereka merasa ini terlalu rumit dan terlalu banyak prosedur yang harus dilalui. Kendala lain juga seringkali terjadi di instansi yang terkait seperti di kantor desa dan kecamatan disebabkan karena belum mendapat tanda tangangan tersebut karena yang bersangkutan sering tidak ada di tempat. Kendala tersebut tentunya juga beberapa kali terjadi di RSUD Kabupaten Jombang. Beberapa peserta KJS Non-Database yang mengaku merasa kurang puas dengan pelayanan administrasi yang dinilai lamban. Kendala yang sering kali terjadi di berbagai instansi terkait yaitu mengenai tanda tangan yang harus ada dalam surat permohonan yang menjadi keharusan dalam prosedur permohonan KJS tersebut. Namun dari pihak RSUD Kabupaten Jombang memberi penjelasan terkait permasalahan lambannya proses pengurusan administrasi di RSUD Kabupaten Jombang karena keluarga pasien menyerahkan berkas tersebut ketika sudah diluar jam kerja.

Berdasarkan wawancara dengan pihak Dinas Sosial Kabupaten Jombang berpendapat bahwa program KJS ini sudah tepat sasaran, terlihat dari antusiasme warga yang mengajukan ini sangat banyak. Hal ini menunjukkan program KJS ini sangat bermanfaat dan sangat membantu warga kurang mampu yang membutuhkan pelayanan kesehatan secara gratis. Dari beberapa kutipan wawancara, dokumentasi maupun observasi dari peneliti terkait dengan indikator hubungan antar organisasi dapat diketahui bahwa terjadi hubungan yang baik antar organisasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara beberapa pihak yang tidak menyebutkan adanya kendala terkait dengan *miskomunikasi* antar organisasi. Adapun kendala yang terjadi itu disebutkan karena adanya kendala mengenai rumitnya prosedur atau

ketersediaan pihak untuk menandatangani surat permohonan Kartu Jombang Sehat. Berdasarkan wawancara, observasi diketahui bahwa kendala yang sering kali terjadi di berbagai instansi terkait yaitu kendala mengenai tanda tangan yang harus ada dalam surat permohonan yang menjadi keharusan dalam prosedur permohonan KJS tersebut.

3. Sumberdaya Organisasi

Terkait sumberdaya untuk melaksanakan program Kartu Jombang Sehat tidak terlalu diperlukan penambahan jumlah tenaga perawat karena dibanding dengan jumlah pasien, jumlah tenaga perawat dirasa sudah cukup. Dari hasil wawancara dan observasi peneliti dapat diketahui bahwa tidak ada masalah yang berarti terkait ketersediaan jumlah tenaga medis yang ada di RSUD Kabupaten Jombang. Hal ini dikarenakan selain sudah cukup sumber daya manusia yang tersedia juga dibantu dengan adanya siswa SMK Kesehatan ataupun mahasiswa Sekolah Tinggi kesehatan yang sedang melakukan praktik kerja di RSUD Kabupaten Jombang tersebut. Terbukti juga tidak ada keluhan terkait kurangnya tenaga medis dari pasien yang dirawat di RSUD tersebut maupun perawat yang bertugas khususnya di Paviliun Flamboyan. Berdasarkan observasi peneliti terkait sumber daya manusia di RSUD Kabupaten Jombang khususnya ruangan Paviliyun Flamboyan. Menunjukkan bahwa tidak ada kendala terkait jumlah tenaga medis, peneliti mengamati tidak ada masalah dengan jumlah perawat dan dokter di RSUD Kabupaten Jombang. Peneliti juga sering kali melihat beberapa siswa/mahasiswa perawat yang sedang praktik kerja di RSUD tersebut. Hal itu cukup membantu kinerja para tenaga medis khususnya perawat yang bertugas di RSUD Kabupaten Jombang.

Selain ketersediaan jumlah Sumber daya manusia, yang sangat penting diperhatikan juga yaitu kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia tersebut. Kompetensi sumberdaya manusia dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, khususnya dalam bidang kesehatan. Jumlah pegawai yang bertugas di RSUD Kabupaten Jombang cukup banyak, dan jika dilihat berdasarkan pendidikannya pun cukup beragam dan tentunya ditempatkan di masing-masing bidang yang sesuai dengan pendidikan dan keahlian pegawai. Karena meskipun bekerja di rumah sakitpun tidak hanya membutuhkan tenaga medis saja yang berkualitas tetapi tenaga kerja dalam bidang teknis manajemen juga dibutuhkan untuk pengelolaan pelayanan rumah sakit yang baik.

Implementasi program pastinya perlu didukung sumberdaya baik sumberdaya manusia

(human resources) maupun sumberdaya non-manusia (non human resources). Salah satu sumber daya non-manusia yang diperlukan oleh suatu organisasi khususnya RSUD Kabupaten adalah dana. Ketersediaan dana sangat penting juga untuk keberlangsungan pelayanan kesehatan. Karena ketika dengan adanya dana dapat menunjang adanya peningkatan pelayanan baik dalam hal medis, teknologi pelayanan maupun sarana prasarana. Pendanaan KJS berawal dari dana APBD saja, tetapi karena banyaknya pasien pengguna KJS beberapatahun terakhir ini menyebabkan terjadinya kelebihan anggaran sehingga kelebihan dana/biaya itu ditanggung oleh pihak RSUD. Oleh karena hal tersebut menyebabkan sarana prasarana seperti gedung ini beberapa sudah kurang layak. Di waktu tertentu juga pasien membludak, semua ruangan penuh dan tak jarang sampai ada yang dirawat di lorong rumah sakit.

4. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana

Hal ini dapat kita ketahui dari wawancara dengan beberapa pemohon Kartu Jombang Sehat yang ada di RSUD Kabupaten Jombang khususnya keluarga pasien rawat inap di Paviliun flamboyan bahwa dalam segi kedisiplinan petugas memang sudah cukup bagus. Dari pihak RSUD Kabupaten Jombang, Dinas Sosial Kabupaten juga sudah sangat disiplin dan teliti terkait persyaratan maupun SOP yang ada. Ditemukan adanya keganjalan atau kendala kedisiplinan terjadi di kantor desa salah satu pasesin yang prosesnya lebih lamban karena kepala desa tidak berada ditempat sehingga pemohon KJS tersebut harus menunggu. Karena tanda tangan tersebut sangat penting dan merupakan suatu keharusan dalam proses administrasi permohonan Kartu Jombang Sehat. Senada dengan hasil observasi peneliti terhadap beberapa organisasi terkait. Beberapa diantaranya sudah disiplin dalam hal pelayanan terhadap warga seperti RSUD Kabupaten Jombang, Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil, dan kantor kecamatan. Hanya saja kendala kedisiplinan terjadi di kantor Desa. Peneliti mencoba melihat keadaan beberapa kantor desa pada pukul 08.00 yang seharusnya sudah buka, namun di beberapa kantor desa belum buka.

Dari beberapa kutipan wawancara diatas dan hasil observasi peneliti dalam hal kedisiplinan agen pelaksana menunjukkan bahwa di beberapa organisasi terkait KJS ini masih belum maksimal. Selain itu struktur birokrasi terkait pengurusan Kartu Jombang Sehat ini masih terlalu panjang sehingga dapat dikatakan kurang efisien. Sehingga hal ini dianggap

sebagian orang membuang waktu untuk pindah-pindah tempat dalam proses pengurusan, yang seharusnya dapat dipangkas lagi lebih efektif dan efisien. Pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif dalam pelaksanaan suatu program.

Dalam pemahaman pelaksana terkait norma-norma yang ada seperti di Kantor kelurahan, Kantor Kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Sosial serta RSUD Kabupaten Jombang terhadap Program Kartu Jombang Sehat terkait pelaksanaan teknis dan manajerial. Peneliti tidak menemukan adanya kendala dari pihak pelaksana. Namun kendala kesalahan administrasi terjadi karena pemohon kurang memahami prosedur dari awal permohonan KJS. Dari beberapa wawancara dan observasi peneliti dapat diketahui bahwa tidak ada kendala yang berarti terkait pemahaman program Kartu Jombang Sehat oleh pelaksana program tersebut. Semua pihak pelaksana memahami dengan baik apa yang harus dikerjakan karena semua prosedur sudah tercantum dalam Perbub No 1 Tahun 2017 dan SOP yang tercantum jelas.

Kemampuan agen pelaksana dalam menjalankan koordinasi, kontrol dan integrasi terkait pelaksanaan program KJS dapat dilihat dari ada atau tidaknya hasil kerjasama yang baik antar agen pelaksana. Berdasarkan observasi dari peneliti sudah sangat baik koordinasi antar organisasi terkait KJS. Dibantu dengan teknologi saat ini dapat mempermudah koordinasi antar organisasi tersebut seperti telepon maupun internet. Sehingga apabila terjadi suatu problem di salah satu organisasi terkait maka sangat diperlukan koordinasi karena proses akan berjalan sesuai dengan prosedur yang mana proses masih akan berjalan dan tidak berhenti di satu organisasi saja. Berdasarkan hasil observasi peneliti dan wawancara dapat diketahui bahwa kemampuan koordinasi antar instansi terkait Kartu Jombang Sehat ini sudah cukup baik. Bahkan sudah sangat baik koordinasinya di awal pengimplementasian program. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir kemungkinan-kemungkinan kegagalan dari adanya suatu program. Dikutip dari Greenberg dan Baron (1993, dalam Chairy, 2002), karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi adalah karyawan yang lebih stabil dan lebih produktif sehingga pada akhirnya juga akan lebih menguntungkan bagi organisasi. Oleh karenanya, komitmen pelaksana pelayanan publik menjadi faktor penting dalam proses penyelenggaraannya karena merupakan wajah terdepan penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Sebaik-baiknya sistem ataupun Standar

Operasional Prosedur (SOP) dalam suatu instansi penyelenggara pelayanan, tanpa adanya komitmen tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Maka perlu digaris bawahi, peran aparatur pelaksana pelayanan publik sangat penting untuk terus ditingkatkan, terutama komitmen dalam mewujudkan pelayanan prima.

Penelitian Hackman dan Oldham (1980) menyimpulkan bahwa komitmen terhadap suatu tugas (program) terbentuk oleh tiga kondisi, yaitu apabila pekerja merasakan pekerjaannya berarti, pekerja merasa bertanggung jawab terhadap hasil kerjanya, dan pekerja memahami hasil pekerjaannya. Pada poin Komitmen perugas terhadap program ini peneliti menemui beberapa keadaan di organisasi terkait program KJS dengan cara wawancara dan observasi. Penjelasan Bapak Sutikno dari pihak RSUD Kabupaten Jombang menjelaskan bahwa semua pihak khususnya organisasi yang terkait KJS selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik yang tentunya sesuai dengan peraturan yang sudah ditentukan. Tidak mengurangi ataupun melebihi dari peraturan yang sudah ditentukan oleh dasar hukum. Bapak Sutikno juga menjelaskan bahwa semua pihak khususnya RSUD Kabupaten Jombang sangat berupaya meminimalisir adanya kesalahan atau ketidaknyamanan pasien, hal ini dikarenakan program KJS ini cukup sensitif. Pihak RSUD Kabupaten Jombang menjelaskan baik dari pelayanan medis dan non medis sudah sangat diupayakan yang terbaik untuk pasien termasuk pasien KJS baik *Database* maupun *Non-Database*. Tentunya sesuai dengan komitmen petugas dari awal pelaksanaan program.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, implementasi program kartu jombang sehat (kjs) non-database Studi pada pasien rawat inap di rsud kabupaten jombang maka peneliti memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Pihak pelaksana program agar bisa lebih maksimal dalam sosialisasi terkait KJS Non-Database. Dalam hal ini yaitu media sosialisasi bisa diperbanyak, seperti melalui brosur atau pamflet yang diletakkan di Kantor Desa dan Puskesmas/Rumah Sakit.
2. Untuk pihak RSUD Kabupaten Jombang agar menambah jumlah ruangan rawat inap karena sering kali terjadi kekurangan ruangan ketika pasien RSUD Kabupaten Jombang menerima banyak pasien.
3. Bagi organisasi pemerintahan khususnya beberapa kantor desa untuk lebih meningkatkan kedisiplinan

dalam hal melayani masyarakat sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing
3. Muhammad Farid Ma'ruf S.Sos., M.AP. dan Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP., M.A. selaku dosen penguji.
4. Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. dan Deby Febriyan Epriliyanto, S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwijowijoto, Ryant Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Chairy, Liche Seniati. 2002. *Seputar Komitmen Organisasi*. Jakarta: Univeristas Indonesia.
- Cahyo Sasmito. 2019. *Implementasi Program Keluarga Harapan dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan di Kota Batu*. Journal of Public Sector Innovation, Vol. 3, No. 2, Mei Tahun 2019, (68 - 74).
- Hackman.R.J.,and Oldham.R.G.,1980. *Work Redesign*. Wesley Publishing Company,Inc.
- <http://faktualnews.co> (Diakses pada 8 September 2018)
- <http://rsudjombang.com> (Diakses pada 23 Septembar 2018)
- <http://www.kompas.com> (Diakses pada 16 November 2018)
- Peraturan Bupati Kabupaten Jombang No. 31 Tahun 2014 tentang Jaminan Kesehatan.
- Subarsono, M.Si, Ma. 2008. *Analisis Kebijakan Publik Konsep,Teori, dan Aplikasi*. Pustaka Belajar: Yogyakarta.