

Kepesertaan Masyarakat Pada Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM) di Kabupaten Purbalingga

Shofi Assri*, Sudiro**, Putri Asmita W.**

* Alumni Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang

** Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Diponegoro Semarang
Korespondensi:

ABSTRAK

Dalam kurun waktu 2005-2010 terjadi penurunan kepesertaan strata III yang merupakan peserta JPKM golongan ekonomi mampu. Tujuan penelitian ini menganalisis manajemen kepesertaan oleh Pra Badan Penyelenggara JPKM "Sadar Sehat Mandiri" Kabupaten Purbalingga dalam mempertahankan loyalitas peserta JPKM SIII. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif dengan pendekatan wawancara mendalam. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan manajemen kepesertaan dalam rangka mempertahankan kepesertaan berkontribusi terhadap loyalitas peserta JPKM strata III. Penurunan kepesertaan strata III dikarenakan belum adanya kriteria baku yang mengatur kriteria keluarga pasca miskin dan kurangnya inovasi dalam program JPKM.

Kata Kunci : JPKM, Manajemen Kepesertaan, Loyalitas.

ABSTRACT

The Analysis of Member's Management on JPKM Programme in Purbalingga Regency; In the range of year 2005-2010, it happened any decrease of the member in strata III. The purpose of this study analyzed the management of membership by the Pre-Board Organizer JPKM "Healthy Self-Conscious" Purbalingga loyalty participants JPKM SIII. This study is a descriptive qualitative research with in-depth interview approach. From the results showed that participation of management activities in order to maintain membership contributes to the loyalty of participants JPKM stratum III. Stratum III membership decline is not due to low participant loyalty, but the lack of standard criteria that govern the criteria of post poor families.

Key words : JPKM, Management Participation, Loyalty

PENDAHULUAN

Kabupaten Purbalingga menyelenggarakan JPKM sebagai inisiatif untuk mengembangkan sistem jaminan sosial khususnya dalam bidang jaminan kesehatan sosial. Terdapat 2 kepesertaan dalam JPKM yakni strata II (pasca miskin, subsidi 50% dari total premi) dan strata III (mampu). Kepesertaan JPKM strata III tahun 2005 mulai mengalami penurunan sampai dengan tahun 2010 sebesar 11.718 kepala keluarga. Tahun 2006-2010 tingkat utilisasi Puskesmas oleh peserta JPKM selalu mengalami penurunan, kecuali pada tahun 2008 mengalami peningkatan utilisasi yang cukup besar. Sedangkan total kunjungan pasien peserta JPKM ke PPK 2 (RSUDPurbalingga) mengalami penurunan 3 tahun terakhir, terutama kunjungan pelayanan rawat jalan. Penurunan kunjungan peserta JPKM baik ke PPK 1 maupun PPK 2 beberapa tahun terakhir dapat mencerminkan mutu pelayanan kesehatan yang belum memuaskan peserta JPKM yang pada akhirnya akan mempengaruhi loyalitas peserta JPKM strata III terhadap program JPKM.

Pra Bapel JPKM berfungsi menjalankan trias kebijakan yang salah satunya adalah manajemen kepesertaan, dimana terdapat kegiatan-kegiatan dalam upaya mempertahankan kepesertaan. Gejala tersebut dapat mengindikasikan kurang efektifnya manajemen kepesertaan yang dilakukan oleh Pra Bapel JPKM.

Dari latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui pelaksanaan kegiatan manajemen kepesertaan dalam upaya mempertahankan kepesertaan dan loyalitas peserta JPKM strata III. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana manajemen kepesertaan JPKM yang dilakukan oleh Pra Badan Penyelenggara JPKM Kabupaten Purbalingga dalam mempertahankan loyalitas peserta JPKM Strata III"

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan metode deskriptif analitik terhadap data

yang dihimpun. Penelitian bertujuan menggambarkan obyek yang diteliti sebagaimana adanya pada saat penelitian yaitu menggambarkan keadaan dan informasi tentang loyalitas peserta JPKM strata III dan manajemen kepesertaan dalam hal mempertahankan peserta.

Informan inti dalam penelitian ini adalah ketua Pra Bapel JPKM Kabupaten Purbalingga, staf bagian kepesertaan dan staf bagian SIM sebanyak 1 orang. Informan inti terhadap loyalitas peserta JPKM strata III adalah peserta JPKM strata III.

Sebagai *crosscheck* variabel manajemen kepesertaan adalah 2 kader JPKM, 1 Peserta JPKM strata III, 1 Kepala puskesmas. Sedangkan sebagai *crosscheck* variabel loyalitas peserta adalah anggota keluarga peserta JPKM strata III.

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah kegiatan manajemen kepesertaan yang meliputi penjelasan keanggotaan JPKM bagi calon peserta, pendistribusian kartu bagi peserta JPKM, penjelasan ketentuan program bagi peserta JPKM, mekanisme perumpungan & penyelesaian keluhan peserta, pemberian pelayanan yang bermutu, pembinaan peserta, dan loyalitas yang terdiri dari komunikasi word of mouth, niat untuk terus ikut JPKM, sensitivitas terhadap harga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Loyalitas Peserta JPKM Strata III

Komunikasi word of mouth

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik informan inti maupun informan triangulasi pernah mempromosikan JPKM baik ke tetangga maupun kerabat. Sejalan dengan penelitian Khasali (2003), mengatakan bahwa masyarakat kita adalah masyarakat mulut, yaitu masyarakat yang lebih menggunakan mulutnya dalam berkomunikasi daripada tangan dan matanya untuk menulis dan membaca.⁽¹⁾ Dalam kajian Selnes, *word of mouth* merupakan persuasi yang sangat efektif. Ketika pelanggan merekomendasikan kepada orang lain, maka orang tersebut memiliki loyalitas yang tinggi terhadap sebuah merek/perusahaan.⁽²⁾

Masih ada informan yang mempunyai pengalaman kurang menyenangkan di PPK 2(RSUD Purbalingga). WOM negatif dapat membahayakan kesuksesan program JPKM karena konsumen yang tidak puas tersebut akan menyebarkan ketidakpuasannya tersebut kepada orang lain.⁽³⁾ Hasil penelitian Febuadi dan Kusdibyو menunjukkan WOM negatif mempunyai kekuatan pengaruh yang lebih tinggi dibandingkan WOM positif, konsumen cenderung untuk mempercayai WOM negatif karena sifat alaminya yang menghindari risiko. Kotler dan Keller mengungkapkan bahwa konsumen yang puas akan menceritakan kepuasannya hanya pada tiga orang disekelilingnya saja. Sementara, bila ia tidak puas maka ia akan menceritakannya pada sebelas orang di sekitarnya.⁽⁴⁾

Niat untuk selalu mengikuti JPKM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua informan berniat untuk selalu mengikuti program JPKM. Niat untuk selalu menjadi peserta JPKM dipengaruhi oleh loyalitas terhadap program tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Kumar bahwa dalam loyalitas konsumen, tindakan berulang terhadap merek tersebut dipengaruhi oleh kesetiaan terhadap merek.⁽⁵⁾

Informan telah mengikuti program JPKM minimal selama 6 periode. Tingkah laku seorang konsumen yang loyal tercermin melalui frekuensi dan konsistensi pembelian suatu merek. Brown mengatakan bahwa seorang konsumen dikatakan loyal jika telah melakukan pembelian minimal lima kali terhadap merek yang sama⁽⁶⁾

Sensitivitas Harga

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa informan tetap akan mengikuti program JPKM walaupun terdapat kenaikan premi JPKM. Rendahnya sensitivitas informan terhadap harga menunjukkan bahwa JPKM menjadi prioritas utama diantara jaminan kesehatan lainnya yang ada di wilayah Purbalingga. Giddens (2002) menyatakan bahwa konsumen yang loyal terhadap suatu merek memiliki ciri salah satunya berani membayar lebih pada merek tersebut bila

dibandingkan dengan merek yang lain dalam melakukan pembelian kembali produk tersebut tidak melakukan pertimbangan.⁽⁷⁾ Peserta JPKM strata III merupakan ekonomi mampu sehingga memiliki kemampuan dalam membayar premi JPKM. Sedangkan kemauan mereka untuk mengikuti program JPKM sebagai bentuk loyalitas warga Purbalingga dalam mendukung program Pemerintah Daerah.

Analisis Manajemen Kepesertaan dalam Mempertahankan Loyalitas Peserta JPKM strata III

Penjelasan Keanggotaan JPKM bagi Calon Peserta

Penjelasan keanggotaan JPKM bagi calon peserta dilakukan untuk memberikan informasi kepada calon peserta JPKM mengenai persyaratan kepesertaan. Dari hasil penelitian terhadap kegiatan penjelasan keanggotaan bagi calon peserta JPKM, informan menyatakan bahwa dalam rangka memberikan penjelasan keanggotaan JPKM bagi calon peserta dilakukan pada saat sosialisasi yang diadakan rutin setiap tahun.

Persyaratan kepesertaan dalam program JPKM cukup sederhana, yakni berstatus sebagai masyarakat Purbalingga, mengisi formulir pada masa pendaftaran JPKM selama masa pendaftaran, dan bersedia membayar premi sesuai golongan ekonomi. Kemudahan dalam persyaratan membuat peserta JPKM bersedia untuk selalu mengikuti program ini. Peserta JPKM strata III memiliki kemampuan (*ability to pay*) dalam membayar premi JPKM, sehingga mereka bersedia untuk selalu mengikuti program JPKM. Formulir pendaftaran sangat sederhana sehingga calon peserta JPKM tidak mengalami kesulitan. Akan tetapi terdapat masalah dalam penentuan status keanggotaan. Masih ada kader yang menyamaratakan semua warganya sehingga sebagian besar warganya menjadi anggota JPKM strata II yang mendapat subsidi, Hal seperti itu rentan terjadi mengingat belum ada kriteria keluarga pasca miskin ataupun mampu dalam program JPKM. Sementara penentuan status

keanggotaan diserahkan sepenuhnya kepada kader. Oleh karena itu, kepesertaan JPKM strata III selama ini seolah-olah turun dapat diakibatkan karena adanya golongan ekonomi mampu yang justru terdaftar sebagai strata II.

Sebagian warga masyarakat golongan ekonomi mampu berpikir bahwa premi tersebut sama seperti sedekah, sehingga tidak masalah jika mengikuti program JPKM strata II, lagipula ketika mereka berobat mereka tetap menggunakan jasa dokter swasta. Di sisi lain, golongan strata III yang menjadi strata II menjadi beban tersendiri bagi Pemerintah Kabupaten Purbalingga, mengingat strata II mendapat subsidi sebesar 50% dari total premi.

Distribusi Kartu

Berdasarkan hasil penelitian, setelah kader RT mendapatkan peserta, semua formulir dan uang premi dari calon peserta JPKM dikumpulkan ke kader desa. Selanjutnya kader desa menyerahkan ke koordinator puskesmas, dan koordinator puskesmas langsung menyerahkan ke Pra Bapel JPKM Kabupaten Purbalingga. Kemudian Pra Bapel JPKM Kabupaten Purbalingga langsung melakukan pembuatan kartu tanda peserta JPKM. Dan sebaliknya dalam pendistribusian kartu. Mekanisme tersebut menguntungkan. Pra Bapel JPKM hanya menunggu formulir terkumpul, juga memudahkan pembuatan kartu karena peserta sudah mengelompok menurut PPK 1. Begitu pula dalam rangka pendistribusian kartu menjadi lebih mudah, efisien waktu dan dana. Bagi peserta JPKM, mereka tidak perlu untuk datang ke kantor Pra Bapel JPKM. Program JPKM juga tidak mengenal masa tenggang. Kemudahan tersebut dapat meningkatkan kepuasan peserta JPKM strata III yang berperan dalam membentuk loyalitas mereka terhadap program ini.

Penjelasan lengkap ketentuan program JPKM

Informan inti menuturkan bahwa yang perlu diketahui peserta JPKM mengenai ketentuan dalam program JPKM adalah paket pelayanan, hak peserta JPKM, kewajiban peserta JPKM, tata cara mengadakan keluhan, tata cara penggunaan kartu,

dan ketentuan lain dalam program JPKM. Hal tersebut kurang sesuai dengan pernyataan informan triangulasi. Informan triangulasi menyatakan bahwa yang perlu diketahui mengenai ketentuan dalam program JPKM adalah sebatas keuntungan memiliki JPKM ketika berobat dan juga sebagai sarana ibadah. Hal tersebut dapat terjadi karena komunikasi dilakukan secara berjenjang. Kader lebih fokus untuk memotivasi warga agar ikut JPKM.

Program JPKM sebenarnya merupakan sebuah cara pemeliharaan kesehatan yang diharapkan mampu menjaga di kala sehat dan merawat dikala sakit.⁽⁸⁾ yang artinya seimbang antara upaya promotif dan preventif dengan upaya kuratif dan rehabilitatif. Akan tetapi program JPKM saat ini masih lebih mengutamakan upaya kuratif dan rehabilitatif, dibuktikan dengan ketentuan yang tercantum. Dari segi dana, tidak ada dana khusus yang dianggarkan untuk kegiatan promotif dan preventif. Ketika kader mensosialisasikanpun, kader hanya menjelaskan manfaat mengikuti JPKM yakni dalam mengakses pelayanan kesehatan kuratif di PPK. Oleh karenanya, orientasi masyarakat terhadap program JPKM juga menjadi kuratif dan rehabilitatif menganggap sama seperti asuransi pada umumnya.

Walaupun ketentuan sudah tertera di dalam formulir pendaftaran, kader RT perlu membantu peserta JPKM dalam memahami segala ketentuan dalam program JPKM. Terkadang masyarakat malas untuk membaca ketentuan yang terdapat dalam kartu maupun formulir, sehingga masyarakat hanya mengikuti program JPKM tanpa memahami ketentuan yang ada didalamnya. Hal tersebut berdampak ketika peserta tersebut mengakses pelayanan di PPK.

Penampungan dan Penyelesaian keluhan Peserta

Berdasarkan hasil penelitian, penampungan dan penyelesaian dalam program JPKM dilakukan secara langsung sesuai jenis keluhannya. Di PPK 1 (puskesmas) terdapat kotak saran JPKM, sementara di PPK 2 (RSUD Kabupaten

Purbalingga) terdapat unit pengaduan masyarakat. Keberadaan kotak saran JPKM di PPK belum tersosialisasi dengan baik. Pendokumentasian saran dan kritik terhadap program JPKM juga belum terdokumentasi dengan baik oleh Pra Bapel JPKM. Berdasarkan penuturan informan triangulasi (peserta JPKM), yang bersangkutan memiliki keluhan mengenai obat di Puskesmas dan biaya di RS, akan tetapi informan triangulasi tersebut tidak menyampaikan keluhan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa dari sejumlah nasabah yang tidak puas, 4% diantaranya mengungkapkan ketidakpuasan mereka dan 96% langsung pindah ke kompetitor lain tanpa mengungkapkan ketidakpuasannya. Dari 96% nasabah yang pindah ke kompetitor lain, 91% diantaranya tidak pernah kembali lagi.⁽⁹⁾

Walaupun masih terdapat beberapa kelemahan dalam hal penampungan dan penyelesaian keluhan peserta, peserta JPKM strata III sebagian besar tetap mengikuti program ini. Hal ini dikarenakan keluhan yang ada masih dapat ditolerir peserta. Kebutuhan mereka akan pelayanan kesehatan maupun motivasi lain yakni mengikuti JPKM untuk ibadah membuat mereka berniat untuk selalu mengikuti program JPKM. Walaupun kartu JPKM tidak digunakan untuk berobat mereka tetap mau mengikuti program JPKM.

Pemberian pelayanan yang bermutu

Pemberian pelayanan yang bermutu di PPK merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari pihak PPK. PPK secara mandiri telah menerapkan *quality assurance*. Dalam rangka memantau mutu program JPKM, Pra Bapel melakukan dua kegiatan yakni monitoring dan supervisi. Monitoring yang dilakukan berupa rapat koordinasi, evaluasi kepesertaan dan pelaksanaan program JPKM antara pihak Pra Bapel JPKM Kabupaten Purbalingga dengan pihak PPK (koordinator puskesmas maupun kepala puskesmas) yang dilaksanakan 2 atau 3 bulan sekali. Supervisi dalam program JPKM dilakukan oleh ketua Pra Bapel JPKM Kabupaten Purbalingga

menggunakan metode wawancara kepada peserta JPKM yang sedang berobat di PPK. Hal tersebut dapat mengakibatkan kurang terkontrolnya pelayanan yang diberikan oleh PPK. Ketika pelayanan terhadap peserta JPKM tidak terkontrol, dikhawatirkan akan menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan PPK. Hal tersebut diindikasikan oleh pernyataan pihak Pra Bapel JPKM yang mengatakan bahwa peserta JPKM biasanya mengeluh mengenai pelayanan di PPK 2 yang merasa dibedakan dengan pasien umum.

Sebagai *crosscheck* pemberian pelayanan yang bernutu, digunakan informan triangulasi yakni peserta JPKM. Mutu di dalam hal ini dipandang dari sisi konsumen/peserta, menggunakan konsep *Serqual* yang telah dikembangkan oleh *Parasuraman, Berry* dan *Zeithaml*. Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan pelayanan baik oleh Pra Bapel JPKM Kabupaten Purbalingga maupun di PPK (puskesmas dan rumah sakit) sudah baik. Yang perlu mendapat perhatian antara lain gedung Pra Bapel JPKM dirasa masih kurang luas dan kurang mewah. Untuk pelayanan di puskesmas, informan merasa sakit apapun obatnya tetap sama. Selain itu informan mempunyai pengalaman tidak percaya dengan obat yang diberikan oleh bidan yang memeriksanya.

Pemberian pelayanan yang baik, baik oleh Pra Bapel JPKM Kabupaten Purbalingga maupun PPK, dapat diartikan akan memberikan kepuasan pada peserta JPKM, seperti diungkapkan oleh LeBlanc dan Nguyen (1988); Gounaris et al.,(2003), bahwa dalam suatu institusi keuangan, persepsi kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan peserta. Dengan demikian semakin baik kualitas dari layanan maka akan semakin memberi kepuasan kepada peserta Kang (2006); Olorunniwo (2006)⁽¹⁰⁾

Pembinaan Peserta

Komunikasi antara Pra Bapel JPKM dengan peserta JPKM dilakukan secara tidak langsung melalui kader dalam kegiatan sosialisasi setahun

sekali. Kegiatan preventif diserahkan kepada puskesmas dengan memanfaatkan sisa biaya kapitasi setelah digunakan untuk pembiayaan kuratif. Masih sebatas menjalankan program rutin puskesmas. Belum adanya SOP dari Pra Bapel JPKM Purbalingga selaku penyelenggara program mengenai kegiatan promotif dan preventif yang seharusnya diberikan kepada peserta JPKM.

Kegiatan promotif dan preventif yang tidak didapatkan oleh semua peserta JPKM, tidak membuat loyalitas peserta JPKM menjadi rendah. Masyarakat Kabupaten Purbalingga masih berorientasi terhadap pengobatan kuratif. Oleh karena itu, walaupun peserta JPKM strata III sebagian belum pernah mendapatkan pembinaan, hal tersebut tidak berpengaruh besar terhadap loyalitas peserta JPKM. Peserta JPKM strata III tetap loyal terhadap program JPKM.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa loyalitas peserta JPKM strata III sudah baik. Kepesertaan JPKM strata III selama ini turun dapat diakibatkan karena adanya golongan strata III yang justru terdaftar sebagai strata II. Walaupun masih terdapat beberapa kelemahan dalam hal penampungan dan penyelesaian keluhan peserta. peserta JPKM strata III sebagian besar tetap mengikuti program ini. Kebutuhan akan pelayanan kesehatan maupun motivasi lain yakni sebagai sarana ibadah membuat mereka berniat untuk selalu mengikuti program JPKM. Walaupun kartu JPKM tidak digunakan mereka tetap mau mengikuti program JPKM sebagai bentuk loyalitas mereka terhadap pemerintah Kabupaten Purbalingga.

DAFTAR PUSTAKA

1. Rahmatya widyaswati. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Sehingga Tercipta Word Of Mouth Yang Positif Pada Pelanggan Speedy di Semarang. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Program

Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang. 2010.

2. Nurmaya Saputri. Analisis Corporate Social Responsibility Sebagai Pembentuk Citra Perusahaan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Fast Food IndonesiabDi Kota Semarang. Skripsi. Fakultas ekonomi universitas diponegoro semarang 2010. <http://eprints.undip.ac.id/22462/1/skripsi.pdf>.
3. Harsasi, Meirani. 2006. "Word Of Mouth dalam Industri Jasa Kaitannya dengan Sikap dan Kemungkinan Membeli". Jurnal Bisnis Strategis.Vol. 15 No. 1 h .31-41
4. Kotler, Philip & Garry Armstrong, 2000, Dasar-Dasar Pemasaran (Principles of Marketing), Prentice Hall, Inc.
5. Kumar, S. Ramesh. 2002. Brand loyalty as a strategy. <http://www.hinduonnet.com/thehindu/thscrip> (diakses tanggal 25 Maret 2010)
6. Dinarty SH Manurung, "Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati", Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara.
7. Giddens NH, Amanda. 2002. Brand Loyalty, <http://www.extension.iastate.edu/agdm/wholefarm> diakses tanggal 25 Maret 2010.
8. Pamungkas E, Prayitno. JPKM Menuju Masyarakat Purbalingga Sadar Sehat Mandiri. Purbalingga: Pemerintah Kabupaten Purbalingga; 2010.
9. Noname. Menangani Keluhan Pelanggan. 2010 [cited 2011 9 Januari]; Available from: <http://www.pembelajar.com/menangani-keluhan-pelanggan>.
10. Adi Krismanto. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah" Tesis. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang. 2009.