

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **PROGRAM UNIVERSAL HEALTH COVERAGE DAN PELAYANAN RUMAH SAKIT WONSONEGORO KOTA SEMARANG**

##### **2.1 Pelaksanaan Program Universal Health Coverage**

Program Universal Health Coverage bertujuan membantu warga kota Semarang agar memiliki jaminan kesehatan yang pembiayaannya ditanggung oleh Pemerintah Kota Semarang. Pelaksanaan program UHC juga mengacu pada PERMENKES No 28 Tahun 2014 yang didalamnya mengatur tentang kepesertaan serta jenis pelayanan yang dapat dicover oleh pemerintah. Sesuai dengan peraturan menteri kesehatan tersebut maka yang menjadi pelaksana jaminan kesehatan di Indonesia adalah BPJS Kesehatan sedangkan kepesertaanya terdiri dari penerima upah, bukan penerima upah, dan pemberi upah.

Pada awalnya program UHC diperuntukan bagi warga yang kurang mampu, akan tetapi dalam perkembanganya program ini diperuntukan untuk semua warga kota Semarang dengan memenuhi sejumlah persyaratan Beberapa persyaratan untuk kepesertaan program UHC adalah antara lain : memiliki Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga Kota Semarang dan telah berdomisili sedikitnya selama enam bulan. Karena program ini tidak hanya diperuntukan bagi warga

kurang mampu maka bagi warga yang akan bergabung dengan program UHC berlaku beberapa ketentuan sebagai berikut :

- 1) Untuk peserta BPJS Mandiri yang ingin bergabung ke Program Universal Health Coverage maka kepesertaan BPJS mandiriya harus ditutup terlebih dahulu kemudian mendafttar ke Dinas Kesehatan Kota semarang.
- 2) Untuk warga kota semarang yang bleum memiliki jaminan kesehatan BPJS dapat langsung menghubungi Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk mendaftar program Universal Health Coverage.
- 3) Untuk peserta program BPJS Mandiri kelas III yang sudah menunggak 1 bulan iuran bisa mendaftar ke program Universal Health Coverage.
- 4) Untuk peserta program BPJS Mandiri kelas I dan II yang sudah menunggak iuran selama 3 bulan dapat langsung mendaftar ke program Universal Health Coverage.
- 5) Untuk peserta program BPJS Mandiri kelas I dan II yang sudah menunggak iuran kurang dari 3 bulan harus membayar denda atau tunggakanya terlebih dahulu baru mendaftar ke program Universal Health Coverage.

Meskipun program ini bisa diikuti oleh semua warga Kota semarang, namun kepesertaanya diprioritaskan untuk kalangan masyarakat yang belum memiliki jaminan kesehatan dan juga bagi mereka yang kurang mampu. Peogran ini sebenarnya merupakan kebijakan nasional, akan tetapi karena keterbatasan jangkauan yang mampu dilakukan oleh pemerintah usat maka kemudian pemerintah daerah dilibatkan untuk melaksanakan program tersebut

sesuai dengan kesiapannya. Inisitor program ini sendiri adalah walikota Semarang Hendar Prihadi yang kemudian direalisasikan sejak bulan November tahun 2017. Implementor program ini tentu saja adalah Dinas Kesehatan Kota Semarang bekerjasama dengan BPJS Kota Semarang. Bagi masyarakat yang mendaftar sebagai peserta dan sudah mendapatkan validasi dari Dinas Kesehatan maka akan diberikan kartu peserta yang nantinya bisa digunakan untuk memperoleh fasilitas pelayanan baik dari Puskesmas maupun rumah sakit. Proses pelayanan berjenjang juga berlaku bagi peserta UHC dan jika mereka diharuskan melakukan rawat inap maka mereka akan mendapatkan fasilitas perawatan kelas III.

Untuk menjamin kenyamanan pelayanan bagi pasien peserta UHC maka Pemerintah Kota Semarang melalui RS Wongsonegoro mengembangkan pelayanan terintegrasi bagi peserta UHC dengan menampatkan RS Wongsonegoro sebagai rujukan utama, termasuk membangun fasilitas rawat inap kelas III sebanyak 80 kamar. Hal ini dikarenakan jumlah pasien rujukan dari kepesertaan UHC yang terus meningkat jumlahnya. Ini sejalan dengan keberhasilan capaian target sasaran dari program UHC sendiri yang pada awalnya diperuntukan bagi 150.000 orang, akan tetapi sampai tahun 2019 sudah tercatat sebanyak 274.111 jiwa. Menurut Ibu Dewi Indrayanti yang menangani bidang pelayanan kesehatan pada Dinas Kesehatan Kota Semarang menyatakan bahwa keberhasilan program UHC di Kota Semarang karena didukung oleh anggaran yang cukup besar dari APBD dan juga karena

kemudahan dalam proses mendapatkan pelayanan sebagai peserta UHC. Kemudahan ini juga dibenarkan oleh Ibu Najah yang ditemui pada saat mengurus pendaftaran kepesertaan UHC yang menyatakan sebagai berikut:

“ ..Gampang sih,Cuma bawa salinan KTP dan KK disertai surat rujukan dari Puskesmas untuk dibawa ke Dinas Kesehatan, jadi tidak sulit untuk mendaftar sebagai peserta UHC, dan ngurusnya juga cepet” (Wawancara hari Agustus jam 10.00).

Pada Dinas Kesehatan Kota Semarang memang ada loket khusus untuk melakukan pelayanan program Universal Health Coverage baik untuk masyarakat yang mau mendaftar sebagai peserta UHC maupun mereka yang akan menyampaikan keluhan terkait dengan pelayanan UHC itu sendiri. Pemerintah Kota Semarang dengan jajarannya memang berkomitmen untuk menjadikan program UHC sebagai instrumen dalam meningkatkan indeks kesehatan masyarakat. Keberhasilan program ini juga tidak lepas dari kerjasama antar dinas dan instansi yang terlibat dalam program ini seperti antara lain: *pertama*, Dinas Kesehatan yang bertanggungjawab dalam hal administrasi dan pengawasan; *kedua* BPJS Kesehatan yang bertanggungjawab memberikan laporan iuran premi peserta UHC kepada Dinas Kesehatan; *ketiga*, Pemerintah Kota Semarang, bertanggungjawab mengalokasikan anggaran; *keempat*, FKTRL yaitu fasilitas kesehatan tingkat rujukan lanjut mencakup rumah sakit yang menerima rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama; *kelima*, pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berwenang memberikan perawatan tingkat pertama dan apabila dirasa

membutuhkan penanganan lebih lanjut maka di rujuk kepada pelayanan kesehatan lanjutan yaitu rumah sakit; keenam, Dinas Sosial yang punya tanggungjawab memberikan rekomendasi kepada Dinas Kesehatan kepada peserta yang miskin atau kurang mampu dan tidak teregister.

## 2.2 Kondisi Umum Rumah Sakit Wonsonegoro

### A. Sejarah Singkat

RSUD Kota Semarang diresmikan beroperasinya sejak 17 Desember tahun 1990. Fasilitas yang dimiliki pada saat pertama kali beroperasi antara lain Gedung Poliklinik, UGD, Laboratorium, Dapur, dan jumlah pegawai yang melakukan pelayanan sebanyak 28 orang. Sejak beroperasi pemerintah kota Semarang terus berkomitmen untuk meningkatkan fasilitas yang dimiliki. Pada tahun 1993 RSUD Kota Semarang melakukan pembangunan instalasi bedah sentral, gedung radiologi, dan gedung perawatan kelas III dengan kapasitas sebanyak 80 Tempat Tidur. Pada tahun 1994 melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI No 1183/Menkes.SK/XI/1994 RSUD Kota Semarang mendapatkan Penetapan Sebagai Rumah Sakit Kelas atau Tipe D. Capaian tersebut tentulah belum memuaskan dan semakin mendorong upaya untuk meningkatkan berbagai fasilitas, termasuk menambah fasilitas gedung perawatan, gedung laundry, kamar jenazah, juga gerator set dan masjid yang merupakan hasil kerjasama dengan Yayasan Bhakti Muslim Pancasila.

Pada tahun 1995 fasilitas yang dimiliki oleh RSUD Kota Semarang semakin bertambah, dimana jumlah pegawai yang melakukan pelayanan secara keseluruhan meningkat menjadi 197 orang (terdiri dari 9 dokter spesialis, 2 apoteker, 50 tenaga perawat, 36 tenaga non perawat, 36 tenaga teknis dan administrasi serta 46 Tenaga Harian Lepas. Dengan semakin meningkatnya fasilitas yang dimiliki maka pada tahun 1996 melalui SK Nomer 536/Memkes/SK/VI/1996 RSUD Kota Semarang meningkatkan statusnya menjadi rumah sakit tipe C. Dengan peningkatan status tersebut maka pihak rumah sakit dan juga pemerintah kota Semarang melengkapi rumah sakit dengan instalasi pengolahan limbah atau IPAL yang mulai dibangun pada tahun 1997. RSUD Kota Semarang juga mulai mendapatkan penilaian dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dimana pada tahun 1998 berhasil mendapatkan akreditasi untuk 5 jenis pelayanan. Keberhasilan ini ditingkatkan dimana pada tahun 2002 berhasil mendapatkan akreditasi untuk 12 jenis pelayanan.

Status Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang sendiri berhasil meningkatkan statusnya menjadi rumah sakit tipe B pada tahun 2003 berdasarkan SK Menkes Nomor 194/Menkes/SK/II/2003. Dan tahun 2016 RSUD Kota Semarang lulus paripurna sertifikasi akreditasi KARS versi tahun 2012.

## B. Visi Dan Misi

Visi dan Misi sebuah organisasi sangatlah penting karena akan menjadi daya dorong organisasi dalam mencapai tujuan. Visi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang yang sejak tahun 2016 diberi nama Rumah Sakit KRMT Wongsonegoro adalah **“Menjadi Rumah sakit Kepercayaan Publik Di Jawa Tengah dalam Bidang Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian”**. Dengan visi tersebut maka RSWN siap menerima pasien rujukan dari daerah lain yang berada di luar kota Semarang. RSWN juga siap bermitra dengan institusi yang mengembangkan pendidikan di bidang medis misalnya fakultas kedokteran, fakultas kesehatan masyarakat, keperawatan dan sejenisnya. Untuk mewujudkan visi tersebut maka misi yang dikembangkan antara lain adalah:

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai kebutuhan pasien dan keluarga secara profesional yang berorientasi pada keselamatan pasien.
- 2) Mengembangkan penelitian kreatif dan inovatif dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi.
- 3) Menyelenggarakan pendidikan yang menunjang penelitian dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

### C. Jenis Dan Proses Layanan

Sejak tahun 2016 RSUD Wongsonegoro telah mendapat predikat sebagai rumah sakit dengan pelayanan paripurna dengan sejumlah layanan yang diberikan yaitu: Rawat Jalan, Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat dan Instalansi Penunjang lainnya. Adapun instalasi pendukung antara lain : Apotik Umum, BPJS, IBS, Gudang farmasi, Instalasi Gizi, Instalasi Anestesi, Radiologi, Laboratorium, Rehab Medik, Rekam Medik, CSSD, Laundry, IPS Rumah sakit, K3, pengadaan, Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS), Kamar Jenazah, Bank Darah, Kasir (IGD, Rawat Jalan, Rawat Inap), Kantin.

Untuk meningkatkan jenis layanan sesuai dengan kebutuhan pasien maka RSWN juga menambah jumlah dokter dengan berbagai kualifikasi seperti anatar lain: Dokter Bedah Umum; Dokter Bedar Orthopedi, Dokter Bedah Digestive, Dokter Anestesi, Dokter Kebidanan dan Kandungan; Dokter Penyakit Dalam, Dokter Anak, Dokter Mata, Dokter THT, Dokter Syarat, Dokter Kulit dan Kelamin, Dokter rehabilitasi medik, Dokter Gigi dan Mulut, Dokter Umum, Tenaga Paramedis, Tenaga Apoteker, Tenaga Administrasi.

#### 2.3 Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pada RS Wongsonego

Sebagai rumah sakit milik pemerintah maka Rumah Sakit Wongso Negoro melakukan upaya peningkatan kapasitas pelayanan dengan peningkatan SDM, penambahan dokter, pembangunan gedung dan peningkatan sarana prasarana

lainnya. Dengan perubahan status RS ini menjadi RS tipe B maka jumlah pasien pun terus meningkat, terutama pasien rujukan dari rumah sakit tipe C dan D ataupun rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas. Rumah Sakit Wongsonegoro saat ini juga telah memiliki fasilitas kesehatan yang semakin lengkap seperti Kateterisasi Jantung dan Angiografika atau laboratorium CAT untuk jantung, alat penghancur batu ginjal atau Electronic Shock Wave Lithoripsy. Pembangunan gedung rawat jalan empat lantai juga sedang dibangun dan diharapkan akhir tahun 2019 selesai pembangunannya. Gedung tersebut diharapkan dapat menampung pasien sebanyak 1500 pasien dimana peruntukannya lantai satu untuk area publik, lantai dua untuk pelayanan 27 klinik, lantai tiga untuk ruang manajemen, pendidikan dan pelatihan, sedangkan lantai empat untuk ruang pertemuan.

Berbagai inovasi pun terus dikembangkan pihak rumah sakit misalnya dengan membangun kawasan lingkungan rumah sakit menjadi kawasan yang peduli lingkungan dengan berbagai tanaman dan juga taman. Terkait dengan ini pada tahun 2018 RS Wongso Negoro meraih lomba Implementasi Green Hospital Tingkat Nasional. RS Wongsonegoro juga menjadi salah satu rumah sakit yang berkomitmen bebas korupsi. Dalam pemanfaatan teknologi informasi maka telah dilakukan pendaftaran secara online. Disamping bermanfaat untuk memecah antrian maka pendaftaran secara online juga menciptakan kemudahan bagi para pasien dan keluarganya. Kemudahan lainya yang didapatkan pasien

dengan pemanfaatan teknologi internet adalah kemudahan pembayaran melalui GO-PAY.

UHC sendiri sebenarnya bentuk inovasi Kota Semarang dalam melakukan intervensi pelayanan di bidang kesehatan. Jika selama ini BPJS sering melakukan tunggakan kewajiban pembayaran terhadap rumah sakit, maka Program UHC yang bekerjasama dengan BPJS juga menjadi salah satu cara untuk membantu masyarakat sesuai dengan kemampuan keuangan yang dimiliki oleh Kota Semarang, sehingga secara tidak langsung juga membantu beban keuangan BPJS.

Pemerintah Kota Semarang sendiri menargetkan RS Wongsonegoro bisa menjadi rumah sakit bertaraf internasional. Oleh karena itu disamping perbaikan fasilitas untuk warga yang kurang mampu, RS Wongso Negoro juga melengkapi fasilitas pelayanan dengan fasilitas VVIP dengan mengoperasikan Paviliun Gatot Kaca sejak Januari 2017 yang memiliki sebanyak 42 Kamar yang terdiri dari Kamar President Suite 2 kamar, VVIP sebanyak 18 kamar dan VIP sebanyak 22 kamar. Dibangunnya Paviliun Gatotkaca tidak berarti RSWN tidak lagi pro masyarakat yang kurang mampu, karena pada kenyataannya dari 420 unit kamar yang ada di RSWN maka 60% adalah untuk rawat inap kelas III.

Dalam rangka peningkatan pelayanan khususnya kepada anak, perempuan dan lansia maka RSWN juga telah membuka Klinik APEL sejak Juni tahun 2018 dimana fasilitas pelayanan ada di gedung seluas 500 m<sup>2</sup>. Klinik APEL ini khusus memberikan pelayanan kepada kelompok rentan yaitu Anak, Perempuan dan

Lansia. Fasilitas yang ada di klinik ini dilaksanakan secara terintegrasi dimana ada dokter spesialis anak, dokter kandungan, dokter spesialis syaraf, dokter spesialis Gizi. Klinik APEL sendiri sejak beroperasinya memberikan layanan untuk pasien rata-rata yaitu untuk lansia 75 pasien per hari, pasien anak sebanyak 60 pasien per hari dan untuk pasien perempuan sebanyak 50 pasien per hari.

Saat ini juga sedang dalam proses pembangunan gedung rawat jalan 4 lantai yang diharapkan pembangunannya selesai pada akhir tahun 2019. Dengan selesainya gedung rawat jalan ini diharapkan dapat melayani pasien rawat jalan hingga 1500 orang dengan layanan klinik sebanyak 27 jenis layanan. Dana untuk pembangunan gedung rawat jalan ini sendiri cukup besar yaitu Rp 99,132 miliar. Saat ini juga masih dalam tahap pengerjaan gedung untuk fasilitas ICU dengan alokasi anggaran sebesar 60 miliar sehingga nantinya akan ada penambahan ruang ICU sebanyak 15 hingga 20 ruangan untuk pasien anak dan dewasa. Ke depan RSWN juga akan membuka klinik khusus untuk korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Semarang memiliki komitmen untuk menciptakan rasa keadilan bagi kaum perempuan yang menjadi korban kekerasan dalam rumah tangga.