

## Studi Teoritis: Strategi Promosi Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Swasta Di Era Jaminan Pelayanan Kesehatan (JKN)

**Wijaya Johannes Chendra**

Universitas Sangga Buana YPKP

Email: [wijaya\\_j6@yahoo.com](mailto:wijaya_j6@yahoo.com)

**Dety Mulyanti**

Universitas Sangga Buana YPKP

Email: [dmdetym@gmail.com](mailto:dmdetym@gmail.com)

Alamat: Jl. PHH Mustofa No.41 Bandung, Jawa Barat.

Korespondensi penulis: [wijaya\\_j6@yahoo.com](mailto:wijaya_j6@yahoo.com)

***Abstract:** Facing the JKN era is not easy, especially for private hospitals. Private hospitals need strategy, understanding, understanding and mutual agreement throughout the internal hospital, both doctors, nursing staff, general staff and management. The strategy for promoting health services in hospitals and other health facilities is not much different from the marketing strategy in general. It aims to promote and introduce the Hospital and the services provided. The purpose of writing this scientific article is to find out and review from a theoretical point of view how the strategy is carried out by private hospitals in this JKN era. The method used is a theoretical study by analyzing and comparing existing theories. It then learns more about a subject in theory or research and helps readers understand it better and with implications. The results of this theoretical study are private hospital services by implementing strategies and principles for implementing the National Health Insurance Program (JKN) such as mutual cooperation, non-profit, openness, portability, membership, trust funds, and management. It can be concluded that the strategy for promoting health services in private hospitals is to implement them in accordance with established standards and laws. The health service quality strategy is also the main key to service promotion to increase patient satisfaction in receiving care. It is expected that hospital institutions will continue to provide excellent and comprehensive health services and meet the basic health needs of patients.*

***Keywords:** National Health Insurance, Health Services, Strategy*

**Abstrak:** Menghadapi era JKN bukan hal mudah terlebih untuk Rumah Sakit (RS) swasta. RS swasta memerlukan strategi, pengertian, kesepahaman dan kesepakatan bersama di seluruh internal rumah sakit, baik dokter, staf perawat, staf umum dan manajemen. Strategi promosi layanan kesehatan rumah sakit dan fasilitas kesehatan yang lainnya tidak jauh berbeda dengan strategi pemasaran pada umumnya. Hal ini bertujuan untuk mempromosikan dan mengenalkan Rumah sakit serta layanan yang disediakan. Tujuan dari penulisan artikel ilmiah ini yaitu untuk mengetahui dan meninjau dari segi teoritis terkait bagaimana strategi yang dilakukan Rumah sakit swasta di era JKN ini. Metode yang digunakan adalah studi teoritis dengan menganalisis dan membandingkan teori yang telah ada. Kemudian mempelajari lebih lanjut tentang suatu subjek dalam teori atau penelitian dan membantu pembaca memahaminya dengan lebih baik serta

---

Received Maret 12, 2023; Revised April 25, 2023; Mei 02, 2023

\* Wijaya Johannes Chendra, [wijaya\\_j6@yahoo.com](mailto:wijaya_j6@yahoo.com)

dengan implikasinya. Hasil dari studi teoritis ini yaitu dengan pelayanan Rumah sakit swasta dengan menjalankan strategi dan prinsip Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) seperti gotong royong, nirlaba, keterbukaan, portabilitas, kepesertaan, dana amanat, dan pengelolaan. Dapat disimpulkan bahwa strategi promosi pelayanan kesehatan di Rumah sakit swasta yaitu melaksanakan sesuai dengan standar dan Undang-undang yang telah ditetapkan. Strategi mutu pelayanan kesehatan juga menjadi kunci utama promosi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima perawatan. Diharapkan bagi instansi Rumah sakit tetap memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan komprehensif serta dengan memenuhi kebutuhan kesehatan dasar pasien.

**Kata Kunci:** Jaminan Kesehatan Nasional, Pelayanan Kesehatan, Strategi

## **LATAR BELAKANG**

Rumah sakit adalah salah satu bagian pelayanan kesehatan yang dikembangkan dalam membangun kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan menjadi bagian yang sangat vital membuat rumah sakit menjadi sangat penting. Rumah sakit sebagai suatu bagian menyeluruh, (Integrasi) dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial. Berdasarkan kepemilikan dan penyelenggaraan rumah sakit yaitu tergolong menjadi dua diantaranya yaitu Rumah Sakit Pemerintah (RSP). Rumah sakit yang dibiayai, dipelihara, dan diawasi oleh Departemen Kesehatan, Pemerintah Daerah, ABRI, dan departemen lain, termasuk BUMN. Misalnya Rumah Sakit Umum Pusat, Provinsi, Kabupaten dan lokal. Usaha ini dijalankan berdasarkan usaha sosial. Sedangkan Rumah Sakit Swasta (RSS) yaitu Rumah sakit yang dijalankan oleh suatu yayasan atau swasta lain yang umumnya juga berdasarkan sosial serta tujuan ekonomi (mencari keuntungan). Dalam pelayanannya terbagi menjadi pasien umum dan pasien dengan Jaminan Nasional Kesehatan (JKN) (Kemenkes RI, 2013).

Di era JKN tidak mudah, terlebih untuk Rumah Sakit (RS) swasta. RS swasta memerlukan strategi, pengertian, kesepakatan dan kesepakatan bersama di seluruh internal rumah sakit, baik dokter, staf perawat, staf umum dan manajemen. Manajemen strategis sebagai proses mengembangkan dan mempertahankan kecocokan strategis antara tujuan dan kemampuan perusahaan serta peluang yang sedang berubah (Thabrany, 2014). Manajemen strategis berisi langkah-langkah para pemimpin organisasi melakukan berbagai kegiatan secara sistematis (Rahmuyati, 2018). Langkah-langkah tersebut antara lain melakukan analisis lingkungan organisasi yang memberi gambaran

mengenai peluang dan ancaman. Kemudian langkah berikutnya melakukan analisis kekuatan dan kelemahan organisasi dalam konteks lingkungan internal (Feriawati, 2015).

Strategi promosi pelayanan kesehatan yaitu sebagai suatu memasarkan atau mengiklankan sebuah layanan kepada khalayak luas. Dalam pengelolaan rumah sakit, juga sangat penting dilakukan strategi. Seperti dalam bidang bisnis yang mengenalkan jenis pelayanan, Rumah sakit juga harus mengenalkan program layanannya yang disediakan kepada pasien ataupun masyarakat. Strategi promosi layanan kesehatan rumah sakit dan fasilitas kesehatan yang lainnya tidak jauh berbeda dengan strategi pemasaran pada umumnya. Tujuan utamanya adalah untuk mempromosikan dan mengenalkan rumah sakit serta layanan yang disediakan. Namun strategi promosi yang dilakukan dalam pengelolaan rumah sakit, memiliki beberapa alasan penting untuk dilakukan selain tujuan utama tersebut (Azwar, 2018). Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut diperlukan untuk meninjau kembali bagaimana strategi promosi pelayanan kesehatan Rumah Sakit Swasta Di era Jaminan Pelayanan Kesehatan (JKN).

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Promosi Pelayanan Kesehatan**

Promosi pelayanan kesehatan merupakan suatu organisasi atau instansi pelayanan kesehatan harus menjadi suatu pemasaran yang cepat tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan-kebutuhan perawatan pasien. Promosi pelayanan kesehatan juga sebagai suatu kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Promosi pelayanan juga sebagai serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha instansi dari waktu ke waktu, pada masing-masing tingkatan dan acuan serta alokasinya, terutama sebagai tanggapan kepuasan pasien dalam proses perawatan (Azwar, 2018).

### **2. Jaminan Pelayanan Kesehatan (JKN)**

JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) adalah program Pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh Pemerintah (JKN, 2023).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu dengan studi teoritis merupakan jenis artikel ilmiah deskriptif dan meninjau dari beberapa *literature* dan kajian teoritis. Data-data tersebut kemudian di olah dan dianalisis dengan membandingkan teori yang telah ada sebelumnya. Data yang telah diperoleh kemudian di analisis serta di sajikan dalam bentuk narasi dengan bentuk diagram ataupun skema yang isinya membahas tentang hasil penelitian yang di analisis dari beberapa *literature* tersebut. Studi teoritis ini bertujuan untuk mempelajari lebih lanjut tentang suatu subjek dalam teori atau penelitian dan membantu pembaca memahaminya dengan lebih baik serta dengan implikasinya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam studi teoritis yang dilakukan penulis pada strategi promosi pelayanan Rumah sakit swasta dengan menjalankan strategi dan prinsip Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sesuai dengan UU No 40 Tahun 2004 tentang SJSN, maka Jaminan Kesehatan Nasional dikelola dengan prinsip:



### 1. Gotong royong

Dengan kewajiban semua peserta membayar iuran maka akan terjadi prinsip gotong royong dimana yang sehat membantu yang sakit, yang kaya membantu yang miskin

### 2. Nirlaba

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial tidak diperbolehkan mencari untung. Dana yang dikumpulkan dari masyarakat adalah dana amanat, sehingga hasil pengembangannya harus dimanfaatkan untuk kepentingan peserta.

3. Keterbukaan

Keterbukaan yang dimaksud adalah kehati-hatian, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas. Prinsip manajemen ini mendasari seluruh pengelolaan dana yang berasal dari iuran peserta dan hasil pengembangan

4. Portabilitas

Prinsip ini menjamin bahwa sekalipun peserta berpindah tempat tinggal atau pekerjaan, selama masih di wilayah Negara Republik Indonesia tetap dapat mempergunakan hak sebagai peserta JKN

5. Kepesertaan

Kepesertaan adalah bersifat wajib agar seluruh rakyat menjadi peserta sehingga dapat terlindungi. Penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah serta kelayakan penyelenggaraan program.

6. Dana Amanat

Dana yang terkumpul dari iuran peserta merupakan dana titipan kepada badan penyelenggara untuk dikelola sebaik – baiknya demi kepentingan peserta.

7. Pengelolaan

Hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar – besar kepentingan peserta.

Strategi promosi pelayanan kesehatan tetap menjalankan sebagaimana prinsip yang telah ditetapkan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). SJSN diselenggarakan berdasarkan 3 (tiga) asas, yakni asas kemanusiaan, asas manfaat dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Asas kemanusiaan berkaitan dengan penghargaan terhadap martabat manusia. Asas manfaat merupakan asas yang bersifat operasional menggambarkan pengelolaan yang efektif dan efisien. Asas keadilan merupakan asas yang bersifat ideal. Ketiga asas tersebut dimaksudkan untuk menjamin kelangsungan program dan hak peserta.

SJSN merupakan program Negara yang bertujuan memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (BPJS, 2020). SJSN bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Melalui program ini, setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar

hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan, karena menderita sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut, atau pensiun. Sehingga pelayanan di Rumah sakit swasta tetap menyamaratakan pelayanan baik mandiri atau umum maupun dengan JKN (BPJS, 2017).

## **KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa strategi promosi pelayanan kesehatan di Rumah sakit swasta yaitu melaksanakan sesuai dengan standar dan Undang-undang yang telah ditetapkan. Strategi mutu pelayanan kesehatan juga menjadi kunci utama promosi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima perawatan.

## **SARAN**

Diharapkan bagi instansi Rumah sakit tetap memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan komprehensif serta dengan memenuhi kebutuhan kesehatan dasar pasien. Selain itu instansi Rumah sakit tetap meningkatkan mutu pelayanan melalui kualitas pelayanan kesehatan baik dari segi struktural, *caregiver*, keselamatan pasien dan pembiayaan jasa pelayanan.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Pada penyusunan artikel ini, penulis mendapatkan arahan serta semangat masukan dalam penyempurnaan artikel ini. Sehingga penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat Ibu Dr. Hj. Dety Mulyanti, S.Pd.,M.Pd yang selalu memberikan bimbingan dan dorongan yang besar kepada penulis hingga dengan menerbitkan artikel ini.

**DAFTAR REFERENSI**

- Azwar A. (2018). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2017). *User Manual Vclaim*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- BPJS Kesehatan. (2020). *Seputar BPJS Kesehatan*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Feriwati, et al. (2015). Faktor-Faktor Keterlambatan Pengeklaiman BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal UNIMEDAN*
- Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). (2023). <http://www.jkn.kemkes.go.id> Diakses pada tanggal 02 Mei 2023
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Bahan Paparan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Notoatmodjo S. (2017). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Presiden RI. Undang-Undang RI No. 40 tahun 2004 tentang *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Sekretaris Negara Republik Indonesia
- Rahmuyati AL, Riyanto A, Halimah S. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepesertaan BPJS Mandiri Di Puskesmas Cipageran Tahun 2018. *Pros Pertem Ilm Nas Penelit Pengabdian Masy (PINLITAMAS 1)*
- Thabrany, H. (2014). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.