

# Analisis Efektivitas Pelaksanaan Program Uhc Kota Bandung Di Rsud Bandung Kiwari

<sup>1</sup>Karina Sulatri, <sup>2</sup>Erix Gunawan

<sup>1</sup>Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

<sup>1,2</sup>Politeknik PiksiGanessa, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung.

E-mail: : [1karinasulatri@gmail.com](mailto:1karinasulatri@gmail.com), [erixgunawan@gmail.com](mailto:erixgunawan@gmail.com)<sup>2</sup>

## ABSTRACT

*Universal Health Coverage (UHC) is an important effort in ensuring that every citizen has access to proper health services without being burdened by costs. In Bandung City, this program has been implemented through various health facilities, one of which is Bandung Kiwari Hospital. This study aims to see how effective the implementation of UHC in the hospital is in expanding access and improving the quality of public health services. The method used is descriptive with a qualitative approach, through interviews, direct observation, and analysis of related documents and literature. Informants were selected purposively, namely those who were directly involved and understood the implementation of the program. The results showed that the implementation of the UHC program was quite effective and had a positive impact on the community, especially in facilitating access to health services. However, there are still obstacles that arise in the field, such as residents who do not have complete population documents (KTP or KK), making it difficult for them to take advantage of this program. Seeing these conditions, it is recommended that the hospital and local government be more active in providing education and socialization to the community about the importance of completing administrative documents. This effort is important so that all citizens, especially vulnerable groups, can truly experience the benefits of UHC as a whole without technical obstacles that could have been anticipated earlier..*

**Keywords:** *Universal Health Coverage, Health Insurance, Effectiveness.*

## ABSTRAK

Universal Health Coverage (UHC) merupakan upaya penting dalam memastikan setiap warga negara mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang layak tanpa harus terbebani biaya. Di Kota Bandung, program ini telah dijalankan melalui berbagai fasilitas kesehatan, salah satunya RSUD Bandung Kiwari. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa efektif pelaksanaan UHC di rumah sakit tersebut dalam memperluas akses dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakat. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui wawancara, observasi langsung, serta analisis dokumen dan literatur terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program UHC cukup efektif dan berdampak positif bagi masyarakat, terutama dalam memudahkan akses terhadap layanan kesehatan. Namun demikian, masih ada kendala yang muncul di lapangan, seperti warga yang belum memiliki dokumen kependudukan lengkap (KTP atau KK), sehingga mereka kesulitan memanfaatkan program ini.

Melihat kondisi tersebut, disarankan agar pihak rumah sakit bersama pemerintah daerah lebih aktif memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya kelengkapan dokumen administratif. Upaya ini penting agar seluruh warga, terutama kelompok yang rentan, benar-benar bisa merasakan manfaat UHC secara menyeluruh tanpa hambatan teknis yang seharusnya bisa diantisipasi lebih awal.

Kata Kunci : *Universal Health Coverage, Jaminan Kesehatan, Efektifitas.*

## PENDAHULUAN

Setiap warga negara Indonesia memiliki hak atas pelayanan kesehatan yang memadai namun masih banyak masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap pelayanan Kesehatan tersebut karena kesulitan ekonomi (Kahdini et al., 2022). Kesehatan merupakan hak dasar setiap individu dan menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas hidup masyarakat, untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera (Organization, 2010) Dengan mempertimbangkan masalah ini Pemerintah kota Bandung, Dinas Kesehatan Kota Bandung pada Desember 2017 meluncurkan program Universal Health Coverage (UHC) atau Jaminan Kesehatan Semesta untuk warga Kota Bandung yakni jaminan kesehatan yang membantu masyarakat mendapatkan pengobatan yang menyeluruh tanpa harus membayar lagi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintah Indonesia melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berkomitmen untuk mewujudkan Universal Health Coverage (UHC) sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin akses pelayanan Kesehatan merata, berkualitas, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat (Yulianti & Harahap, 2021). Di tingkat daerah, pelaksanaan program UHC menjadi instrumen penting dalam memperkuat sistem pelayanan Kesehatan yang inklusif, khususnya di kota-kota besar seperti Bandung.

Kota Bandung merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan program UHC secara menyeluruh. Melalui integrasi sistem JKN dengan kebijakan Kesehatan lokal, pemerintah Kota Bandung berupaya meningkatkan cakupan dan kualitas pelayanan Kesehatan, termasuk di fasilitas pelayanan Kesehatan rujukan seperti Rumah Sakit Umum Daerah Bandung Kiwari, sebagai salah satu rumah sakit milik pemerintah daerah yang baru beroperasi penuh dalam beberapa tahun

terakhir, memainkan peran strategis dalam mendukung pelaksanaan UHC dan memenuhi kebutuhan pelayanan Kesehatan masyarakat, khususnya di wilayah Bandung Selatan. Dinkes Kota Bandung bersama Pemkot Bandung, Dinkes Provinsi Jawa Barat serta BPJS wilayah Jawa Barat meresmikan program UHC pada 29 Desember 2017 di Aula Serbaguna lantai 3 Pemkot Kota Bandung. Melalui UHC, pemerintah berharap tingkat kepesertaan JKN KIS warga Bandung dapat mencapai 100%. Program UHC di biaya pemerintah Kota Bandung (Dinkes Kota Bandung, 2020).

UHC merupakan sistem penjaminan Kesehatan secara menyeluruh kepada setiap warga kota Bandung terhadap pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang bermutu dan biaya terjangkau (Rafid Ridwan F., 2023). Program UHC Kota Bandung ini sebetulnya program pemerintah pusat yang disebut JKN KIS atau BPJS Kesehatan namun karena besarnya iuran BPJS Kesehatan sehingga tidak semua masyarakat di Kota Bandung terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan oleh karena itu dalam hal ini pemerintah Kota Bandung meluncurkan program UHC yang dimaksud UHC itu adalah BPJS yang iurannya ditanggung oleh pemerintah Kota Bandung (Widyaningsih, 2019). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program UHC di RSUD Bandung Kiwari.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai berbagai fenomena yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2012). Lokasi penelitian dilakukan di RSUD Bandung Kiwari, sebuah rumah sakit milik pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan Program Universal Health Coverage (UHC) di Kota Bandung. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan program UHC, khususnya

dalam hal alur pendaftaran, persyaratan menjadi peserta, serta kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien UHC (D. K. K. Bandung, 2020). Untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam, peneliti melakukan pengumpulan data melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan di rumah sakit, terutama pada bagian pendaftaran rawat inap dan layanan pelanggan yang juga menangani proses pendaftaran peserta UHC. Pengamatan ini membantu peneliti memahami bagaimana alur pelayanan berlangsung secara nyata di lapangan.

Selain observasi, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa informan, seperti 1 petugas admission, dan 1 petugas pelayanan pelanggan, serta 5 keluarga pasien yang mengakses layanan UHC. Wawancara ini dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan untuk menggali informasi mengenai pengalaman, pemahaman, serta kendala yang mereka hadapi selama mengikuti proses pelayanan UHC di RSUD Bandung Kiwari.

Untuk melengkapi data yang diperoleh, peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi. Dokumen yang dikumpulkan berupa file administrasi, foto, dan arsip lain yang berkaitan dengan pelaksanaan program UHC. Dokumentasi ini diperoleh dari instansi terkait maupun langsung dari lokasi penelitian, guna memperkuat validitas data yang telah dikumpulkan melalui observasi dan wawancara.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. PEMAHAMAN PROGRAM**

Pendaftaran program Universal Health Coverage (UHC) di RSUD Bandung Kiwari dimulai dengan pengecekan data identitas pasien. Untuk warga Kota Bandung, jika data seperti KTP atau Kartu Keluarga belum sesuai atau belum lengkap, pasien diminta untuk terlebih dahulu memperbaikinya ke Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil atau Disdukcapil (D. K. Bandung, 2023) Setelah data dinyatakan lengkap, proses dilanjutkan ke tahap pemeriksaan kepesertaan BPJS. Jika pasien belum terdaftar, datanya tidak sesuai, atau belum memenuhi syarat untuk layanan BPJS, maka pasien akan diarahkan ke bagian kasir, terutama jika baru pindah domisili. Namun jika data sudah sesuai, pasien akan diklasifikasikan sebagai peserta UHC dan bisa mendapatkan layanan kesehatan melalui BPJS, atau sebagai pasien mandiri jika tidak memenuhi kriteria UHC. (M. K. R. Indonesia, 2013).

Sementara itu, bagi pasien yang berasal dari luar Kota Bandung, proses pendaftaran diawali dengan pengecekan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan dokumen identitas lainnya. Jika NIK sudah terdaftar dan valid di sistem BPJS, maka pasien bisa langsung melanjutkan ke bagian administrasi dan selanjutnya ke kasir. Bila NIK terdaftar namun belum tervalidasi, rumah sakit akan mengajukan proses validasi melalui sistem SIPP. Jika pasien belum pernah terdaftar di BPJS, dan berasal dari daerah seperti Cimahi, Bekasi, atau Jakarta, maka mereka masih bisa diajukan sebagai penerima bantuan dari pemerintah daerah melalui skema PBI APBD. Namun bila tidak memenuhi syarat, pasien akan tetap dilayani sebagai pasien umum dengan kewajiban membayar biaya pengobatan secara mandiri.

Adapun yang berhak menjadi peserta UHC adalah warga Kota Bandung yang belum memiliki BPJS, atau yang kepesertaannya tidak aktif, baik dari segmen PBI maupun mandiri. Untuk itu, pasien harus membawa KTP, Kartu Keluarga, serta surat pengantar rawat inap. Bagi peserta BPJS mandiri yang menunggak iuran, tambahan syarat seperti surat keterangan tidak mampu dan formulir persetujuan sebagai peserta JKN dari pemerintah daerah juga harus dilengkapi. Pasien dengan BPJS aktif tetap dapat dilayani selama membawa dokumen yang dibutuhkan sesuai prosedur. Bayi baru lahir dari ibu yang

terdaftar sebagai peserta BPJS segmen PBI juga dapat dilayani sebagai peserta UHC, asalkan dokumen kelahiran dan identitas orang tua dilampirkan.

Program ini disusun untuk memastikan bahwa setiap pasien, baik yang berasal dari Kota Bandung maupun luar kota, tetap bisa mendapatkan layanan kesehatan yang adil dan sesuai haknya, dengan catatan seluruh persyaratan administrasi telah dipenuhi (K. K. R. Indonesia, 2021).

## B. TEPAT SASARAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan pelanggan yang merupakan petugas pendaftaran UHC di RSUD Bandung Kiwari yang sudah bekerja sama dengan BPJS diwajibkan untuk menerima pendaftaran UHC untuk masyarakat Kota Bandung, yang memang membutuhkan pelayanan rawat inap. Pada periode Januari-Mei 2025 mencapai 3.327 pasien yang didaftarkan oleh Rumah Sakit Se-Kota Bandung. Jumlah pasien yang disetujui menjadi peserta UHC pada Periode Januari - Mei 2025 sekitar 2.886 sedangkan yang diajukan oleh Rumah Sakit jumlahnya 3.327 pasien, berarti yang tidak disetujui menjadi peserta UHC mencapai 441 pasien di Periode Januari - Mei 2025.

## C. TERCAPAINYA TUJUAN

Hasil wawancara terhadap beberapa pasien peserta UHC menunjukkan bahwa pelayanan di RSUD Bandung Kiwari dinilai cukup baik dan memenuhi harapan pasien pada lima dimensi kualitas layanan.

1. Tangibles (Bukti Fisik), pasien merasa fasilitas dan alat medis cukup lengkap serta kondisi ruangan bersih dan nyaman, mencerminkan kesiapan rumah sakit dalam mendukung pelayanan UHC.
2. Reliability (Keandalan), pasien menyatakan tidak ada perbedaan perlakuan antara peserta UHC

dan non-UHC. Pelayanan dianggap adil dan konsisten.

3. Responsiveness (Daya Tanggap), pasien menilai informasi mengenai layanan UHC mudah diakses dan dijelaskan dengan baik oleh petugas, sehingga memudahkan proses pendaftaran maupun pengobatan.
4. Assurance (Jaminan), pasien merasa aman selama menerima layanan. Petugas medis dinilai sigap, profesional, dan mampu memberikan penjelasan yang jelas terkait tindakan medis.
5. Empathy (Empati), pasien mengaku nmerasa diperhatikan. Petugas menunjukkan sikap yang ramah dan tanggap terhadap keluhan yang disampaikan.

## D. PERUBAHAN NYATA

Melalui UHC, pemerintah berharap tingkat kepesertaan JKN KIS warga Bandung dapat mencapai 100%. Saat ini cakupan kepesertaan JKN Kota Bandung sudah mencapai 99,21% dari jumlah penduduk yang sudah terdaftar sebagai peserta JKN (K. K. R. Indonesia, 2021) dari total tersebut, total kepesertaan aktif Kota Bandung mencapai 77,60% dari total penduduk yang sudah terdaftar sebagai peserta JKN. Kota Bandung Juga Berhasil mencapai Universal Health Coverage (UHC) dengan tingkat kepesertaan JKN sebesar 99,62% Dinas Kesehatan Kota Bandung (Kesehatan, 2022).

Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi untuk memaksimalkan efektivitas UHC. Salah satunya adalah masalah administrasi kependudukan, di mana sejumlah warga tidak dapat memanfaatkan program ini karena belum memiliki dokumen administrasi yang lengkap seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau data keluarga dalam Kartu Keluarga (KK) belum diperbarui, termasuk anak-anak yang belum terdaftar. Hal ini menyebabkan sejumlah pasien tidak disetujui menjadi peserta UHC (Rini, 2021).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional melalui Universal Health Coverage (UHC) di RSUD Bandung Kiwari, dapat disimpulkan bahwa program ini berjalan cukup efektif dan berdampak positif terhadap peningkatan akses serta kualitas layanan kesehatan masyarakat Kota Bandung. UHC secara nyata membantu kelompok masyarakat yang belum memiliki atau tidak aktif sebagai peserta BPJS karena kendala finansial, dengan memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran, khususnya untuk layanan rawat inap, berkat dukungan Dinas Kesehatan dan BPJS Kesehatan (Aisyah et al., 2020).

Namun, di balik keberhasilan tersebut, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti persoalan dokumen kependudukan yang belum lengkap. Hal ini menyebabkan sebagian warga belum bisa memanfaatkan program UHC sepenuhnya. Untuk itu, keberhasilan UHC sangat bergantung pada integrasi antara sistem layanan kesehatan dan administrasi kependudukan yang tertata dengan baik (Adiyanta, 2020).

Langkah strategis seperti edukasi masyarakat tentang pentingnya dokumen resmi serta penguatan kerja sama antara instansi terkait menjadi kunci dalam memaksimalkan manfaat program. Dengan manajemen yang berkelanjutan dan sistem administratif yang lebih baik, Program UHC dapat terus menjadi pendorong utama dalam mewujudkan layanan kesehatan yang merata dan meningkatkan kualitas hidup seluruh warga Kota Bandung (Pratama et al., 2023).

## DAFTAR PUSTAKA

Adiyanta, F. S. (2020). Urgensi kebijakan jaminan kesehatan semesta (Universal Health Coverage) bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat di masa pandemi Covid-19. *Administrative*

*Law and Governance Journal*, 3(2), 272–299.

Aisyah, S., Lituhayu, D., Djumiarti, T., & Publik, D. A. (2020). *Implementasi Kebijakan Universal Health Coverage untuk Mengatasi Masalah Kesehatan bagi Masyarakat Kurang Mampu di Kota Semarang* (pp. 1–20).

Bandung, D. K. (2023). *UHC Kota Bandung Capai 99,21 Persen, Pemkot Pastikan Kemudahan Akses Pelayanan Kesehatan*. PORTAL JABARPROVGID. <https://jabarprov.go.id/berita/uhc-kota-bandung-capai-99-21-persen-pemkot-pastikan-kemudahan-akses-pelayanan-kesehatan-11656>

Bandung, D. K. K. (2020). *Laporan Tahunan Implementasi Program Universal Health Coverage Kota Bandung Tahun 2020*. Dinas Kesehatan Kota Bandung.

F., R. R. (2023). Implementasi Program Universal Health Coverage di Kota Bandung: Studi Kasus. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Kesehatan*, 11(1), 22–30.

Indonesia, K. K. R. (2021). *Pedoman Umum Jaminan Kesehatan Nasional*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Diakses pada 12 Mei 2023

Indonesia, M. K. R. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)*. Kementerian Kesehatan RI.

Kahdini, D., Hartati, I., & Putri, S. A. (2022). Hambatan Ekonomi dalam Akses Pelayanan Kesehatan di Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Kesehatan*, 6(2), 55–63.

Kesehatan, B. (2022). *Laporan Capaian Program Jaminan Kesehatan*

*Nasional*. BPJS Kesehatan Republik Indonesia.

- Organization, W. H. (2010). *Health Systems Financing: The Path to Universal Coverage*. WHO.
- Pratama, E. P. P. A., Annajah, S., Adristi, K., & Istanti, N. D. (2023). Analisis Efektivitas Implementasi Kebijakan Universal Health Coverage Di Indonesia Tinjauan Ketersediaan Dan Kualitas Layanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Medika Husada*, 3(1), 51–61.
- Rini, A. (2021). Analisis Keikutsertaan Masyarakat Pada Asuransi Kesehatan Wajib Dalam Rangka Universal Health Coverage (UHC) di Kota Jambi. In *Tesis Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Jambi*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Widyaningsih, A. (2019). Persepsi Pasien terhadap Pelayanan JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 8(2), 73–80.
- Yulianti, D., & Harahap, N. A. (2021). Analisis Faktor Penghambat Kepesertaan Masyarakat terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–52.