

# Persepsi Pasien Terhadap Program Klinik Asuransi Sampah Indonesia Medika Untuk Pembiayaan Pelayanan Kesehatan Di Kota Malang ( *The Perception Of Patient About Garbage Clinical Insurance Program Indonesia Medika For Health Service Finance In Malang City* )

Ilumie Istanika Ava, Imam Suroso, N. Ari Subagio  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
E-mail: ilumieistanikaava@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah untuk pembiayaan layanan kesehatan pada klinik-klinik yang menerapkan sistem tersebut dan untuk mengetahui dan memahami tentang persepsi pasien terhadap peran *stakeholder* yakni Indonesia Medika dalam meluncurkan program klinik asuransi sampah untuk layanan kesehatan pada klinik-klinik yang menerapkan sistem tersebut. Pendekatan riset yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif, sehingga subjek penelitian yang digunakan ditetapkan kriterianya dengan cara *purposive* yang berjumlah 10 informan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *triangulation* data, sedangkan metode analisis data menggunakan metode deskriptif yang merupakan proses penggambaran atau pemotretan kondisi penelitian. Teknik analisis data dibagi menjadi empat tahap yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah sudah baik. Rata-rata informan menyatakan bahwa informan senang dan gembira munculnya program klinik asuransi sampah, informan juga mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dan informan merasa puas terhadap Indonesia Medika yang telah meluncurkan program klinik asuransi sampah yang merupakan bentuk kepedulian terhadap masyarakat kurang mampu.

**Kata Kunci:** klinik asuransi sampah, pelayanan kesehatan, *purposive*, informan, *triangulation*

## Abstract

*This study aims to identify and understand the perceptions of patient about garbage clinical insurance program for health service at the clinics applicated of the system and to know and understand about the perceptions of patient about role of the stakeholder as Indonesia Medika that created garbage clinical insurance program for health service finance at the clinics applicated of the system. Research approach used in this study is a qualitative research, that research subjects who used the criteria set by purposive a total of 10 informants. Data collection method used is the triangulation of data, while the method of data analysis using descriptive method which is the depiction process research or shooting conditions. Data analysis techniques are divided into four stages: data collection (data collection), data reduction (data reduction), presentation of data (data display), and conclusion (conclusion). The results showed that the perceptions of patient about garbage clinical insurance already good. On average informant stated that informant was happy and pleasure appear garbage clinical insurance, informant get health service easy and informant get satisfaction about Indonesia Medika that creates garbage clinical insurance program which is an concern to poor society.*

**Keywords:** Garbage clinical insurance, health service, *purposive*, informant, *triangulation*

## Pendahuluan

Kesehatan lingkungan merupakan salah satu aspek dari kesehatan masyarakat yang menitikberatkan pada lingkungan kehidupan di sekitar manusia yang mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan manusia (Mukono, 2004:96). Pelayanan jasa kesehatan ini dirasa mahal bagi sebagian kalangan masyarakat berpenghasilan rendah, dimana penghasilan per kapita sebagian penduduk Indonesia masih di bawah penghasilan rata-rata penduduk Indonesia lainnya, hampir separuh masyarakat Indonesia berpenghasilan di bawah US\$ 2 per hari, bahkan 18% masyarakat Indonesia berpenghasilan di bawah US\$ 1 per hari (Casofa, 2014:86). Alokasi dana kesehatan yang digunakan masyarakat sangat kecil dan tidak sesuai dengan nilai kesehatan itu sendiri. Alokasi dana kesehatan yang digunakan dari penghasilan rata-rata per bulan pada tingkat rumah tangga menengah ke atas sebesar 3,2%, dan sebesar 2,1% untuk alokasi dana kesehatan pada tingkat rumah tangga sederhana bahkan hanya 1,6% alokasi

dana kesehatan dari penghasilan rata-rata per bulan pada tingkat rumah tangga menengah ke bawah yakni hanya Rp.8.000,00 dana yang digunakan berobat untuk satu rumah dari penghasilan sebesar Rp.500.000,00 (Casofa, 2014:86).

Sampah adalah masalah yang berlarut-larut di dunia ini, bahkan di Indonesia terdapat sekitar 73 juta ton sampah setiap tahunnya (Kementrian Lingkungan Hidup, 2014) . Jumlah ini sejatinya sangat besar untuk dimanfaatkan yakni bisa mengumpulkan sumber daya yang terbuang menjadi sesuatu yang bermanfaat dan dikembalikan sebagai akses kesehatan, salah satunya dengan munculnya program *Garbage Clinical Insurance* (GCI). Diawal kemunculan program GCI menemui kendala yang sangat besar yakni sulitnya mengajak masyarakat untuk menjadikan sampah sebagai alat pembiayaan berobat, program GCI juga sempat terhenti akibat kurang sempurnanya sistem yang diaplikasikan dan kurangnya minat masyarakat. Terlepas dari itu semua, saat ini GCI telah mendapatkan dukungan dari

kemertian kesehatan, kementerian pemuda dan olahraga dan kementerian lingkungan hidup untuk mengembangkan program ini agar berjalan dengan baik. GCI adalah program asuransi kesehatan dengan premi sampah sebagai pembiayaan pelayanan kesehatan, dengan program ini warga cukup menyerahkan sampah anorganik kepada Indonesia Medika Jalan Kedawung No.17 Malang Jawa Timur. Sampah yang dikumpulkan warga dikelompokkan menjadi beberapa jenis dengan harga tertentu, diantaranya: sampah plastik dihargai Rp.1500,00 per kg, sampah kardus dihargai Rp.1500,00 per kg, koran Rp.1000,00 per kg, kertas putih Rp.1500,00 per kg, kertas duplek Rp.500,00 per kg, botol beling Rp.1000,00 per kg dan besi dihargai Rp.2000,00 per kg. Sampah yang dikumpulkan warga diolah menjadi uang sebagai dana sehat dengan cara dijual kepada pengepul. Dana yang terkumpul digunakan untuk pelayanan kesehatan secara *holistik*, yaitu pengobatan jika pasien sakit (*kuratif*), melakukan program peningkatan kualitas kesehatan (*promotif*) seperti penyuluhan, konsultasi gizi, pembagian buku, mencegah terjadinya sakit (*preventif*), dan *rehabilitatif* (*home visit*, kontrol dll) (Casofa, 2014:86). Warga Bumiayu yang menjadi anggota klinik asuransi sampah berjumlah 203 anggota, pada Januari 2015 dari 203 anggota terdapat 139 anggota terdaftar ulang yang dapat menerima pelayanan kesehatan dari program klinik asuransi sampah yang direplikasikan pada klinik Bumiayu Jalan Kyai Parseh Jaya 18 B Malang Jawa Timur (Indonesia Medika, 2015). Dari total 139 anggota klinik yang sakit dan berobat tiap bulan tidak tentu jumlahnya, anggota klinik sampah yang tidak sakit dan tidak berobat menyeter sampah kepada Indonesia Medika yang mereka fungsikan untuk mendapatkan fasilitas lain yang ditawarkan dan diberikan oleh Indonesia Medika.

Program klinik asuransi sampah merupakan program sosial berbasis kesehatan yang digagas oleh dr. Gamal Albinsaid melalui organisasi Indonesia Medika untuk membantu memberikan kemudahan bagi masyarakat menengah ke bawah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dan dengan program ini diharapkan tidak ada lagi masyarakat kurang mampu yang tidak bisa berobat karena mahalnya biaya pengobatan. Sistem asuransi sampah ini membantu menyelesaikan masalah kesehatan sekaligus menyelesaikan masalah lingkungan, di mana sampah yang setiap hari di buang warga dapat dimanfaatkan untuk pembiayaan pelayanan kesehatan

Berdasarkan fakta yang ada di lapangan, warga kota Malang memiliki pemahaman yang baik mengenai pentingnya kesehatan tubuh dan kesehatan lingkungan bagi kelangsungan hidup mereka, hal ini dibuktikan dengan kepedulian warga terhadap sampah yang dihasilkan dari kebutuhan sehari-hari yang mereka kumpulkan dan mereka setor kepada Indonesia Medika untuk membayar premi asuransi. Pemahaman yang baik mengenai kepedulian warga yang mengumpulkan sampah kepada Indonesia Medika memberikan manfaat baik pula bagi warga kurang mampu yang kesulitan untuk meningkatkan kesehatannya. Dengan menjadi anggota klinik asuransi sampah warga yang sakit bisa berobat pada klinik Bumiayu Jalan Kyai Parseh Jaya 18 B Malang Jawa Timur yang mereplikasikan sistem asuransi sampah tersebut

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah untuk pembiayaan pelayanan kesehatan yang diberikan dan bagaimana persepsi pasien terhadap peran *stakeholder* yakni Indonesia Medika dalam meluncurkan program klinik asuransi sampah untuk pembiayaan layanan kesehatan?

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan memahami secara mendalam tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah untuk pembiayaan layanan kesehatan dan juga untuk mengetahui dan memahami secara mendalam tentang persepsi pasien terhadap peran *stakeholder* yakni Indonesia Medika dalam meluncurkan program klinik asuransi sampah untuk layanan kesehatan pada klinik-klinik yang menerapkan sistem tersebut.

## Metode Penelitian

### Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan suatu usulan untuk memecahkan masalah dan merupakan rencana kegiatan yang dibuat oleh peneliti untuk memecahkan masalah, sehingga akan diperoleh data yang valid sesuai dengan tujuan penelitian (Arikunto, 2006:12). Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu penelitian mengidentifikasi karakteristik dan struktur fenomena serta peristiwa dalam konteks alaminya (Jonker, 2011:71). Tipe penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi, dimana tipe ini berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang biasa dalam situasi-situasi tertentu (Lexy J. Moleong, 2002:9). Penelitian ini berupaya memandang apa yang sedang terjadi dalam dunia tersebut dan meletakkan temuan-temuan yang diperoleh di dalamnya (Bungin, 2003:82).

### Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan yaitu hasil wawancara yang dilakukan dengan informan. Sedangkan data sekunder berupa data mengenai jumlah anggota klinik asuransi sampah pada klinik Bumiayu kota Malang.

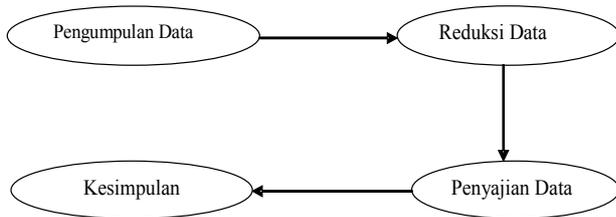
### Unit Analisis

Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien pengguna premi asuransi sampah pada klinik yang menggunakan program premi asuransi sampah di kota Malang yang sudah ditetapkan kriterianya dengan cara *purposive*, *purposive* yaitu metode pengambilan data yang terjadi ketika seorang peneliti memilih anggota sampel untuk menyesuaikan diri dengan beberapa kriteria (Danang, 2012:59). yang terdiri dari 10 informan dengan berbagai macam profesi dan usia.

### Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif merupakan proses pencarian dan penyusunan data melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis kemudian dikelompokkan sesuai kategori yang dibutuhkan oleh peneliti, menjelaskan kedalam unit-unit, yang kemudian membuat kesimpulan sehingga hasil penelitian mudah dimengerti oleh peneliti dan orang lain. Penggambaran atau pemotretan kondisi penelitian ini berdasarkan jawaban dari

wawancara mengenai persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah untuk pembiayaan pelayanan kesehatan di kota Malang dan persepsi pasien terhadap peran *stakeholder*. Teknik analisis data pada penelitian ini terbagi menjadi empat tahap yaitu:



Gambar 1. Teknis Analisis Data

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2015

## Hasil Penelitian

### Proses Pengumpulan dan Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai pendapat anggota GCI terhadap program klinik asuransi sampah untuk pembiayaan pelayanan kesehatan di kota Malang dengan berbagai latar belakang dan usia. Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan pemilihan informan. Informan dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, yakni (1) anggota klinik asuransi sampah Indonesia Medika Malang (2) pasien pengguna klinik asuransi sampah yang pernah menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada klinik Bumiayu Jalan Kyai Parseh Jaya 18 B Malang Jawa Timur. Langkah pertama dari proses pengumpulan dan analisis data dimulai dengan *data collection* dengan cara melakukan wawancara, observasi dan pengambilan dokumentasi langsung kepada informan di kota Malang. Setelah informan ditetapkan, selanjutnya peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan informan secara informal dan terbuka untuk menggali jawaban-jawaban informan atas pertanyaan yang diajukan, peneliti juga mencatat seluruh jawaban yang diperoleh dari kegiatan wawancara tersebut. Setelah proses pengumpulan data, kegiatan selanjutnya adalah reduksi data, menyajikan data, melakukan pembahasan untuk kemudian diambil kesimpulan dan saran.

Uraian wawancara tiap informan dijadikan kunci dengan mengacu pada daftar pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti. Adapun hasil wawancara sebagai berikut:

#### a. Hasil wawancara :

Informan pertama atas nama Ibu Farida (Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga, Umur: 49 Tahun). Dari hasil wawancara dengan ibu Farida diperoleh suatu gambaran tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah. Wawancara dilakukan tanggal 03 Maret 2014 di rumah Ibu Farida Rt.03 Rw.05 Bumiayu, berikut secara rinci hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Farida. Secara keseluruhan jawaban Ibu Farida menunjukkan respon positif terhadap program klinik asuransi sampah karena dengan adanya klinik asuransi sampah sangat memberikan kemudahan untuk berobat karena cukup membawa sampah dan tidak memakai uang. Selain itu, ibu Farida juga dibantu untuk mengetahui bagaimana cara menjaga kesehatan dan memelihara lingkungan yang bersih

dan sehat. Jadi program klinik asuransi sampah sangat bermanfaat bagi ibu Farida dan keluarganya.

Informan kedua atas nama Ibu Sulifah (Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga, Umur: 48 Tahun). Dari hasil wawancara dengan ibu Sulifah diperoleh suatu gambaran tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah. Wawancara dilakukan tanggal 03 Maret 2014 di rumah Ibu Sulifah Rt.03 Rw.05 Bumiayu, berikut secara rinci hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Sulifah. berikut secara rinci hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Sulifah. Secara keseluruhan jawaban Ibu Farida mengenai program klinik asuransi sampah adalah sangat senang dan sangat membantu beliau dalam berobat dan menangani masalah kesehatannya. Ibu Sulifah juga berpendapat bahwa beliau bisa pergi berobat gratis dan cek kesehatan gratis di klinik Bumiayu. Dengan mengumpulkan sampah setiap bulanya beliau bisa mendapatkan informasi kesehatan karena jika beliau tidak sakit masih ada tim Indonesia Medika yang memberikan penyuluhan mengenai informasi kesehatan.

Informan ketiga atas nama bapak Ngadi (Pekerjaan: Tidak Bekerja, Umur: 52 Tahun). Dari hasil wawancara dengan bapak Ngadi diperoleh suatu gambaran tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah. Wawancara dilakukan tanggal 03 Maret 2014 di rumah bapak Ngadi Rt.02 Rw.05 Bumiayu, berikut secara rinci hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Ngadi. Selama bapak Ngadi menjadi anggota klinik asuransi sampah, beliau sangat senang dan sangat terbantu mengenai masalah kesehatannya, karena beliau bisa cek kadar gula dalam darahnya dan tetap bisa berobat meskipun dia tidak punya uang. Selain itu, menjadi anggota klinik asuransi sampah bapak Ngadi merasa kehidupannya ada yang memperhatikan.

Informan keempat atas nama ibu Naimah (Pekerjaan: Pedagang Kecil, Umur: 40 Tahun). Dari hasil wawancara dengan ibu Naimah diperoleh suatu gambaran tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah. Wawancara dilakukan tanggal 03 Maret 2014 di rumah ibu Naimah Rt.01 Rw.05 Bumiayu, berikut secara rinci hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Naimah. Selama ibu Naimah menjadi anggota klinik asuransi sampah, beliau sangat senang dan sangat terbantu mengenai masalah kesehatannya, karena beliau bisa pergi berobat gratis ke klinik Bumiayu dan juga beliau bisa melakukan monitoring kesehatan akan penyakit hipertensi yang selama ini beliau derita. Dan juga program klinik asuransi sampah sangat memberikan manfaat bagi keluarganya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang mudah dan tidak memberatkan keluarganya.

Informan kelima atas nama ibu Munah (Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga, Umur: 46 Tahun). Dari hasil wawancara dengan ibu Munah diperoleh suatu gambaran tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah. Wawancara dilakukan tanggal 03 Maret 2014 di rumah ibu Munah Rt.01 Rw.05 Bumiayu, berikut secara rinci hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Munah. Selama ibu Munah menjadi anggota klinik asuransi sampah, beliau sangat senang dan sangat terbantu mengenai masalah kesehatannya, karena penyakit hipertensi yang sering kambuh bisa cepat teratasi walaupun beliau tidak punya uang, karena beliau bisa pergi berobat ke klinik Bumiayu yang berada tidak jauh dari rumahnya dan di sana pula beliau sangat senang karena dokternya juga sangat ramah dan membantu

dengan sepenuh hati. Dengan menjadi anggota klinik asuransi sampah sejak klinik Bumiayu menerapkan program asuransi sampah, ibu Munah selalu berobat ke klinik Bumiayu dan tidak pernah membayar dengan uang hanya mengumpulkan sampah.

Informan keenam atas nama ibu Mariah (Pekerjaan: Ibu Tumah Tangga, Umur: 74 Tahun). Dari hasil wawancara dengan ibu Mariah diperoleh suatu gambaran tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah. Wawancara dilakukan tanggal 03 Maret 2014 di rumah ibu Mariah Rt.01 Rw.05 Bumiayu, berikut secara rinci hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Mariah. Selama ibu Mariah menjadi anggota klinik asuransi sampah, beliau merasa sangat terbantu apabila beliau sakit pusing dan linu-linu pada kakinya, karena jika beliau sakit beliau langsung pergi ke klinik Bumiayu untuk diperiksa kesehatannya dan diberikan obat sesuai penyakit yang beliau derita. Ibu Mariah sangat senang bisa dibantu oleh Indonesia Medika dan klinik Bumiayu karena beliau tidak tahu lagi harus pergi berobat ke mana jika dia sakit mengingat biaya berobat sekarang sangat mahal bagi dirinya. Harapan beliau terhadap program ini agar tetap berjalan terus supaya bisa membantu beliau dan anggota klinik asuransi sampah lainnya.

Informan ketujuh atas nama ibu Faisatul Maghfirah (Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga, Umur: 20 Tahun). Dari hasil wawancara dengan ibu Faisatul Maghfirah diperoleh suatu gambaran tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah. Wawancara dilakukan tanggal 03 Maret 2014 di rumah ibu Naimah Rt.03 Rw.05 Bumiayu, berikut secara rinci hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Faisatul Maghfirah. Selama ibu Faisatul Maghfirah menjadi anggota klinik asuransi sampah, terhitung baru sekitar tujuh bulan menjadi anggota klinik beliau sangat senang dan sangat terbantu mengenai masalah kesehatannya, karena beliau bisa pergi berobat gratis ke klinik Bumiayu dan juga beliau bisa memperoleh informasi mengenai kesehatan tubuh dan lingkungan. Program klinik asuransi sampah ini juga tidak pernah membebani anggota klinik asuransi sampah untuk selalu membayarkannya tiap bulan kepada Indonesia Medika. Namun, mereka yang membutuhkan pelayanan kesehatan tetap akan diberikan pelayanan oleh klinik Bumiayu.

Informan kedelapan atas nama ibu Novi Yunita Sari (Pekerjaan: Ibu rumah Tangga, Umur: 26 Tahun). Dari hasil wawancara dengan ibu Novi Yunita Sari diperoleh suatu gambaran tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah. Wawancara dilakukan tanggal 03 Maret 2014 di rumah ibu Naimah Rt.03 Rw.05 Bumiayu, berikut secara rinci hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Novi Yunita Sari. Selama ibu Novi Yunita Sari menjadi anggota klinik asuransi sampah, beliau sangat senang dan sangat terbantu mengenai masalah kesehatannya, karena beliau bisa mendapatkan pelayanan kesehatan seperti cek kesehatan, melakukan pemeriksaan kesehatan dan mendapatkan pengobatan apabila beliau sakit dengan mudah dan tidak perlu mengeluarkan uang sebagai biaya berobat.

Informan kesembilan atas nama ibu Salmah (Pekerjaan: Buruh Tani, Umur: 35 Tahun). Dari hasil wawancara dengan ibu Salmah diperoleh suatu gambaran tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah. Wawancara dilakukan tanggal 03 Maret 2014 di rumah ibu Naimah Rt.03 Rw.05 Bumiayu, berikut secara rinci hasil wawancara yang

dilakukan dengan ibu Salmah. Selama ibu Salmah menjadi anggota klinik asuransi sampah, beliau sangat senang dan sangat terbantu mengenai masalah kesehatannya, karena dengan menjadi anggota klinik asuransi sampah beliau bisa pergi berobat gratis dan melakukan pemeriksaan kesehatan dengan gratis pula. Sebagai anggota klinik asuransi sampah ibu Salmah sangat bersyukur masih ada pihak yang membantu beliau dan anggota klinik lainnya untuk tetap bisa melakukan pengobatan meskipun beliau tidak punya uang untuk berobat.

Informan kesepuluh atas nama bapak Sunardi (Pekerjaan: Wiraswasta, Umur: 51 Tahun). Dari hasil wawancara dengan bapak Sunardi diperoleh suatu gambaran tentang persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah. Wawancara dilakukan tanggal 03 Maret 2014 di rumah bapak Sunardi Rt.03 Rw.05 Bumiayu, berikut secara rinci hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Sunardi. Selama bapak Sunardi menjadi anggota klinik asuransi sampah, beliau dan keluarganya sangat senang dan puas karena benar-benar dibantu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh bapak Sunardi dan keluarganya.

## Pembahasan

### Persepsi Pasien Terhadap Program Klinik Asuransi Sampah untuk Pembiayaan Pelayanan Kesehatan di Kota Malang

Hasil wawancara dengan sepuluh informan anggota klinik asuransi sampah Indonesia Medika di Kota Malang maka diperoleh persepsi atau tanggapan dari adanya program klinik asuransi sampah, sesuai pendapat dari Kenya (2013:12) Persepsi merupakan keadaan *integrated* dari individu terhadap stimulus yang diterimanya, apa yang ada dalam diri individu, pikiran, perasaan, pengalaman-pengalaman individu akan ikut aktif berpengaruh dalam proses persepsi. Hasil persepsi dari anggota klinik yaitu mayoritas anggota klinik asuransi sampah mengaku senang dan gembira akan kemunculan program klinik asuransi sampah Indonesia Medika untuk pembiayaan pelayanan kesehatan di kota Malang.

Walgito (2004: 70) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Bentuk respon anggota klinik asuransi sampah berkaitan dengan program klinik asuransi sampah untuk pembiayaan pelayanan kesehatan adalah dengan keikutsertaan mengumpulkan sampah rumah tangga mereka kepada Indonesia Medika yang dapat digunakan sebagai pendanaan mandiri untuk memenuhi kebutuhan kesehatan anggota klinik asuransi sampah itu sendiri serta menggunakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Indonesia Medika. Kemunculan program klinik asuransi sampah Indonesia Medika dirasa memberikan keuntungan bagi anggota klinik asuransi sampah karena dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara mudah dan gratis, dalam artian tidak perlu mengeluarkan uang untuk pergi berobat ke klinik-klinik umum lainnya. Beberapa informan beranggapan munculnya program klinik asuransi sampah menandakan masih ada pihak yang memberikan perhatian

kepada masyarakat kurang mampu untuk tetap bisa mendapatkan pelayanan kesehatan sebagai dasar kebutuhan hidup manusia.

Program klinik asuransi sampah dianggap sebagai program yang dapat menggerakkan masyarakat kelas ekonomi menengah ke bawah untuk menggunakan sumber daya yang terbuang sebagai investasi di bidang kesehatan. Sehingga program ini bisa mengubah persepsi dan kebiasaan masyarakat untuk menyelesaikan masalah sampah melalui inovasi sosial, yakni merubah anggapan masyarakat mengenai sampah yang tadinya tidak berguna dan hanya dibuang, dibakar bahkan ditumpuk begitu saja, kini dengan kemunculan program asuransi sampah masyarakat bisa memanfaatkan dan mendayagunakan sampah sebagai alat pembiayaan pelayanan kesehatan dan juga peningkatan kesehatan masyarakat itu sendiri.

### **Persepsi Pasien akan Peran Indonesia Medika dalam Meluncurkan Program Klinik Asuransi Sampah untuk Pembiayaan**

#### **Pelayanan Kesehatan di Kota Malang**

Peluncuran program klinik asuransi sampah di kota Malang tidak lepas dari peran *stakeholder*, adapun *stakeholder* yang berperan dalam peluncuran program klinik asuransi sampah adalah Indonesia Medika. Menurut Kotler (2012:83) Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Bentuk produksi jasa Indonesia medika adalah sebuah program klinik asuransi sampah yang memberikan jasa pelayanan kesehatan, artinya bentuk jasanya bukan merupakan produk fisik. Produk jasa Indonesia Medika dibentuk karena rasa kepedulian Indonesia Medika terhadap masyarakat berpenghasilan rendah yang sulit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dari hasil wawancara dengan informan terkait persepsi mereka mengenai peran Indonesia Medika dalam meluncurkan program klinik asuransi sampah adalah sangat senang dan sangat mendukung akan keputusan dan peran Indonesia Medika, dalam artian anggota klinik Indonesia Medika mempersepsikan peran Indonesia Medika dengan persepsi positif. Menurut *Wyckof et al.* (dalam Manurung 2012), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Indonesia Medika selalu memperhatikan kualitas jasa yang diberikan sehingga Indonesia Medika dirasa sudah memenuhi harapan anggota klinik asuransi sampah dan mampu memberikan kepuasan di bidang kesehatan. Dukungan dari anggota klinik asuransi sampah terhadap Indonesia Medika selaku produsen jasa yang meluncurkan program klinik asuransi sampah ini memberikan semangat baru bagi Indonesia Medika untuk memberikan kualitas jasa yang lebih baik sehingga mampu menciptakan pendanaan mandiri dari sampah yang dikumpulkan anggota klinik asuransi sampah kepada Indonesia Medika. Bentuk dukungan yang ditunjukkan oleh anggota klinik asuransi sampah adalah dengan berobat menggunakan asuransi sampah pada klinik Bumiayu.

Indonesia Medika memberikan pelayanan dengan meluncurkan program klinik asuransi sampah yang diterapkan pada klinik Bumiayu adalah salah satu bentuk kerja inovatif Indonesia Medika yang menerapkan asuransi kesehatan mikro dengan menggunakan sampah sebagai pembiayaan. Kemunculan program klinik asuransi sampah di

kota Malang dapat merubah persepsi buruk masyarakat mengenai akses pemenuhan kesehatan, karena adanya program ini kesehatan sangat mudah di dapat dengan menjadi anggota klinik asuransi sampah.

## **Kesimpulan dan Keterbatasan Penelitian**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab 4 mengenai hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah Indonesia Medika untuk pembiayaan pelayanan kesehatan di kota Malang adalah dengan peluncuran program klinik asuransi sampah, pasien yang berobat menggunakan program tersebut merasa senang dan gembira karena program tersebut sangat membantu anggota klinik asuransi sampah dalam hal mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab 4 mengenai hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien anggota klinik asuransi sampah di kota Malang terhadap peran *stakeholder* yakni peran Indonesia Medika berpersepsi bahwa Indonesia Medika sangat bagus dalam meluncurkan program klinik asuransi sampah di kota Malang karena program ini merupakan kepedulian Indonesia Medika terhadap masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan berharap agar program ini tetap maju dan berkembang agar masyarakat kurang mampu lainnya juga bisa merasakan hal yang sama dengan apa yang dirasakan oleh para anggota klinik asuransi sampah.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian mengenai persepsi pasien terhadap program klinik asuransi sampah ini memiliki kekurangan dan keterbatasan. Baik itu dari segi konteks pembahasan, praktek penggalian informasi dilapangan maupun dari pemaparan hasil penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada bentuk pendekatan yang digunakan oleh peneliti, dimana bentuk pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan mencari fakta dan informasi yang tepat sesuai dengan realitas yang ada dengan menggunakan pertanyaan terbuka disesuaikan dengan kondisi yang dijumpai di lapangan, sehingga data yang dikumpulkan lebih banyak kata-kata atau gambar-gambar daripada angka (nominal) dan juga pendekatan deskriptif kualitatif disusun tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Keterbatasan lainnya adalah karena adanya keterbatasan waktu baik bagi informan maupun bagi peneliti. Keterbatasan waktu bagi informan adalah karena informan yang juga memiliki aktivitas lain ketika diwawancarai sehingga terkesan terburu-buru, sedangkan keterbatasan waktu bagi peneliti adalah adanya waktu yang singkat untuk terjun langsung ke lapangan mewawancarai informan dan melakukan observasi.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian kualitatif dengan sempurna, hal ini terkait tentang wawancara yang dilakukan terhadap informan bukan hanya terjadi sekali tetapi bertahap dan

mendalam sehingga esensi dari penelitian kualitatif dapat dimunculkan dalam sebuah penelitian.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada informan dalam penelitian ini yaitu organisasi Indonesia Medika, anggota klinik asuransi sampah Indonesia kelurahan Bumiayu kota Malang yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya dan telah memberikan informasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

### Daftar Pustaka

Arikunto, S. 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.

Burhan, Bungin. 2003. **Erotika Media Massa**. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Casofa, Fachmy. 2014. **Menyehatkan Indonesia dengan Sampah**. Solo: Tiga Serangkai

Danang. 2012. **Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen**. Yogyakarta : CAPS.

Jonker, Jan,et.al. 2011. **Metodologi Penelitian**. Jakarta : Salemba Empat

Kotler, Philip. 2012. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Revisi. Jakarta: Prenhalindo

Lexy. J. Moleong. 2002. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: PT. Remaja.

Manurung, Evanny Indah. 2012. **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung**. *Skripsi*: Universitas Padjajaran.3

Mukono, H.J. 2004. **Prinsip Dasar Kesehatan Lingkungan**. Surabaya: Airlangga University Press

Walgito, Bimo. 2004. **Pengantar Psikologi Umum**. Yogyakarta: Andi offset