

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, (Pasolong 2017:148). Kurniawan dalam (Pasolong 2017:148) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang dibutuhkan terutama masyarakat baik dari golongan mampu maupun golongan tidak mampu. Masyarakat terkategori mampu pekerja penerima upah seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), Anggota POLRI, Anggota TNI, Pejabat Negara, dan juga seorang investor. Masyarakat yang terkategori tidak mampu yaitu orang yang perekonomiannya menengah kebawah, tidak mempunyai sumber mata pencaharian atau memiliki sumber mata pencaharian akan tetapi tidak tetap, mempunyai pengeluaran yang hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan pokok yang sangat sederhana. Masyarakat tidak mampu juga mendapat perhatian pemerintah melalui layanan kesehatan BPJS yang preminya ditanggung penuh oleh pemerintah.

Kesehatan merupakan hal yang menjadi prioritas pemerintah, hal ini juga salah satu kebutuhan mendasar masyarakat, karena kesehatan menjadi hak bagi setiap warga Negara yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar.

Semua Negara mengakui kesehatan menjadi modal terbesar mencapai kesejahteraan. Perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk masyarakat sejahtera. Cara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat yaitu dengan mendirikan puskesmas. di Negara kita, puskesmas merupakan pusat layanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat. Tujuan dari adanya puskesmas yaitu untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu dengan biaya yang terjangkau untuk masyarakat. Terutama untuk masyarakat kelas menengah kebawah.

Jaminan kesehatan merupakan jaminan yang berupa perlindungan kesehatan supaya peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Indonesia bertujuan membuat akses kesehatan yang sama bagi semua penduduknya dalam bentuk jaminan kesehatan nasional. Kontribusi terbesar dari jaminan kesehatan nasional adalah orang miskin atau orang yang perekonomiannya menengah kebawah, sehingga ada dua alasan untuk mengikutsertakan masyarakat miskin dalam jaminan kesehatan nasional yang pertama, yaitu untuk memenuhi hak konstitusi, yang kedua untuk kebijakan kesehatan nasional, penting untuk memastikan kesehatan masyarakat miskin. Jika dilihat faktor-faktor yang membuat kesehatan Indonesia buruk itu adalah masyarakat miskinnya. Untuk meningkatkan angka kesehatan nasional yang

buruk maka aksesibilitas kesehatan bagi masyarakat miskin harus di naikan.(iap2.or.id diakses pada tanggal 4 Februari 2022)

Faktor selanjutnya adalah sumber daya manusia (SDM) yang relatif rendah menimbulkan keterbatasan informasi, misalnya tentang aturan hak dan kewajiban masyarakat sebagai pasien yang membutuhkan pelayanan medis agar dapat terhindar dari hal yang tidak diinginkan seperti pelayanan dari tenaga medis yang kurang menyenangkan, malpraktek, dan lainnya. Berdasarkan faktor-faktor tersebut pemerintah membuat program jaminan kesehatan untuk masyarakat miskin yang dikenal dengan Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) yang merupakan program bantuan sosial

Puskesmas adalah organisasi yang memberikan jasa layanan kesehatan dan menjadi salah satu layanan kesehatan yang paling mudah diakses oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang bermutu dan berkualitas menjadi suatu tuntutan yang harus dicapai. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan haruslah memuaskan, terutama dalam sarana dan prasarananya, berbicara tentang sarana dan prasarana tidak hanya menyangkut tentang alat-alat kesehatan saja akan tetapi, kompetensi pelayanan kesehatan harus dipenuhi dan dikelola dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik. Para SDM yang ada di Puskesmas haruslah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan sehingga tujuan atau visi dan misi dari Puskesmas dapat tercapai.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang biasa di sebut BPJS merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan jaminan

kesehatan, ekonomi, dan sosial bagi seluruh warga Negara Indonesia, BPJS bukan program baru, akan tetapi peralihan dari program-program pemerintah yang sebelumnya sebelumnya yaitu: Askes, Jamkesmas, Jamkesda, dan Jamsostek. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terbagi menjadi 2 yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan merupakan hasil dari peralihan Askes, Jamkesmas, Jamkesda, dan Jamsostek. BPJS Kesehatan memiliki 2 Jenis yaitu BPJS-PBI (Penerima Bantuan Iuran), BPJS Non-PBI (Bukan Penerima Iuran)

Jenis kepesertaan BPJS-PBI (Peserta Bantuan Iuran) hanya diperuntukkan untuk fakir miskin atau orang yang tidak mampu menurut data dari dinas sosial. Peserta BPJS-PBI tidak perlu mengeluarkan biaya iuran bulanan karena biaya iuran bulanan sepenuhnya ditanggung oleh pemerintah. Peserta BPJS-PBI ini hanya berhak atas kelas III, dan hanya akan mendapatkan pelayanan kesehatan puskesmas kelurahan atau desa setempat. Untuk yang dulu pernah menjadi peserta Jamkesmas, sekarang dialihkan menjadi peserta BPJS-PBI. BPJS-Non-PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) tidak sama dengan jenis BPJS-PBI yang tidak perlu mengeluarkan iuran bulanan karena iuran bulannya ditanggung oleh pemerintah, peserta BPJS-Non-PBI mempunyai kewajiban membayar biaya bulannya sendiri, karena peserta BPJS-Non-PBI dianggap mampu dan tidak termasuk dalam kategori fakir miskin maupun tidak mampu. (linovhr.com di akses pada tanggal 26 Oktober 2021)

Jaminan kesehatan nasional yang dijalankan oleh BPJS kesehatan, untuk seluruh masyarakat terutama masyarakat miskin yang selama ini mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu karena keterbatasan finansial. Dalam menjalankan program layanan jaminan kesehatan nasional BPJS kesehatan melakukan kerjasama dari berbagai fasilitas kesehatan seperti Puskesmas, Rumah Sakit untuk melakukan pelayanan kesehatan bagi masyarakat khususnya mereka yang berpenghasilan rendah. Berikut adalah tabel Jenis layanan BPJS kesehatan di Indonesia:

Tabel.1.1
JENIS LAYANAN BPJS KESEHATAN DI INDONESIA

NO	JENIS LAYANAN BPJS KESEHATAN	KETERANGAN
1.	BPJS-PBI (Penerima Bantuan Iuran)	BPJS ini diperuntukkan bagi fakir miskin atau orang yang tidak mampu.
2.	BPJS Non-PBI (Penerima Bantuan Iuran)	<p>BPJS ini terbagi menjadi tiga, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pekerja penerima upah. Pekerja penerima upah adalah setiap orang yang bekerja dan menerima gaji atau upah, misalnya Pegawai Negeri Sipil (PNS), Anggota POLRI, Anggota TNI, Pejabat Negara, Pegawai Honorer, Staf Ahli, Staf Khusus, Pegawai Swasta, dan pekerja lain yang telah memenuhi kriteria pekerja penerima upah. 2) Pekerja bukan penerima upah. Pekerja bukan penerima upah adalah setiap orang yang bekerja atau berusaha dengan resiko sendiri, seperti pekerja mandiri atau pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja lain yang memenuhi kriteria pekerja bukan penerima upah. Pihak WNA yang bekerja minimal selama 6 bulan di Indonesia termasuk dalam kategori pekerja bukan penerima upah. Untuk iuran bulanannya ditanggung sendiri oleh peserta. 3) Bukan pekerja. Yang termasuk dalam kategori bukan pekerja adalah investor, pemberi kerja, penerima pensiun, veteran, perintis, kemerdekaan, dan sebagainya.

NO	JENIS LAYANAN BPJS KESEHATAN	KETERANGAN
3.	BPJS Mandiri (Perorangan)	Semua anggota keluarga yang tercantum dalam 1 KK harus didaftarkan menjadi peserta BPJS Mandiri (perorangan) tanpa terkecuali. Dan wajib membayar iuran bulanan, besar kecilnya iuran peserta sesuai dengan kelas yang dipilih.

Sumber: BPJS kesehatan.go.id 2021

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan yang sangat dekat dengan masyarakat diharapkan untuk meningkatkan dan memperbaiki kesehatan masyarakat. Dokter atau perawat mempunyai tanggung jawab dan peran yang sangat penting mengenai masalah kesehatan masyarakat. Terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu kepada masyarakat. Pemberian layanan kesehatan yang bermutu akan memberikan kepuasan untuk pasien yang nantinya berkeinginan untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif.

Efektivitas dalam memberikan pelayanan bagi pasien menjadi sebuah keharusan agar pasien yang berkunjung ke Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merasa puas dan apa yang menjadi kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik. Seperti halnya dengan efektivitas pelayanan di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah dalam segi pelayanan sudah cukup baik dari dimensi kompetensi teknis dimana pegawai telah melakukan pelayanan dari mulai prosedur, dan juga keahlian teknis dalam menggunakan alat-alat medis, dimensi efektivitas, dimensi efisiensi dimana petugas dalam memberikan alur prosedur pelayanan dan tarif retribusi yang jelas, dan juga dimensi hubungan antar manusia, pegawai telah melayani pasien secara sopan,

santun dan ramah. sehingga dengan pelayanan yang baik dan jelas dapat menumbuhkan rasa puas kepada pasien (Jurnal Administrasi Negara, 2019).

Table 1.2
DATA KUNJUNGAN PASIEN PUSKESMAS BATUAN 2021

BULAN	JKN		UMUM	
	Rajal	Ranap	Rajal	Ranap
	Total	Total	Total	Total
Januari	266	5	35	1
Februari	306	9	36	1
Maret	370	8	8	6
April	299	15	106	2
Mei	180	10	65	0
Juni	205	9	101	4
Juli	103	11	49	2
Agustus	105	2	51	0
September	155	5	37	0
Oktober	172	8	59	1
November	172	9	51	1
Desember	222	28	36	3
Total	2555	119	661	21

Sumber: Puskesmas Batuan 2021

Puskesmas Batuan juga melayani peserta BPJS Kesehatan PBI, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap pengguna BPJS PBI yang pernah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Batuan masih belum memberikan kepuasan dalam hal pelayanan hal ini dapat dilihat dari kurang tanggapnya petugas dalam memberikan pelayanan perawatan bagi pasien pengguna BPJS PBI, meskipun dalam hal administrasi terbilang mudah dan tidak rumit. Disamping pelayanan yang diberikan petugas kesehatan masih kurang optimal faktor lain yang juga mempengaruhi kurang efektifnya pemberian pelayanan tidak adanya dokter yang tetap berada di Puskesmas Batuan. Sehingga ketika ada pasien yang membutuhkan pelayanan perawatan petugas berkonsultasi dengan dokter melalui sambungan telepon, hal seperti

ini seharusnya ditangani dengan baik supaya tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena menyangkut masalah kesehatan, yang mana kesehatan sangatlah penting bagi semua orang. Walaupun petugas Puskesmas Batuan masih belum cukup memuaskan dalam memberikan pelayanannya akan tetapi dapat dilihat dari data pengunjung tahun 2021 bahwa masih banyak masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Batuan dengan menggunakan BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan.

Penanganan yang kurang baik dari petugas puskesmas batuan juga dapat dilihat dari kurang bagusnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Puskesmas Batuan diperkuat saat DPRD melakukan inspeksi mendadak (sidak) ke Puskesmas Batuan dan mendapatkan beberapa permasalahan salah satunya yaitu kurang bagusnya SDM di Puskesmas Batuan tidak adanya perawat kompeten, hanya ada perawat sukarelawan, tidak adanya perawat yang *standby* 24 jam sehingga apabila ada pasien, maka tidak langsung diatasi oleh perawat yang benar-benar kompeten. (santrinews.com di akses pada tanggal 3 Februari 2022)

Permasalahan terkait lemahnya pelayanan yang terjadi akan berdampak terhadap pelayanan masyarakat, ketika masalah tersebut tidak teratasi maka akan sangat berpengaruh terhadap ke efektifan suatu pelayanan kesehatan, yang mana pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh semua masyarakat dari golongan mampu maupun golongan tidak mampu. Kepala Puskesmas Batuan perlu lebih memperhatikan kinerja para petugas di Puskesmas Batuan sehingga pemberian pelayanan dapat berjalan dengan

semestinya sehingga pasien dapat merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Di Puskesmas Batuan Sumenep”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah efektivitas pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Di Puskesmas Batuan Sumenep”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Bagi Pasien BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Di Puskesmas Batuan Sumenep.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian yang dituangkan pada penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Teoritik

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gagasan dan pemikiran untuk memperluas pemahaman serta wawasan khususnya untuk memperkaya konsep-konsep dan teori-teori mengenai kualitas pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktik

1) Bagi Peneliti

Sebagai media dalam proses memperluas wawasan, pengetahuan dan pemahaman dalam penyusunan karya tulis ilmiah yang baik. Dapat mengembangkan kreatifitas kepekaan dalam menemukan permasalahan dengan memberi solusi.

2) Bagi Instansi Terkait

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan untuk menjadi referensi atau rujukan pengetahuan yang dapat dijadikan tambahan referensi bahan bacaan mengenai kualitas pelayanan bagi pasien pengguna BPJS

3) Bagi Masyarakat

Sebagai informasi tambahan bagi masyarakat terkait dengan efektivitas kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran di Puskesmas Batuan

1.5 Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan, Pada Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. Bab II Tinjauan Pustaka dan Kerangka Teori, Pada Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, dan *Grand Theory* dan kerangka teori pada bab ini juga berisi tentang ke baharuan yang harus dicantumkan oleh penulis sehingga bisa dikatakan tidak sama dengan penelitian terdahulu.

3. Bab III Metodologi Penelitian, Pada Bab ini berisi tentang fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan keabsahan data penggunaan buku dilakukan dalam penulisan bab ini untuk dijadikan sumber pustaka, sehingga yang dilakukan menjadi terarah sesuai dengan teori yang ada.
4. Bab IV Gambaran Umum Objek Penelitian, pada Bab ini peneliti mendeskripsikan tentang gambaran umum objek yang akan diteliti. Peneliti akan menjabarkan Puskesmas Batuan dimulai dari sejarah singkat Puskesmas Batuan, letak geografis, visi dan misi, jenis-jenis pelayanan Puskesmas Batuan, data pegawai, fasilitas-fasilitas Puskesmas Batuan ,dan struktur organisasi.
5. Bab V Hasil Penelitian dan Pembahasan, pada Bab ini peneliti memaparkan hasil penelitian berupa data-data yang diperoleh sekaligus melakukan analisis atas data tersebut dengan menggunakan teknik analisa data dan kerangka teori dan Bab V juga akan menguraikan tentang temuan-temuan yang telah ditemukan
6. Bab IV Penutup, pada Bab ini peneliti menguraikan kesimpulan dari penelitian dan saran-saran sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.