

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang - Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (UU No. 36 Tahun 2009). Maka kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan", Pasal 28 H ayat (3) "Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat" dan Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Salah

satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah puskesmas.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak di butuhkan oleh masyarakat. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu di benahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang di maksud tentunya adalah pelayanan yang cepat , tepat, murah dan ramah. Dengan kata lain, pelaksanaannya sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang telah di tetapkan. Mengingat bahwa sebuah Negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani. Hal ini sejalan dengan pernyataan (Pusdokkes Polri, 2010) pelayanan kesehatan adalah upaya, pekerjaan atau kegiatan kesehatan yang ditujukan untuk mencapai derajat kesehatan perorangan/ masyarakat yang optimal atau setinggi-tingginya.

Muninjaya (2012:13) menyatakan kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan pasien yang bisa terpenuhi dan diterima tepat waktu, sehingga penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan pasien. Dua hal yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan adalah layanan yang diharapkan (*expected services*) dan jasa yang dirasakan (*perceived services*). Jasa pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa pelayanan jika *perceived services* sesuai dengan *expected services*.

Kebijakan terkait pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin menjadi salah satu persoalan mendasar. Masalah kemiskinan yang merupakan masalah yang selalu ada pada setiap negara, meskipun zaman telah memasuki era globalisasi namun tidak dapat dipungkiri masalah kemiskinan selalu menjadi

penghambat kemajuan pada suatu negara. Bahkan masalah kemiskinan tidak hanya terdapat di negara-negara berkembang, namun juga pada negara-negara maju.

Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014).

Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, keluarga peserta seringkali mengeluh akan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Mereka menganggap bahwa pelayanan yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Pada beberapa pengguna layanan BPJS, sebagian besar menyampaikan berbagai keluhan mengenai layanan kesehatan BPJS, beberapa pengguna BPJS mengatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak sesuai ketentuan, selain itu pengguna BPJS mendapat tempat yang terbatas, serta alur administrasi yang terkesan berbelit-belit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima beberapa pengguna BPJS tidak cukup baik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien miskin (PBI) pengguna BPJS dapat dilakukan berbagai upaya seperti mempermudah alur pengurusan persyaratan pasien BPJS, pembagian tugas perawat dalam perawatan kepada pasien, melengkapi sarana dan prasarana rawat inap BPJS. Akan tetapi upaya tersebut belum dapat mengurangi persepsi pasien terhadap kualitas

pelayanan pasien pengguna BPJS, seperti halnya yang terjadi di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “**Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Sebagai Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Studi Kasus Di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah-masalah yang muncul dapat diidentifikasi yakni kualitas pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat PBI peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah merupakan batasan-batasan masalah yang sengaja dibuat agar pembahasan yang akan dikaji tidak meluas, oleh karena itu mengingat luasnya ruang lingkup pembahasan tersebut dan tidak menimbulkan ketidakjelasan serta kekeliruan dalam pembahasan penelitian ini, maka ada batas masalah yang menjadi penelitian ini lebih efektif dan efisien.

Adapun yang menjadi pembatasan masalah dalam pembahasan penelitian ini adalah :

1. Penelitian fokus pada kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat (PBI) sebagai peserta BPJS kesehatan

2. Penelitian dilakukan terhadap masyarakat PBI peserta BPJS di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat PBI peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan Propinsi Sumatera Utara?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat PBI peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat PBI peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan
3. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang telah ditetapkan

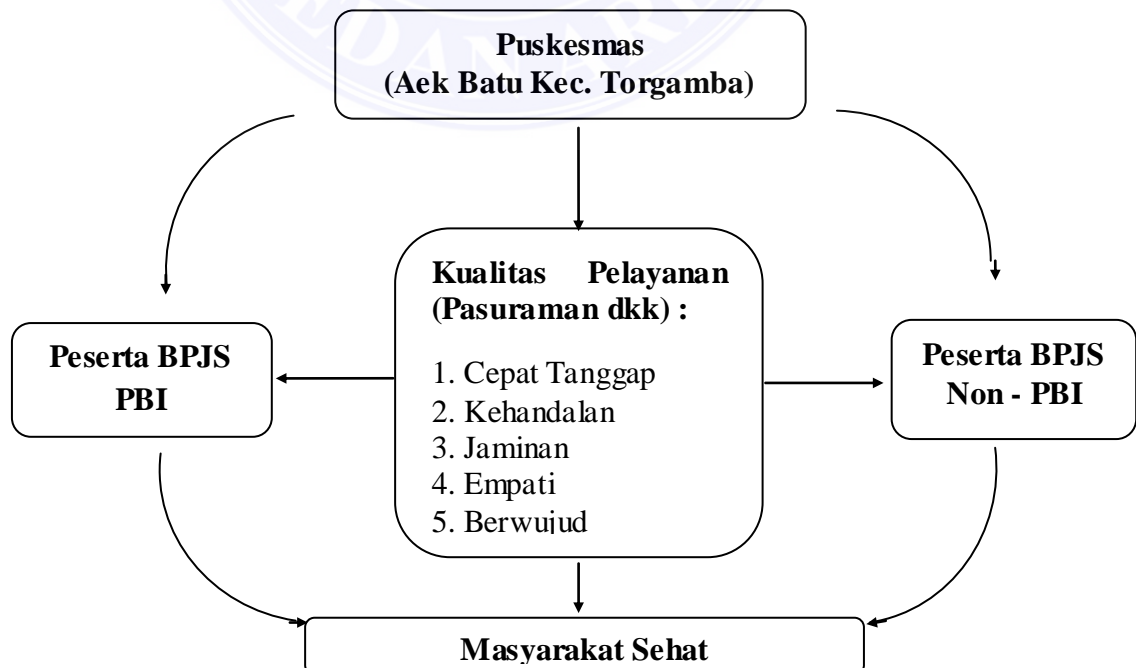
1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai salah satu syarat dan kewajiban dalam menyelesaikan studi strata-1 untuk mencapai gelar keserjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Program Studi Administrasi Publik.
2. Dari segi teoritis sebagai bahan kajian dan studi banding antara ilmu yang diterima di bangku kuliah dengan kenyataan empiris yang ada di lapangan tempat penelitian.
3. Dari segi praktis membantu memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dan implementasi program BPJS kesehatan

1.6 Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba sebagai unit pelaksana teknis dinas (UPTD) kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayahnya. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan stara pertama menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*).

Pelayanan kesehatan masyarakat pada prinsipnya mengutamakan pelayanan kesehatan *promotif* dan *preventif*. Sebagaimana yang seharusnya diterapkan oleh Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba tersebut. Pelayanan *promotif* adalah upaya meningkatkan kesehatan masyarakat kearah yang lebih baik lagi dan yang *preventif* mencegah agar masyarakat tidak jatuh sakit dan terhindar dari penyakit. Maka pelayanan kesehatan masyarakat itu tidak hanya tertujuh pada pengobatan individu yang sedang sakit saja, tetapi yang lebih penting adalah upaya-upaya pencegahan (*preventif*) dan peningkatan kesehatan (*promotif*). Namun dalam hal ini juga perlu diperhatikan hal-hal yang menyangkut pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba. Dimana pada penelitian ini penulis melihat kualitas pelayanan kesehatan puskesmas berdasarkan teori yang di kemukakaan oleh Parasuraman dkk (Dalam Tjiptono 2005:132-133) yakni meliputi pada dimensi *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (berwujud). Sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas berawal dari kepuasan pelanggan atau pengguna jasa serta terwujudnya masyarakat sehat pada wilayahnya. Pelayanan kesehatan yang

berkualitas dihasilkan dari kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. BPJS kesehatan adalah salah satu cara untuk memperbaiki kesehatan jiwa di seluruh Indonesia yang mulai beroperasi pada Tahun 2014 dan nama BPJS kesehatan mulai gencar di publikasikan kepada masyarakat.

Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 pasal 4, peserta terdiri dari dua golongan yakni peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan dan Non Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan. PBI Jaminan Kesehatan adalah fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai peserta program Jaminan Kesehatan. Sedangkan peserta Non PBI yakni:

- 1). Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan dan anggota keluarganya ;
- 2). Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluarganya termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan dan anggota keluarganya;
- 3). Bukan Pekerja dan anggota keluarganya.