

Nama : Ririn Alfiyani

NPM : 2216041096

Kelas : Reguler C

Tugas Mata Kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik

NPM Genap: Penelitian Kualitatif

## **KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS HAJIMENA NATAR LAMPUNG SELATAN**

### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

##### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service”. Moenir (2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu: 1) perihal atau cara melayani. 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan

organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir (2002) menjelaskan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, peran serta masyarakat sangatlah dibutuhkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban serta berperan aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik terbagi atas dua bagian, yaitu: 1). Pelayanan Barang dan Jasa Publik: Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN). 2). Pelayanan Administratif: Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administrative pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi non-pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di Indonesia, pemerintah memiliki tujuan dalam meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap warga negara, agar warga negara tersebut dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum sebagai yang dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan kesehatan tersebut dilakukan dengan berdasarkan pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Sistem tersebut merupakan suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung, guna menjamin derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Pelayanan Kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan Pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan Kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara

menyeluruh. Sebab, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan sekaligus sebagai investasi, sehingga perlu diupayakan, diperjuangkan dan ditingkatkan oleh setiap individu dan oleh seluruh kelompok bangsa. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat menikmati hidup sehat dan pada akhirnya dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai ujung tombak pembangunan kesehatan mengemban misi untuk mendorong kemandirian masyarakat dalam hal hidup sehat melalui pemberdayaan masyarakat adalah hadirnya berbagai bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) di setiap wilayah kerja Puskesmas. Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang lebih nyata peranannya dan telah mampu berkembang ditengah masyarakat adalah Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu). Saat ini distribusi Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar lebih merata, setiap Puskesmas melayani 30.000-50.000 penduduk atau sekurang-kurangnya satu kecamatan mempunyai puskesmas.

Mengenai pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan (*health care services*) adalah setiap Upaya yang diselenggarakan secara mandiri atau bersama-sama dalam satu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan Kesehatan perorangan, kelompok dan atau masyarakat. Dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat, maka sejjak tahun 1993 di keluarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM), yang intinya berisi prinsip-prinsip pelayanan prima kepada masyarakat antara lain berupa kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan. Keterbukaan, efisiensi dan ekonomis.

Puskesmas dituntut untuk meningkatkan pendapatan sebagai sumber peningkatan pelayanan kesehatan kepada Masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas harus melakukan Upaya agar pasien tetap datang untuk menerima pelayanan Kesehatan dari Puskesmas. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien Puskesmas maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan atau kesan kepada piha/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan. Harus disadari bahwa semakin berkembangnya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh swasta baik Balai Pengobatan (BP) maupun dokter praktik swasta merupakan pesaing Puskesmas pada saat sekarang ini, Tanpa adanya peningkatan mutu pelayanan dari Puskesmas maka dalam jangka Panjang masyarakat menengah ke atas akan memanfaatkan BP swasta, sedang

Berdasarkan pada kesadaran akan pentingnya suatu pelayanan kesehatan, rumah sakit-rumah sakit maupun Pukesmas yang ada di Indonesia baik milik pemerintah maupun swasta selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien atau masyarakat yang hendak mendapatkan pelayanan kesehatan, baik melalui penyediaan peralatan pengobatan, tenaga medis yang berkualitas sampai pada fasilitas pendukung lainnya seperti kantin, ruang tunggu yang nyaman, apotik, lahan parkir dan sebagainya. Dengan demikian, masyarakat benar-benar memperoleh pelayanan kesehatan yang tepat dan cepat.

Dalam pelaksanaannya, Negara juga dituntut untuk dapat melaksanakan kewajibannya sebagaimana tertuang dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 untuk bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah memiliki 4 (empat) fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu: (1) fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), (2) fungsi pembangunan (*development function*), (3) fungsi pemberdayaan (*protection function*), dan (4) fungsi pengaturan. Dari keempat fungsi tersebut, memang tidak memiliki tingkatan yang berarti harus dilaksanakan semuanya oleh pemerintah, namun fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) dinilai sangat strategis karena dapat menentukan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat yang merupakan bentuk daripada pelayanan publik. Sebab, praktik pemerintah dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum dan akuntabilitas publik.

Masalah kesehatan di Indonesia yang tidak kunjung usai membuat pemerintah harus mengambil tindakan supaya masyarakat tetap dapat merasakan keadilan dan memperoleh haknya serta tidak menimbulkan kerugian. Guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat pemerintah mengadakan jaminan sosial. Jaminan sosial ini diselenggarakan oleh pemerintah

yang berguna untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak, dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, AKSES dan yang terbaru adalah Badan Pelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) kemudian berubah menjadi Badan Hukum Publik yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia. Pada awalnya lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia adalah lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes Indonesia yang kemudian menjadi BPJS Kesehatan. Pada awal 2013, PT Askes Menjadi BPJS Kesehatan.

BPJS memiliki visi dan misi di dalamnya yang harus dilaksanakan, antara lain: Visi BPJS Kesehatan: seluruh penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya. Misi BPJS Kesehatan: Membangun kemitraan strategis dengan berbagai lembaga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam perluasan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN); Menjalankan dan mamantapkan sistem jaminan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien dan bermutu kepada peserta melalui kemitraan yang optimal dengan fasilitas kesehatan; Mengoptimalkan pengelolaan dana program jaminan sosial dan dana BPJS Kesehatan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel untuk mendukung kesinambungan program; Membangun BPJS Kesehatan yang efektif berlandaskan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik dan meningkatkan kompetensi pegawai untuk mencapai kinerja unggul; Mengimplementasikan dan mengembangkan sistem perencanaan dan evaluasi, kajian, manajemen mutu dan manajemen resiko atas seluruh operasionalisasi BPJS Kesehatan; Mengembangkan dan memantapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung operasionalisasi BPJS Kesehatan Dalam Undang-Undang BPJS telah ditentukan bahwa BPJS Kesehatan memiliki fungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

Jaminan Kesehatan menurut Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas,

dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Dalam implementasi pelayanan kesehatan, BPJS juga memperhatikan hak para pekerja dengan menghadirkan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 4 program, yaitu program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Menurut UU SJSN program jaminan kecelakaan kerja diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pelayanan kesehatan dan santunan uang tunai apabila seorang pekerja mengalami kecelakaan kerja atau menderita penyakit akibat kerja. Selanjutnya program jaminan hari tua diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib, dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Kemudian program jaminan pensiun diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib, untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat peserta kehilangan atau berkurang penghasilannya karena memasuki usia pensiun atau mengalami cacat total tetap. Jaminan pensiun ini diselenggarakan berdasarkan manfaat pasti. Sedangkan program jaminan kematian diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dengan tujuan untuk memberikan santunan kematian yang dibayarkan kepada ahli waris peserta yang meninggal dunia.

BPJS diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari sebelumnya. Namun dalam praktiknya sebenarnya masih banyak ditemukan persoalan dalam pelaksanaan BPJS dengan adanya perbedaan signifikan kualitas pelayanan berdasarkan keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan berorientasi pada pasien, serta kepuasan pasien antara pasien yang menggunakan BPJS dan umum (tidak menggunakan BPJS). Hal ini terbukti dengan banyaknya keluhan masyarakat menengah kebawah yang menggunakan BPJS untuk keperluan kesehatan baik di rumah sakit maupun puskesmas terdekat.

Dengan adanya keluhan tersebut, peneliti tertarik dan memilih untuk mengambil lokasi di UPT Puskesmas Hajimena yang menjadi salah satu Fasilitas Kesehatan Pertama yang berada dalam Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan. Puskesmas Hajimena memiliki tiga wilayah kerja yaitu desa Hajimena, desa Pemanggilan dan desa Sidosari. UPT Puskesmas Hajimena dalam mengembangkan tugasnya mempunyai visi “Tercapainya Masyarakat hajimena Sehat dan mandiri” Adapun misi UPT Puskesmas Hajimena di rumuskan dalam 3 (tiga) hal penjabaran, yaitu: 1). Memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang

bermutu dan terjangkau. 2). Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia sesuai dengan bidang kompetensinya. 3). Mengembangkan kapasitas system, sarana prasarana, dan tata kelola pelayanan kesehatan yang baik.

Dari visi dan misi UPT Puskesmas Hajimena diatas, seharusnya pelayanan yang diberikan dari mulai sistemnya, sarana dan prasaranya dan juga tata kelolanya tidak ada perbedaan pelayanan untuk semua pasien (semua dilayani dengan sangat baik). Namun mengapa masih ditemukan ada keluhan dari para pasien yang menggunakan BPJS. Dari hal tersebut, diketahui hingga sampai saat ini masih terdapat kekurangan yang harus dievaluasi dan diperharui oleh pemerintah guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

## **1. 2 Fokus Masalah**

Penelitian ini berfokus pada permasalahan mengenai mengapa kerap ditemui adanya perbedaan sikap dan atau pelayanan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Hajimena Natar Lampung Selatan pada pengguna BPJS yang menjadi pasien di Puskesmas tersebut. Sebab hal ini menjadi tanda tanya bagi banyak pihak baik yang menjadi pasien maupun tidak dan yang meggunakan BPJS maupun tidak.

## **1.3 Rumusan Masalah**

1. Mengapa masih banyak keluhan mengenai tidak maksimalnya pelayanan kepada pasien yang meggunakan BPJS di Puskesmas Hajimena?
2. Apa faktor yang menghambat pelayanan untuk pengguna BPJS di Puskesmas Hajimena tidak maksimal?
3. Bagaimana pelaksanaan kegiatan petugas kesehatan di Puskesmas Hajimena?

## **1. 4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui mengapa masih banyak keluhan dari para pasien yang menggunakan BPJS di Puskesmas Hajimena.

2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat pelayanan kepada pengguna BPJS di Puskesmas Hajimena sehingga menyebabkan tidak maksimalnya pelayanan
3. Untuk mengetahui bagaimana tata pelaksana para petugas kesehatan di Puskesmas Hajimena dalam menangani pasiennya

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Sebagai bahan masukan untuk para petugas kesehatan yang bertugas melayani pasiennya untuk bisa lebih baik lagi dalam bersikap terutama kepada pasien pengguna BPJS.
2. Dapat digunakan dengan baik untuk berbagai keperluan bacaan dan juga penelitian selanjutnya
3. Memberikan tambahan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan di bidang kesehatan.

## REFERENSI

- Fajriansyah, M., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2022). Implementasi Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Studi Kasus tentang Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Unisma Malang). *Respon Publik*, 16(9), 85-92.
- Malahayati, F. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Di RSUD Madani Kota Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686-696.
- Utomo, P., Arifin, S., & Nuryadi, N. (2018). Kinerja pelayanan publik pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) sememi surabaya. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(5), 406-424.
- Nuryani, D. D., Wijaya, D. B., Listia, R., & Hidayat, R. (2021). Perilaku Merokok Pada Penduduk Usia  $\geq$  10 Tahun Di Wilayah Kerja Upt Puskesmas Hajimena Desa Sidosari Lampung Selatan 2021. *Indonesian Journal Of Community Service*, 1(2), 468-479.
- Dwiyanto, A. (2021). *Buku Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 1-112.
- Triwijayanti, R., & Rahmania, A. (2022). *Buku Monograf MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DALAM PERSEPSI PASIEN*. CV. Mitra Cendekia Media.