BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban utama pemerintah dalam rangka memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang adil, merata, dan bermutu kepada seluruh warga negara tanpa terkecuali. Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling vital dan langsung dirasakan oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan penyembuhan penyakit, tetapi juga menyangkut aspek kesejahteraan dan kualitas hidup manusia secara menyeluruh. Karena itu, pelayanan kesehatan yang efektif, cepat, dan terjangkau menjadi cerminan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam rangka mewujudkan pemerataan akses terhadap layanan kesehatan, pemerintah Indonesia membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan bertujuan untuk menjamin seluruh masyarakat Indonesia agar memperoleh perlindungan kesehatan secara menyeluruh (*universal health coverage*). Program ini merupakan langkah besar dalam mendukung cita-cita pembangunan nasional di bidang kesehatan, yaitu memastikan setiap warga negara memperoleh hak atas layanan medis yang layak tanpa hambatan biaya.

Dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran yang sangat penting sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP). Puskesmas menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, baik pelayanan medis maupun administrasi peserta BPJS. Pelayanan administrasi BPJS di Puskesmas mencakup berbagai kegiatan seperti pendaftaran peserta, verifikasi data, penerbitan rujukan, hingga proses klaim dan koordinasi dengan pihak rumah sakit. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan program BPJS Kesehatan sangat bergantung pada bagaimana kualitas pelayanan administrasi di tingkat Puskesmaspeserta, verifikasi data, penerbitan rujukan, hingga proses klaim dan koordinasi dengan pihak rumah sakit. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan program BPJS Kesehatan sangat bergantung pada bagaimana kualitas pelayanan administrasi di tingkat Puskesmas.

Puskesmas Haruai Kabupaten Tabalong merupakan salah satu Puskesmas yang memberikan layanan administrasi BPJS bagi masyarakat Kecamatan Haruai dan sekitarnya. Puskesmas ini menjadi tempat rujukan utama bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Wilayah Kecamatan Haruai memiliki jumlah penduduk yang cukup padat dengan tingkat kesadaran terhadap kesehatan yang meningkat setiap tahunnya. Kondisi ini menyebabkan tingginya jumlah peserta BPJS yang datang ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan maupun pengurusan administrasi. Semakin banyaknya jumlah peserta BPJS ini tentu berdampak pada meningkatnya beban kerja petugas dan menuntut sistem pelayanan

yang lebih cepat, efektif, dan transparan. Namun dalam praktiknya, pelayanan administrasi BPJS di Puskesmas Haruai belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Berdasarkan temuan penelitian terdahulu oleh Syaira (2025), diketahui bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam proses pelayanan administrasi BPJS di Puskesmas tersebut. Peserta BPJS sering kali mengalami antrian panjang, proses pendaftaran yang lama, serta ketidaksesuaian informasi yang diberikan oleh petugas dengan kondisi di lapangan. Selain itu, sistem antrean manual yang masih digunakan menyebabkan penumpukan peserta di ruang tunggu. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.Selain dari aspek waktu pelayanan, fasilitas fisik yang tersedia juga menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi. Berdasarkan pengamatan di lapangan, ruang tunggu yang sempit, jumlah kursi yang terbatas, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi menjadi tantangan tersendiri bagi Puskesmas Haruai. Hal ini semakin dirasakan terutama pada jam-jam sibuk, di mana banyak pasien yang datang secara bersamaan untuk berobat atau mengurus administrasi BPJS. Beberapa peserta bahkan mengaku harus menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan, terutama saat melakukan pendaftaran atau pengambilan surat rujukan ke rumah sakit.

Pelayanan administrasi BPJS yang baik seharusnya mencerminkan prinsip dasar pelayanan publik yaitu cepat, tepat, ramah, transparan, dan responsif terhadap

kebutuhan masyarakat. Menurut teori pelayanan publik oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dalam konteks pelayanan administrasi BPJS di Puskesmas Haruai, kelima aspek tersebut belum seluruhnya terpenuhi secara optimal. Hal ini terbukti dari masih adanya keluhan masyarakat terkait waktu tunggu yang lama, kurangnya sosialisasi prosedur administrasi, serta sikap petugas yang belum konsisten dalam memberikan informasi. Selain faktor internal dari pihak Puskesmas, tantangan juga datang dari faktor eksternal seperti banyaknya peserta yang kurang memahami prosedur layanan BPJS. Sebagian peserta masih belum mengetahui alur administrasi yang benar, misalnya dalam hal pembuatan surat rujukan atau verifikasi kepesertaan. Akibatnya, sering terjadi miskomunikasi antara petugas dan peserta yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat. Kurangnya sosialisasi dari pihak Puskesmas maupun BPJS Kesehatan juga menjadi salah satu penyebab rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan.

Masalah pelayanan administrasi seperti ini bukan hanya terjadi di Puskesmas Haruai, tetapi juga di berbagai fasilitas kesehatan di Indonesia. Laporan BPJS Kesehatan tahun 2023 menyebutkan bahwa sekitar 40% keluhan peserta berasal dari aspek pelayanan administrasi, termasuk antrian panjang, informasi yang kurang jelas, serta sistem rujukan yang dianggap berbelit-belit. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi menjadi salah satu titik lemah dalam implementasi program

JKN di tingkat fasilitas kesehatan dasar. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi mendalam untuk menilai sejauh mana pelayanan administrasi BPJS di Puskesmas Haruai telah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Playanan administrasi menjadi langkah penting untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta untuk menemukan solusi yang dapat memperbaiki kualitas layanan di masa mendatang. Menurut Donabedian (1988), evaluasi kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui tiga aspek utama yaitu struktur (*structure*), proses (*process*), dan hasil (*outcome*). Struktur mencakup sumber daya manusia, fasilitas, dan sarana pendukung; proses mencakup mekanisme pelayanan dan interaksi antara petugas dan pasien; sedangkan hasil mencakup tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Ketiga aspek ini menjadi dasar penting dalam mengevaluasi kinerja pelayanan administrasi BPJS di Puskesmas Haruai.

Selain aspek teori, penting juga untuk melihat pelayanan administrasi dari sisi pengalaman masyarakat. Dalam pelayanan publik, persepsi dan pengalaman pengguna menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan suatu kebijakan. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini agar dapat menggali pengalaman peserta BPJS dan petugas secara lebih mendalam. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami faktor-faktor penyebab permasalahan dan

menemukan langkah-langkah yang dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Puskesmas Haruai.

Dengan demikian, penelitian berjudul "Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Haruai Kabupaten Tabalong" menjadi penting dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana pelayanan administrasi BPJS dijalankan, apa saja hambatan yang dihadapi, serta bagaimana upaya peningkatan pelayanan dapat diterapkan. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan berharga bagi pihak Puskesmas Haruai, BPJS Kesehatan, dan pemerintah daerah dalam memperbaiki sistem pelayanan kesehatan, khususnya dalam bidang administrasi, agar masyarakat dapat memperoleh layanan yang cepat, mudah, dan memuaskan sesuai harapan mereka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan utama yang muncul dalam penelitian ini yaitu "Bagaimanakah kualitas pelayanan pengguna BPJS Kesehatan pada Puskesmas Haruai Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong?"

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis kualitas pelayanan pengguna BPJS Kesehatan pada Puskesmas Haruai Kecamatan Haruai Kabupatan Tabalong.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Pengembangan Ilmu Administrasi Publik Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik mengenai implementasi standar pelayanan BPJS Kesehatan di tingkat fasilitas kesehatan pertama (FKTP).

b. Penguatan Teori Kualitas Pelayanan Penelitian ini mendukung dan memperkuat teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry melalui lima dimensi (*Tangibles, Reliability*, *Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) dalam konteks pelayanan kesehatan berbasis jaminan sosial di daerah.

c. Referensi Penelitian Sejenis Penelitian ini dapat dijadikan acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kualitas pelayanan BPJS Kesehatan, khususnya di Puskesmas wilayah Kalimantan Selatan maupun daerah lain yang memiliki karakteristik serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas Haruai: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Kepala Puskesmas Haruai beserta

seluruh staf dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada peserta BPJS Kesehatan, terutama dalam hal waktu tunggu, responsivitas petugas, dan ketersediaan fasilitas.

b. Bagi BPJS Kesehatan dan Pemerintah Daerah Kabupaten Tabalong: Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan dan Pemerintah Daerah Kabupaten Tabalong dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu layanan kesehatan, khususnya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

c. Bagi Masyarakat Kecamatan Haruai : Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak dan prosedur pelayanan BPJS Kesehatan, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan kesehatan secara lebih optimal.

d. Bagi Peneliti : Penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu administrasi negara yang telah dipelajari selama masa studi, sekaligus melatih kemampuan analisis dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik secara langsung di lapangan.

e. Bagi Mahasiswa/Mahasiswi: Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi akademik, khususnya bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian dengan tema serupa mengenai kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.