

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh pemerintah dikarenakan untuk memenuhi kebutuhan banyak orang. Selain itu pelayanan publik juga merupakan salah satu komponen dalam masalah kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan baik karena yang menikmati kebijakan ini yaitu seluruh warga negara Indonesia. Berdasarkan isu-isu tertentu yang dihadapi inovasi pelayanan publik dan inovasi yang dilihat dalam bidang ini sangat beragam Djellal et al., (2013). Berdasarkan berbagai jenis pelayanan publik yang sudah ada, pelayanan kesehatan untuk masyarakat merupakan salah satu pelayanan publik yang paling sering disorot yang dikarenakan dinilai kurang baik dalam pelayanan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek kunci pembangunan sosial berkelanjutan. Di Indonesia, program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan bertujuan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas Mabuun, Kabupaten Tabalong, merupakan puskesmas yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan pelayanan kepada masyarakat, khususnya peserta BPJS kesehatan. Akan tetapi, meskipun program ini bertujuan untuk meningkatkan akses dan mutu

pelayanan, banyak pengguna BPJS yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diterima.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Dana Jaminan Sosial BPJS kesehatan didapat dari dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh BPJS untuk pembayaran manfaat peserta dan pembiayaan operasional.

Namun, cikal bakal jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah dimulai sejak zaman kolonial Belanda. Setelah kemerdekaan, pada tahun 1949, setelah pengakuan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda, upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof G.A. Siwabessy, selaku Menteri Kesehatan yang menjabat pada saat itu. Ia mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (*Universal Health Coverage*) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat. Kondisi saat itu, kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarga saja, Namun suatu hari nanti, puncak dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini.

Pelayanan kesehatan yang efektif dan bermutu menjadi salah satu tolak ukur kepuasan masyarakat yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali berobat kepada institusi yang memberikan pelayanan tersebut. Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan pemberi pelayanan, mengatur pelayanan sesuai dengan standar pemerintahan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan sangat beragam. Menurut penelitian oleh Donabedian (2003), Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui tiga dimensi yaitu struktur, proses, dan hasil. Dalam konteks Puskesmas Mabuun, penting untuk menganalisis bagaimana struktur organisasi, manajemen antrian, ketersediaan sumber daya, dan pelatihan tenaga kesehatan dapat diperbaiki untuk meningkatkan hasil yang dirasakan oleh pengguna BPJS Kesehatan. Selain itu, literatur menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Lambatnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Mabuun tidak hanya satu faktor, Menurut laporan yang dimuat di Kompas (2022), sekitar 60% peserta BPJS Kesehatan merasa tidak puas dengan waktu tunggu yang mereka alami. Hal ini mencakup berbagai aspek pelayanan, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat. Dalam Praobservasi yang dilakukan di Puskesmas Mabuun, ditemukan bahwa banyak pasien mengalami keterlambatan yang signifikan dalam

mendapatkan layanan yang dapat mengakibatkan dampak negatif terhadap kesehatan mereka. Keterlambatan ini tidak hanya mengganggu kenyamanan pasien, tetapi juga dapat memperburuk kondisi kesehatan yang seharusnya dapat ditangani lebih cepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Permatasari *dkk.* (2021), mengkaji waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Jumapolo, Kabupaten Karanganyar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu untuk resep non-racikan maupun racikan masih berada dalam batas standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, pengukuran waktu tunggu tetap menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan farmasi, karena lamanya proses pelayanan dapat mencerminkan kualitas pengelolaan pelayanan kesehatan. Evaluasi terhadap waktu tunggu diperlukan untuk memastikan pelayanan berjalan efisien serta mampu memenuhi harapan pasien. Selain itu, laporan dari BisnisToday (2023), menunjukkan bahwa banyak pasien di Rumah Sakit Hermina Podomoro mengeluhkan lambatnya layanan obat, yang menandakan bahwa masalah ini bersifat sistematis dan tidak terbatas pada satu jenis fasilitas kesehatan.

Penelitian dari Media (2022), menunjukkan bahwa pasien BPJS di RSUD Saiful Anwar Malang juga mengalami masalah yang serupa, di mana mereka merasa bahwa waktu yang dihabiskan untuk mendapatkan layanan sangat tidak efisien dan membuang waktu. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan di Puskesmas Mabuun agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Mamun dan Ariwidyastuti (2025), Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin lama waktu tunggu yang dialami pasien, maka tingkat kepuasan pasien cenderung menurun. Rata-rata waktu tunggu yang cukup lama terbukti memiliki hubungan negatif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan waktu pelayanan yang lebih efektif serta peningkatan kualitas layanan untuk meminimalkan waktu tunggu.

Lebih lanjut, Buku *“Quality in Health Care: Theory and Practice”* oleh Donabedian (2003), menekankan pentingnya evaluasi kualitas dalam pelayanan kesehatan. Donabedian menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap proses yang ada, serta melibatkan semua pemangku kepentingan, termasuk pasien, dalam proses evaluasi. Hal ini sejalan dengan kebutuhan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan di Puskesmas Mabuun, agar dapat memberikan rekomendasi yang berbasis data dan pengalaman nyata dari pengguna.

Selain itu, penelitian oleh Nursalam (2018), dalam bukunya *“Manajemen Pelayanan Kesehatan”* menyebutkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Nursalam menekankan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Mabuun, agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah efektivitas pelayanan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Mabu'un Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Mabu'un Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu Administrasi Publik dan Pelayanan Publik serta dapat menjadi rujukan teoritis bagi penelitian selanjutnya tentang pelayanan publik di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sekaligus menegaskan peran Administrasi Publik sebagai fondasi pemerintahan yang inklusif dan efisien.

1. Manfaat Teoretis

- a. Teori efektivitas pelayanan publik Moenir (2000), indikator ketepatan waktu, kesopanan pelayanan, kenyamanan pelayanan, ketersediaan tenaga medis, ketersediaan obat-obatan, dan tanggung jawab pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Hasil Penelitian diharapkan dapat menjadi masukan untuk instansi terkait efektivitas pelayanan kesehatan yang menggunakan program BPJS.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada masyarakat sekitar Puskesmas Mabuun maupun di luar termasuk kepada pemerintah.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang meneliti tentang efektivitas pelayanan BPJS.

