

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik service 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, 2013). Berdasarkan berbagai jenis pelayanan publik yang sudah ada, pelayanan Kesehatan untuk masyarakat merupakan salah satu pelayanan publik yang paling sering tersorot 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 untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas Mabuun, Kabupaten Tabalong, merupakan puskesmas yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya peserta BPJS Kesehatan. Akan tetapi, meskipun program ini bertujuan untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan, banyak pengguna BPJS yang mengeluhkan.

Undang-undang Republik Indonesia No.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 himunan 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 keluarganya saja. Namun Siwabessy yakin suatu hari nanti, klimaks 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 instansi 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, mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pemerintah. Pelayanan sesuai dengan standar pemerintahan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan sangat beragam. Menurut penelitian oleh (Donabedian 1988), kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui tiga dimensi: 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 satunya. Menurut laporan yang dimuat di Kompas tahun 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.

Berdasarkan statistik menunjukkan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan sering kali melebihi standar yang ditetapkan. Sebuah studi yang dilakukan oleh Universitas Airlangga mengungkapkan bahwa waktu tunggu untuk pelayanan obat di rumah sakit sering kali tidak sesuai harapan pasien, dan fenomena ini juga terlihat di Puskesmas. Selain itu, laporan dari Tahun 2022 menunjukkan bahwa banyak pasien di Rumah Sakit Hermina Podomoro mengeluhkan lambatnya layanan obat, yang menandakan bahwa masalah ini bersifat sistemik dan tidak terbatas pada satu jenis fasilitas kesehatan.

Berdasarkan Observasi saya, masalah utama yang dihadapi oleh Puskesmas Mabuun adalah lambatnya pelayanan bagi pengguna BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan di Puskesmas Mabuun agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian lain yang relevan adalah studi oleh (Mulyani, 2020) yang menyoroti pentingnya manajemen waktu dalam pelayanan kesehatan. Mereka menemukan bahwa pengelolaan waktu yang baik dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien. Dalam konteks ini, penerapan

system antrian yang efisien dan penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah proses pendaftaran dan pengambilan obat dapat menjadi solusi yang efektif.

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 akan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya 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

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat rumusan masalah yaitu bagaimanakah efektivitas pelayanan pengguna Badan Penyelenggaraan jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Mabu'un Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut terdapat tujuan masalah pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimanakah efektivitas pelayanan pengguna Badan Penyelenggaraan jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Mabu'un Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Mendukung Teori yang dikemukakan oleh (Moenir, 2000) mengenai efektivitas pelayanan dapat di ukur dengan 6 indikator :
 - 1) Ketepatan waktu
 - 2) Kesopanan pelayan
 - 3) Kenyamanan pelayan
 - 4) Ketersedian tenaga medis
 - 5) Ketersediaan sarana obat-obatan
 - 6) Tanggung jawab pelayan

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi maupun masukan untuk instansi terkait efektivitas pelayanan kesehatan yang menggunakan program BPJS
- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi atas penelitian yang dilakukan di sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan S1 di jurusan Administrasi publik
- c. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi atas penelitian yang dilakukan di sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan s1 di jurusan Administrasi public