BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik untuk menjamin efektivitas dari fungsi pemerintahan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan seluruh warga negara dan penduduk, sesuai definisi dalam undang-undang berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik. Dalam hal memberikan pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin demi memastikan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan metode yang digunakan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pihak pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Kebutuhan bukan hanya untuk perorangan, tetapi mencakup berbagai kebutuhan yang diinginkan oleh seluruh masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur dan sebagainya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah yaitu pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang

efektif dan berkualitas menjadi tolak ukur utama kepuasan masyarakat yang juga berpengaruh pada keinginan pasien untuk datang kembali ke instansi yang memberikan pelayanan tersebut. Pasien mengartikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayanan yang memberikan kesan menyenangkan, nyaman, serta ditangani oleh petugas yang ramah.

Kesehatan adalah sesuatu yang sangat penting bagi setiap orang, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan, undang-undang ini menjelaskan berbagai hal, termasuk ketentuan umum, hak dan kewajiban, tanggung jawab, serta peran pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, cara pengelolaan kesehatan, upaya kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, peralatan kesehatan, ketahanan obat-obatan dan alat kesehatan, teknologi dalam kesehatan dan sistem informasi terkait kesehatan. Kesehatan menjadi fokus utama karena berkaitan dengan kehidupan yang layak bagi setiap masyarakat seperti tersedianya sarana dan prasarana yang memenuhi kebutuhan kesehatan dasar masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang penyelenggaraan pusat kesehatan masyarakat, menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyediakan pelayanan kesehatan, termasuk layanan pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat. Pusat kesehatan masyarakat atau yang sering disebut Puskesmas adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang

melaksanakan tindakan kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama (Faskes 1), dengan tujuan mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerja nya.

Pelayanan kesehatan adalah bagian penting dalam pembangunan sosial yang berkelanjutan. Tujuan pemerintah dalam membuat jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat, dikeluarkan konsep program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan inisiatif pemerintah yang dirancang untuk memberikan akses jaminan kesehatan kepada seluruh warga Indonesia, agar masyarakat dapat mempunyai kehidupan yang sehat dan sejahtera. Dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menjelaskan bahwa BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menjalankan program jaminan sosial dengan tujuan untuk menjamin seluruh masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang baik dan sehat. Puskesmas mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kesehatan masyarakat, memastikan distribusi yang merata, teknologi tepat guna, dan menjamin keberlanjutan, sebagai pintu gerbang utama pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dasar kepada peserta BPJS dengan cakupan yang luas dan mudah diakses bagi peserta BPJS.

Berdasarkan dari sumber (Banjarmasinpost, 2025) kunjungan mendadak yang dilakukan oleh Bupati Tabalong, yang ingin melihat langsung fakta pelayanan yang sebenarnya bertujuan untuk upaya meningkatkan atau evaluasi pelayanan, ternyata masih terdapat pelayanan yang belum maksimal, seperti cara pemberian pelayanan, kenyamanan pasien, ketersediaan obat-obatan. Adapun ruang tunggu yang sempit atau kecil, sementara intensitas pasien yang berobat tinggi.

Berdasarkan dari sumber (TvTabalong, 2025) ada hal yang disampaikan oleh Camat Murung Pudak, ditemui usai pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan (Musrenbang) rencana kerja pemerintah daerah (RKPD) Kabupaten Tabalong tahun 2026, pada hari Rabu 12 Februari 2025 di halaman kantor Kecamatan Murung Pudak. Berdasarkan penuturan Camat Murung Pudak usulan relokasi puskesmas murung pudak menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan layanan kesehatan. Relokasi ini diusulkan karena Puskesmas Murung Pudak saat ini di nilai tidak representatif untuk dilakukan pengembangan layanan maupun pembangunan fisik.

Puskesmas Murung Pudak yang berlokasi di Jl. Sutomo, Belimbing, Kec. Murung Pudak, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan. Ternyata masih ada beberapa tenaga kesehatan yang tidak menerapkan budaya 3S (Senyum, Sapa, dan Salam), ruang tunggu yang berukuran kecil, tempat parkir yang kurang memadai dan kurangnya alat pendingin ruangan seperti kipas angin dan juga obat-obatan yang tidak tersedia.

Ketika pelayanan menjadi kurang efektif, maka masyarakat akan semakin jauh dari pemahaman mengenai pentingnya hidup sehat, dan risiko meningkatnya kasus-kasus penyakit menular, gizi buruk, dan masalah kesehatan lingkungan akan semakin besar. Penyakit seperti influenza, TB (Tuberkulosis) atau infeksi saluran pernapasan lainnya sangat mudah menular dalam ruangan yang padat, kecil dan bersirkulasi buruk.

Penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Riska Apriliani Saputri, 2024) hasil penelitian tersebut menyoroti bahwa efektivitas program pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabuun Kabupaten Tabalong sudah efektif. Temuan ini didukung oleh sejumlah faktor seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sopan, tanggung jawab pelayanan yang semuanya berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas, kenyamanan pelayanan, ketersediaan sarana obat-obatan dan jumlah tenaga medis dan tenaga kesehatan yang cukup.

Penelitian ini tidak relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mellynita Siringoringo, 2022) temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien BPJS di Puskesmas Tigaurung Kecamatan Pamatang Sidik sudah cukup efektif, berdasarkan teori efektivitas Sutrisno yang memiliki lima indikator sebagai acuan.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang muncul, untuk mengetahui efektivitas pelayanan pasien badan penyelenggara jaminan

sosial (BPJS) kesehatan pada poli umum di puskemas murung pudak apakah sudah cukup dikatakan efektif. Pentingnya penelitian dilakukan dapat mengungkapkan faktor-faktor internal dan eksternal (ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan sarana obat-obatan, kesopanan pelayanan, tanggung jawab pelayanan, kenyamanan pelayanan dan ketersediaan tenaga medis) yang paling signifikan mempengaruhi efektivitas. Maka peneliti tertarik memilih judul penelitian yaitu, Efektivitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Poli Umum Di Puskemas Murung Pudak.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Poli Umum Di Puskemas Murung Pudak?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Poli Umum Di Puskemas Murung Pudak.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan ilmu administrasi publik, terumata yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS di Puskemas.

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini manfaat secara teoritis yaitu menambah wawasan, teori menurut (Moenir, 2000) Efektivitas Pelayanan dapat diukur dengan 6 indikator:

a. Ketepatan Waktu Pelayanan.
b. Kesopanan Pelayanan.
c. Tanggung Jawab Pelayanan.
d. Kenyamanan Pelayanan.
e. Ketersediaan Sarana Obat-Obatan.
f. Ketersediaan Tenaga Medis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas Murung Pudak

Berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Murung Pudak. Dengan demikian, Efektivitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Poli Umum Di Puskemas Murung Pudak dapat dijadikan sebagai dasar untuk perbaikan pelayanan di kemudian hari.

b. Bagi Peneliti

Berfungsi sebagai referensi komparatif bagi peneliti selanjutnya yang meneliti topik Efektivitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan perbandingan bagi peneliti-peneliti yang pokok pembahasannya yang mengenai Efektivitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Poli Umum Di Puskemas Murung Pudak.