

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah pelayanan yang sangat penting untuk masyarakat dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti yang diamanatkan pada pasal 1 undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Serta didukung dalam keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik, yang menjelaskan standar dalam pelayanan publik. Adanya sebuah negara akan dilengkapi dengan tugas dan fungsi sebagaimana pemerintah wajib memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh semua masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk peraturan atau pelayanan yang berkaitan dengan hak dasar masyarakat dengan hak dasar masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk pelayanan kesehatan sebagai hak-hak dasar yang menjadi prioritas utama penyelenggara karena merupakan salah satu hak mendasar masyarakat serta penyediaanya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud yang melibatkan hubungan antara seseorang sebagai pengaji atau penyedia layanan dengan orang lain yang membutuhkan atau menggunakan jasa layanan tersebut, dan tidak terjadi perpindahan kepemilikan ( *transfer of ownership* ) antara keduanya ( Kotler et.Al, 1999:11 ). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam

interaksi langsung antara seorang yang menyediakan layanan dengan orang lain yang membutuhkan atau menerima layanan secara fisik, dan menyediakan kepuasan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi manajemen pemasaran. Kualitas pelayanan sudah menjadi salah satu faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi, pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antara perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat. Kualitas pelayanan harus menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan, secara bahasa pelayanan diartikan sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain.

Menurut Depkes RI (2009), pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (30 April 2014). Pelayanan kesehatan ialah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga serta mengobati penyakit dan juga mengobati kesehatan setiap masyarakat. Melalui mekanisme pelayanan kesehatan berjenjang ini, diharapkan FKTP dapat menjalankan perannya secara signifikan dan komperensif. dengan merubah paradigma bahwa FKTP hanya tempat untuk meminta rujukan saja yang dapat ditangani oleh puskesmas, sistem pelayanan

kesehatan di era BPJS kesehatan mengutamakan optimalisasi di Fasilitas tingkat pertama ( FKTP ), melalui mekanisme pelayanan kesehatan berjenjang ini, diharapkan FKTP dapat menjalankan perannya secara signifikan dan komprehensif.

Seperti yang tertuang pada pasal 28 H ayat ( 1 ) undang-undang dasar 1945 dan pasal 34 ayat ( 3 ) undang-undang dasar 1945. Sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Levey dan Loomba ( 1973 ) pelayanan kesehatan ialah usaha untuk melangsungkan sendiri maupun secara berbarengan dalam suatu penataan kesehatan untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga dan mengobati penyakit, ditiap masyarakat ataupun rakyat.

Dengan adanya undang-undang tersebut maka dibentuklah badan penyelenggaraan jaminan sosial atau yang disebut dengan ( BPJS ), salah satunya adalah ( BPJS ) kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dapat diperoleh terdiri dari semua fasilitas kesehatan yaitu, fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas tingkat lanjutan, dan fasilitas kesehatan lainnya yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah Puskesmas sesuai dengan peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminanan Sosial Kesehatan No 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan. Puskesmas sebagai unit pelaksanaan teknis daerah ( UPTD ) memiliki tugas operasional dalam pembangunan kesehatan wilayahnya. Tugas rutin dari puskesmas yaitu promosi kesehatan kepada masyarakat termaksud pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatans. Pelayanan puskesmas sangat membantu masyarakat termaksud pasien BPJS. Hal ini diperkuat

dalam penelitian rumengan ( 2015 ) dalam penelitiannya menyatakan bahwa puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar kepada peserta BPJS kesehatan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada pasien harus berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditentukan. Puskesmas Sikumana sebagai pusat kesehatan masyarakat yang terletak diwilayah kecamatan Maulafa Kota kupang. Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat termasuk pasien BPJS, dan Non BPJS sangat dirasakan manfaatnya hal ini dapat dilihat dari jumlah pengunjung pasien BPJS Kesehatan yang semakin meningkat. Jumlah pasien tahun 2019 sebanyak 1.806 pasien sedangkan pada tahun 2020 bertambah 5.291 orang yang di kutip dari *sumber UPT Puskesmas Sikumana*, oleh karena itu dengan bertambah jumlah pasien dari tahun sebelumnya maka perlu ditingkatkan pula kualitas pelayanannya baik dari segi sarana dan prasarana, kepegawaian, dan penunjang lainnya. Sehingga puskesmas Sikumana wajib untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat termasuk, pasien BPJS dan Non BPJS kesehatan agar terwujudnya pelayanan yang berkualitas sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna layanan kesehatan. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS kesehatan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Puskesmas Sikumana Kota Kupang.

Menurut Levey dan Loomba ( 1973 ) pelayanan kesehatan ialah usaha untuk melaksanakan sendiri maupun secara berbarengan dalam suatu penataan kesehatan

untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga dan mengobati penyakit, ditiap masyarakat ataupun rakyat.

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan pemerintah memberikan salah satu sarana prasarana kesehatan yaitu BPJS kesehatan merupakan salah satu alat pembantu kesehatan bagi warga negara Indonesia yang berupa Iuran atau tabungan dana kesehatan yang secara mendesak sesuatu waktu yang diperlukan atau dibutuhkan oleh setiap individu, perorangan anggota keluarga maupun suatu golongan kelompok dalam suatu instansi pemerintahan atau Non pemerintah. BPJS kesehatan merupakan suatu sumber utama dalam bidang pelayanan kesehatan di negara Indonesia. BPJS kesehatan merupakan suatu fasilitas kesehatan yaitu bentuk pelayanan bagi masyarakatnya. Dalam hal ini mengelola pelayanan kesehatan dari pihak pemerintah melakukan satu bentuk pelayanan, pelayanan dapat diukur atas tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan.

Dalam pelaksanaan kualitas pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Sikumana terdapat 5 Dimensi Kualitas Pelayanan yaitu, (1) upaya wujud pelayanan BPJS kesehatan di puskesmas sikumana, (2) cara pegawai kesehatan melaksanakan tugas secara empati dalam melaksanakan pelayanan BPJS kesehatan, (3) peyediaan pelayanan kesehatan cepat tanggap dalam mengatasi masalah pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas sikumana, (4) kehandalan apa saja yang dihadapi pegawai dalam pelayanan kesehatan di puskesmas sikumana, (5) pegawai kesehatan melakukan tanggap kepastian dalam melayani BPJS kesehatan di puskesmas.

Berdasarkan pengamatan penulis, diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan Di puskesmas sikumana apakah berpengaruh bagi pengguna BPJS kesehatan dalam hal pelayanan kesehatan. Terkait permasalahan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PENGGUNA BPJS.

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana prosedur pelayanan kepada pasien BPJS kesehatan di PUSKESMAS sikumana ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan bagi pengguna BPJS kesehatan di PUSKESMAS sikumana ?
3. Apa saja faktor penghambat terwujudnya pelayanan BPJS kesehatan yang berkualitas di PUSKESMAS sikumana ?

#### C. Tujuan penulisan

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Prosedur pelayanan BPJS kesehatan, melalui prosedur standar pelayanan, barang dan jasa, serta proses yang diberikan sesuai dengan mekanisme yang sudah ditetapkan oleh Menteri kesehatan.

2. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sikumana sudah mencakup standar akreditasi kesehatan Indonesia, dan puskesmas sikumana terus berupaya untuk memperbaiki kekurangan sistem pelayanan kesehatan yang ada.
3. Untuk mengetahui Yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan di puskesmas sikumana adalah sumber daya aparatur yang kurang kompeten, lemahnya sistem pengawasan anggaran, lemahnya pengawasan dan adanya sikap apatis dari masyarakat.

#### D. Manfaat penulisan

1. Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan tugas akhir Mahasiswa.
2. Memperluas wawasan penulis untuk menulis bahan karya ilmiah penelitian dan mengetahui arti pentingnya suatu penelitian, sehingga keputusan-keputusan yang dibuat dapat dipikirkan dan dibuat dengan sangat baik serta memuaskan dengan sebaik-baiknya. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya demi petengembangan ilmu pengetahuan.
3. Dapat menilai hasil-hasil penelitian yang sudah ada dan mengatur sampai sejauh mana suatu hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.
4. Bagi Almamater, hasil dari penelitian ini dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan.

#### E. Metode penulisan

Penelitian ini menggunakan strategi penelitian survei analitik yaitu, penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data

yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, (sugiyono,2013:7). Dengan tipe penelitian *Deskriptif* dan *Explanatif*.

Menurut sugiyono (2013:6) tipe penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, sedangkan tipe penelitian eksplanatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu, tetapi penelitian melakukan perlakuan dalam mengumpulkan data, misalnya mengedarkan kuisioner, test, wawancara, dan sebagainya (Sugiyono,2013:6).

#### 1. Jenis dan Sumber Data

##### a. Data primer

Merupakan data yang diambil sendiri dari informan, informan dalam penelitian ini yakni kepala puskesmas, dan masyarakat. Agar bisa menggali informasi dari informan ini, maka teknik yang dikumpulkan adalah dengan teknik wawancara yang mendalam dengan para informan terkait dengan penelitian ini.

##### b. Data sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari dokumen atau referensi ilmiah dari instansi yang terkait dengan penelitian ini tentunya bersumber dari dokumen resmi dan tertulis dari instansi yang terkait dengan penelitian



ini dan literatur dari instansi yang relevan dan terkait dengan penelitian ini.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan, teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan kesehatan yang terjadi antara petugas kesehatan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan di puskesmas sikumana kota kupang, dalam pengertian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, pengamatan yang dilakukan terkait dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan atau tidak.

### 2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas sikumana kota kupang yang dilakukan pegawai kesehatan dan masyarakat.

### 3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif-explanatif.

Teknik analisis ini digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis data hasil wawancara yang dikumpulkan dari seluruh sumber data