

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Organisasi merupakan sekelompok orang yang memiliki tujuan yang ingin dicapai, untuk mencapai suatu tujuan, organisasi memiliki visi, misi dan tujuan serta strategi yang baik agar dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Organisasi pelayanan pemerintah untuk dapat mencapai suatu tujuan yaitu mensejahterakan masyarakat tentu memiliki strategi sehingga dapat mewujudkan nyatakan kualitas pelayanan prima pada masyarakat. Perkembangan dan perubahan-perubahan dewasa ini menuntut semua organisasi pemerintah sebagai organisasi publik harus melakukan pembenahan untuk menyesuaikan dan mengatasi hal-hal seperti pertumbuhan masyarakat serta dengan kemajuan teknologi. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dengan hubungan antara masyarakat dan instansi pemerintah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan publik), terutama dalam hal kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Aparatur pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas.

Pelayanan pemerintah merupakan tugas dan fungsi pemerintah daerah. hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum yaitu memberi pelayanan kepada masyarakat. Dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat maka pemerintah akan mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat tersebut terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung

memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan cara meningkatkan kualitas aparatur pemerintah serta keprofesionalan aparatur pemerintah merupakan salah satu strategi untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat, selain itu upaya lain yang diperlukan diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan fasilitas yang dapat menunjang kualitas pelayanan publik tersebut, karena jika tidak didukung dengan fasilitas yang lengkap maka akan dapat menghambat proses penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Menciptakan pelayanan publik yang tidak rumit dan berbelit-belit juga dapat menjadi faktor untuk dapat memaksimalkan pelayanan publik terhadap masyarakat.

Tujuan negara adalah mensejahterakan masyarakat maka pemerintah bertanggung jawab untuk menjamin terpenuhinya hak hidup bagi seluruh penduduk Indonesia yang mampu maupun tidak mampu penduduk miskin atau tidak mampu, bertanggung jawab atas ketersediaan sumber daya dibidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Untuk mewujudkan terjaminnya hidup sehat, kewajiban pemerintah dalam menjamin rakyat dalam hal kesehatan juga di amanatkan dalam UU No. 40 Tahun 2004 bahwa pemerintah seharusnya menjamin kesehatan seluruh masyarakat termasuk rakyat tidak mampu dan miskin. Oleh sebab itu maka perlu penyedia pembangunan dibidang kesehatan yang ada di Indonesia. Sesuai Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dengan adanya JKN (Jaminan Kesehatan Sosial), maka seluruh rakyat Indonesia akan dijamin Kesehatannya. Dengan Undang-Undang tersebut maka pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Sosial atau yang dikenal dengan BPJS yang salah satu organisasinya berada pada Kabupaten Tmur Tengah Selatan.

BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan dahulu bernama *Jamsostek* merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. BPJS yang dibentuk dengan Undang-Undang BPJS adalah BPJS kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Kedua BPJS tersebut pada dasarnya mengembang misi Negara untuk memenuhi hak konsitusional setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Penyelenggara jaminan sosial yang kuat dan berkelanjutan merupakan salah satu pilar lainnya, yaitu pendidikan bagi semua masyarakat, lapangan pekerjaan yang terbuka luas dan pertumbuhan ekonomi yang stabil.

Salah satu BPJS adalah BPJS kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan). BPJS merupakan Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk dan memiliki tugas khusus dari pemerinrah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakat Indonesia terutama untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS), penerima pesiun PNS, dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha Lainnya ataupun rakyat biasa.

Badan Penyelenggara Jaminan sosial berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. Adapun tujuan dari fungsi ini adalah menjamin agar peserta BPJS kesehatan memperoleh mamfaat pemeiharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Sedangkan tugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta Kartu BPJS kesehatan

- b) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta kartu BPJS kesehatan dan pemberi kerja.
- c) Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- d) Mengelola dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta BPJS kesehatan.
- e) Mengumpulkan dan menyelola data peserta kartu BPJS kesehatan program Jaminan Sosial.
- f) Membayar mamfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial.
- g) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta BPJS kesehatan dan masyarakat.

Pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS) melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminanan Sosial Nasional merupakan pelaksanaan program jaminan sosial yang bertujuan untuk memberikan kesejahtraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenangga kerjajaan sebagaimana diatur dalam pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS.

Kartu BPJS kesehatan dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

1. BPJS Mandiri atau Individu

BPJS mandiri ini diperuntukan bagi warga dari golongan pekerja bukan penerima upah (PBUP) dan juga dari golongan bukan pekerja (BP), setiap warga yang termasuk kategori ini harus mendaftarkan dirinya dan juga anggota keluarganya yang tercantum dalam kartu keluarga ke BPJS. Setiap

peserta BPJS mandiri harus membayar iuran bulanan yang besar kecilnya ditentukan oleh kelas BPJS yang diambil. Ada tiga kelas BPJS yang bisa dipilih oleh peserta mandiri yaitu: (a) BPJS kelas 1, (b) BPJS kelas 2, (c) BPJS kelas 3.

## 2. BPJS Pekerja Penerima Upah (PPU)

BPJS jenis ini disebut sebagai BPJS badan usaha atau BPJS yang ditanggung perusahaan, diperuntukan untuk setiap karyawan swasta, negeri PNS, maupun TNI/POLRI, untuk menjadi peserta BPJS PPU harus didaftarkan oleh perwakilan perusahaan dan tidak bisa daftar sendiri, iuran atau premi bulannya sebagian dibayar oleh perusahaan dan sebagian dipotong dari gaji setiap pekerja, setiap perusahaan memiliki kewajiban untuk mendaftarkan setiap karyawannya ke BPJS untuk menjadi peserta BPJS Badan Usaha atau BPJS PPU. BPJS ini hanya berhak atas kelas I dan kelas II di tentukan berdasarkan besar kecilnya gaji untuk masing-masing karyawan.

## 3. BPJS Peserta bantuan Iuran (PBI)

Peserta bantuan iuran, peserta ini hanya diperuntukan untuk warga miskin dan warga tidak mampu menurut data yang tercatat di dinas sosial, peserta ini tidak memiliki kewajiban untuk membayar iuran karena iuran bulanan BPJS sepenuhnya dibayar oleh pemerintah. Peserta BPJS jenis ini berhak atas kelas III.

Perbedaan kartu BPJS kesehatan Kelas 1, 2, dan 3 memiliki perbedaan iuran bulanan yang harus dibayar, berdasarkan peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan kesehatan, iuran BPJS resmi mengalami kenaikan.

Ada juga perbedaan fasilitas kamar perawatan ketika pasien harus di rawat inap. Kelas BPJS kesehatan yang memiliki fasilitas ruang rawat inap paling baik adalah kelas 1, dengan minimal 2 kamar atau juga yang 4 bed disetiap ruangan.karena kelas 1 memiliki jumlah bed 2 samapai 4 bed disetiap ruangan tergantung rumah sakit.

Selain itu, kendala yang terjadi kurangnya infrastruktur didaerah, peralatan dan perlengkapan yang masih belum ada dan terdistribusi didaerah, kurangnya sumber daya manusia yang siap untuk melakukan pelayanan, universal akses yang masih menjadi hambatan terbesar. Pengetahuan masyarakat mengenai kartu BPPJS, koordinasi pemerintah pusat dan pemerintah daerah dan berbagai isu yang harus ditangani oleh pemerinta.

Dari berbagai fenome yang terjadi diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KABUPATEN TIMUR TENGAH SELATAN (Studi Tentang Kartu BPJS Kesehatan).**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana menggambarkan kualitas pelayanan kartu BPJS kesehatan pada Badan Penyelenggara Jaminanan Sosial Kabupaten Timur Tengah Selatan.

## **C. TUJUAN DAN KEGUNAAN**

### **1. TUJUAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menggambarkan kualitas pelayanan kartu BPJS kesehatan pada

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kabupaten Timur Tengah Selatan.

### **2. Kegunaan**

Adapun kegunaan pada penelitian ini adalah:

1) Kegunaan praktis yaitu:

- a. Sebagai bahan masukan kepada karyawan khususnya para pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kabupaten Timur Tengah Selatan agar dapat melaksanakan kualitas pelayanan dengan baik.
- b. Sebagai bahan masukan kepada manajer Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kabupaten Timur Tengah Selatan dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan pelaksanaan kualitas pelayanan publik.

2) Kegunaan teoritis yaitu:

- a) Sebagai pengembangan ilmu administrasi negara mengenai kualitas pelayanan.
- b) Bagi peneliti  
Sebagai tambahan pengetahuan tentang pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kabupaten Timur Tengah Selatan.