BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting agar manusia dapat bertahan hidup dan melakukan aktivitas.Pentingnya kesehatan ini mendorong pemerintah untuk mendirikan layanan kesehatan, agar masyarakat dapat mengakses kebutuhan kesehatan.Layanan kesehatan salah satu jenis layanan publik merupakan ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Pemerintah mendirikan lembaga kesehatan seperti Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Umum Pusat.Lembaga kesehatan yang sering diakses oleh masyarakat adalah Puskesmas. Keterbatasan fasilitas yangada pada puskesmas, membuat masyarakat memilih rumah sakit umum daerah menjadi rujukan untuk mengakses layanan kesehatan

Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit.Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihanatas rasa sakit yang dideritanya, untuk itu rumah sakit pada umumnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkandan dapat menjangkau seluruh masyarakat.Banyak masyarakat indonesia lebih mengandalkan pengobatan alternatif yang pada umumnya dikenal lebih murah dan terjangkau, lebih aman, dan tidak memiliki efek samping daripada pengobatan lewat jalur medis yang membutuhkan banyak biaya sayangnya, saat ini banyak pengobatan alternatif yang mengaku bisa menyembuhkan segala macam penyakit.[1]

Pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) terhadap masyarakat pemilik Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Banyak kekecewaan

[1]Dedi Alamsyah, SKM, *Manajemen Pelayanan Kesehatan,* Yogyakarta April 2011

yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal penyelenggaraan kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit. Kekecewaan yang dirasakan masyarakat mulai dari lambatnya pelayanan yang diberikan oleh para petugas dirumah sakit, kurang tanggapnya para petugas terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, sehingga susahnya prosedur yang harus dilalui oleh masyarakatnya. Dengan demikian pada gilirannya pula kesejahteraan tersebut dapat dijangkau dan dapat dinikmati secara adil,berkelanjutan, merata bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satunya adalah penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Pakpahan & Sihombing, 2012).Dalam rangka mewujudkan sistem jaminan sosial nasional, Pemerintah perlu membentuk BPJS yang berbentuk badan hukum publik. Undang-Undang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ini selain mengamanatkan pembentukan dua BPJS yaitu BPJS Kesehatan yang akan memberikan jaminan kesehatan sementara dan BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, jaminan hari tua, dan jaminan kematian. Jaminan sosial penting bagi masyarakat karena setiap individu memiliki resiko mengalami kerentanan sosial.

Terbentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial diharapkan seluruh masyarakat Indonesia mendapat perlindungan dan kesejahteraan sosial yang lebih menyeluruh dan terpadu (Pakpahan & Sihombing, 2012).Pemahaman yang setara dari semua masyarakat dapat memberikan jaminan kelancaran pelaksanaan jaminan sosial.Persepsi masyarakat mengenai pelayanan dirumah sakit tentu sangat penting bagi suatu rumah sakit karena dapat mengetahui sejauh mana kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta dapat menjadi acuan untuk mempertahankan maupun meningkatkan pelayanan di rumahsakit kedepannya.

Persepsi adalah pengalaman yang dihasilkan melalui indera penglihatan, pendengaran, penciuman dan sebagainya, setiap orang mempunyai persepsiyang berbeda meskipun objeknya sama (Maramis & Maramis, 2009).

Adapun di Gorontalo terdapat beberapa Rumah Sakit yang merupakan pusat pelayanan kesehatan antara lain adalah Rumah Sakit Multazam, Rumah Sakit Aloe Saboe, Rumah Sakit Islam, Rumah Sakit Bunda, Rumah Sakit Dunda, Rumah Sakit Siti Khadidjah, Rumah Sakit Tani Nelayan Boalemo, Rumah Sakit Toto Kabila.

Masalah kemiskinan isu sentral di tanah air, terutama setelah Indonesia dilanda krisis multidimensional yang memuncak pada periode 1997-1999. Dari data BPS dan Depsos (2002), jumlah penduduk miskin mencapai 35,7 juta jiwa dan 15,6 juta jiwa (43%) diantaranya masuk kategori fakir miskin. Krisis ekonomi di Gorontalo menyebabkan jumlah penduduk miskin terus bertambah. Keadaan ini berpengaruh pada kehidupan masyarakat. Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar berkurang, termasuk dalam mengakses pelayanan kesehatan. Tentunya fenomena banyaknya masyarakat miskin lebih memilih pengobatan alternatif ketimbang pergi ke rumah sakit adalah hal yang sering terjadi di neraga ini.

Hal tersebut di karenakan ketidakmampuan masyakarat miskin untuk mengakses pelayanan kesehatan yang tergolong mahal.Oleh karena itu, pemerintah pusat dan pemerintah daerah, bertanggung jawab untuk menyediakan dana bagi masyarakat miskin guna memperolah pelayanan kesehatan. Dalam program pembangunan nasional mengamanatkan agar subsidi energi dikurangi secara bertahap hingga pada akhir tahun 2004, sehingga tidak ada lagi subsidi energi dan dana subsidi tersebut dapat dipergunakan untuk membangun kesejahteraan rakyat secara lebih tepat. Pemenuhan kebutuhan akan pelayanan kesehatan harus didukung oleh berbagai fasilitas dari lembga kesehatan, misalnya Puskesmas,klinik,Rumah sakit, dan pengobatan lainnya. Pegadaan fasilitas kesehatan

diselenggarakan secara bersama-sama oleh pemerintah dan swasta dengan memperhatikan faktor efisiennsi dan ketercapaian bagi pendududk miskin dan kelompok khusus seperti: bayi, ibu hamil, dan lansia.

Di Provinsi Gorontalo terdapat beberapa rumah sakit yang melalui proses akreditasi salah satu manfaatnya Rumah sakit dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa rumah sakit menitik beratkan sasarannya pada keselamatan pasien dan mutu pelayan. Standar akreditasi rumah sakit merupakan upaya Kementrian Kesehatan RI menyediakan suatu perangkat yang mendorong Rumah sakit senantiasa meningkatkan mutu dan keamanan pelayanan. Sesuai dengan standar akreditasi rumah sakit, sebagai bagian peningkatan kinerja, Rumah sakit secara teratur melakukan penilaian terhadap isi dan kelengkapan berkas rekam medis pasien.

Saat masyarakat mendengar kata kesehatan, pasti sebagian besar dari mereka berpikir tentang kesehatan secara fisik atau biologis.Yang ternyata kesehatan itu sendiri bukan hanya mengenai keadaan fisik atau biologis seseorang, melainkan juga mengenai keadaan sosial suatu masyarakat.

Salah satu rumah sakit yang berada di wilayah timur Gorontalo yang juga merupakan pusat pelayanan kesehatan masyarakat yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Pohuwato yang tepatnya berada di Kabupaten Pohuwato. Dimana pada tahun 2003 dalam pemenuhan pelayanan kesehatan pihak rumah sakit masih mendatangkan dokter Ahli dari RS. Dunda Limboto dan RS. Aloe Saboe Kota Gorontalo. Akan tetapi sekarang Rumah Sakit Umum Daerah Pohuwato merupakan salah satu rujukan kesehatan untuk seluruh Puskesmas yang di Kabupaten Pohuwato, dimana rumah sakit ini memiliki beberapa ruangan kelas 3 sampai ruangan kelas VIP.

Adapun salah satu bentuk masalah di Rumah Sakit Umum Pohuwato dimana harus memperhatikan dan meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan BPJS kesehatan di rumah

sakit kepada pasien yang penerapannya harus dilaksankan oleh semua elemen organisasi secara komprehensif dan berkelanjutan termasuk pula pasien sebagai pihak pemakai.

Adapun data tentang Jumlah ketenagakerjaan yang ada di RSUD Pohuwato adalah Jumlah tenaga kerja aktif sampai bulan Januari 2016: 2562. Tidak ada kendala yang menghambat pengklaiman karena apabila terjadi resi akan langsung ditangani. Kalaupun ada dokumen yang masih harus menuggu dari pihak perusahaan itu akan segera ditindaklanjuti.

Waktu>relatif, sampai tenaga kerja sembuh.

2016>3 kasus

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian singkat latar belakang di atas mengenai fenomena pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato khususnya di Kecamatan Marisa, maka rumusan permasalahan peneliti yang kemudian menjadi acuan dalam melakukan penelitian adalah " **Bagaimana Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Pengguna BPJS Ketenagakerjaan di RSUD Desa Marisa Utara Kecamatan Marisa?"**

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mnjawab rumusan masalah tersebut, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui bagaimaa persepsi masyarakat tentang pelayanan pengguna BPJS di RSUD Desa Botubilotahu Kecamatan Marisa kabupaten pohuwato Untuk melihat sejauh mana ketenaga kerjaan jaminan kesehatan berupa BPJS kesehatan di RSUD Pohuwato dalam meningkatkan kesejahteraan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian yakni sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dan digunakan sebagai satu karya ilmiah yang bermanfaat bagi perkembangan Ilmu pengetahuan khususnya pada bidang Ilmu Sosial, dan sebagai bahan pembelajaran dan sumber pengetahuan bagi mahasiswa Jurusan Sosiologi yang mengkaji tentang Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Pengguna BPJS ketenagakerjaan di RSUD Botubilotahu Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kostribusi masukan positif dan manfaat bagi pemerintah khususnya pada bidang pelayanan jaminan kesehatan untuk menjadi bahan masukan pada perbaikan pelayanan Pengguna BPJS ketenagakerjaan di RSUD Botubilotahu Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato.