

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik/*public service* merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh pemerintah karena 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 adalah seluruh warga negara Indonesia. (dalam Prakoso budhi 2015:1)

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan konsep yang aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan, administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” (dalam Sultan Saribulang 2015:1)

Tujuan Pelayanan Publik dizaman sekarang memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat agar terciptanya pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, refonsif, adaptif, dan terwujudnya suatu pemerintahan yang baik.

Salah satu pelayanan publik dari pemerintah pusat maupun daerah adalah menyediakan pelayanan kesehatan, mengingat kesehatan adalah faktor paling utama dalam menunjang kehidupan manusia. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penunjang penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Bentuk penyelenggara pelayanan kesehatan merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas

pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dalam bentuk instansi seperti rumah sakit, poli klinik, puskesmas, balai kesehatan, laboratorium, posyandu dan berbagai jenis pelayanan lainnya yang memiliki tujuan yang sama yakni mencapai derajat kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat secara optimal.

Pelayanan kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan publik, yang bentuk ukuran atau standar pelayanannya dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana pemerintah berhasil atau bahkan gagal dalam melaksanakan pelayanan publik dibidang kesehatan.

Pembangunan kesehatan di Indonesia diselenggarakan berdasarkan kepada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang merupakan suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna untuk menjamin derajat kesehatan setinggi-tingginya. (dalam Sultan Saribulang 2015:2-4)

Maka muncullah suatu asuransi yang dengan tujuan kurang lebih untuk mengurangi beban daripada masyarakat untuk mendapatkan jaminan kesehatan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat yaitu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. BPJS kesehatan adalah suatu asuransi yang telah ditetapkan PerPres RI No.12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Berdasarkan PerPres tersebut, maka sejak 1 Januari 2014 telah diberlakukan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) sebagai bagian dari SJSN yang diwajibkan kepada seluruh masyarakat yang mempunyainya karena terdaftarnya para masyarakat sebagai peserta dari BPJS akan membantu beban masyarakat yang ada. (dalam Irwansyah Sitorus 2017:5)

Karena ketentuannya harus dimiliki semua masyarakat yang ada maka tentunya pemerintah menetapkan yang namanya prosedur kepemilikan Kartu BPJS dimana salah satu indikatornya adalah membayar iuran sesuai dengan golongan yang dipilih dengan jumlah golongan 1-3 dengan harga yang berbeda. Karena ini adalah program pemerintah untuk membantu masyarakat terhadap jaminan kesehatan maka diwajibkan diberlakukan disetiap instansi kesehatan baik itu rumah sakit, puskesmas

maupun politeknik dan sebagainya. Pihak BPJS menyediakan Aplikasi yang bernama *Primary Care* untuk mempermudah akses pelayanan dari pihak puskesmas atau rumah sakit ke pihak BPJS.

Sehubungan dengan pelayanan BPJS di Puskesmas Pinolosian data menunjukkan bahwa dari tahun ketahun mengalami peningkatan pada sisi kepemilikan kartu. Dalam kurun waktu 2015 berjumlah 6.412 Jiwa yang memiliki kartu, 2016 sebanyak 7.429 jiwa, 2017 berjumlah 7.710 Jiwa, 2018 berjumlah 8.593 Jiwa, dan pada tahun 2019 berjumlah 10.220 Jiwa. Pada kurun waktu 2019 terjadi lonjakan fantastik. Hal itu menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat Pinolosian sangat dibutuhkan dan menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat Pinolosian. Sementara dalam pelayanan BPJS Kesehatan puskesmas tentunya diwajibkan melakukan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Seperti pada umumnya setiap instansi pasti sudah memiliki mekanisme pelayanannya sesuai dengan ketentuan yakni pasien harus mempunyai kartu BPJS. Pada saat melakukan pelayanan pihak puskesmas melakukan pelayanan seperti pada umumnya memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Dalam melakukan pelayanan terutama untuk pasien BPJS tentunya ada beberapa kendala yang dihadapi. Kendala tersebut biasanya datang dari masyarakat itu sendiri. Terutama untuk keaktifan peserta BPJS yang membuat pelayanan menjadi tidak maksimal. Beberapa kendala yang dimaksudkan dalam hal ini yaitu kartu BPJS peserta yang tidak aktif, Keterlambatan pembayaran oleh pihak BPJS, dan jaringan seluler yang sulit terhubung, sehingga dalam melakukan pelayanan sering mengalami permasalahan terlebih untuk pasien yang harus dirujuk ke RSUD dimana sebelum mendapatkan surat rujukan maka pasien belum bisa dirujuk. Sementara dalam proses penginputan data pasien untuk mendapatkan surat rujukan harus melalui koneksi jaringan seluler. Berdasarkan letak geografis dimana puskesmas Pinolosian berada dilingkungan pedesaan sehingga untuk sambungan jaringan seluler masih sangat terbatas. Hal ini menjadi faktor yang menghambat pelayanan. Akan tetapi pihak

puskesmas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk tetap mendapatkan jaminan kesehatan.

Setiap masyarakat tentunya selalu mengharapkan pelayanan yang terbaik dan bagaimana selalu ada interaksi yang baik terhadap kedua belah pihak baik puskesmas maupun masyarakat. Meskipun demikian selalu ada saja hambatan yang dirasakan dalam pelayanan itu sendiri. Berdasarkan apa yang sudah diuraikan diatas maka judul penelitian dalam penulisan ini adalah **“Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pinolosian Kabupaten Bolaang Momgondow Selatan?
2. Faktor-Faktor yang menghambat pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pinolosian Kabupaten Bolaang Momgondow Selatan?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini dalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Bagaimana Bentuk Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan
2. Mengetahui Apa Saja Yang Menjadi Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pinolosian Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat dan mampu menambah pengetahuan masyarakat umumnya dan pembaca khususnya mengenai Pelayanan BPJS Kesehatan oleh pihak puskesmas tersebut terhadap masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap masalah yang berkaitan dengan pelayanan BPJS agar lebih baik.