

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pegawai pemerintah dikenal dengan pelayanan publik. Faktanya masih banyak kelemahan dari pelayanan publik yang belum memenuhi standar yang diharapkan, sehingga masih banyak terdengar keluhan dari masyarakat yang membuat citra kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat aparatur pemerintah merupakan orang-orang yang bekerja untuk pemerintah dalam berbagai instansi dan lembaga pemerintah, seperti kementerian, dinas, badan, dan lembaga lainnya.

Negara bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap publik. Pernyataan tersebut tertuang dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan “Pelayanan Publik adalah bentuk layanan yang diberikan pada setiap warga negara sesuai dengan Undang-Undang untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat dengan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan”.<sup>1</sup> Salah satu upaya pemerintah memberikan pelayanan terhadap publik adalah dengan mendirikan Puskesmas.

Puskesmas menjadi unit pelayanan kesehatan publik yang berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang biasanya dikelola oleh pemerintah daerah di tingkat kabupaten atau kota. Puskesmas berperan penting

---

<sup>1</sup> Rezky,A., dkk., “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kemaraya Kecamatan Kendari Barat Kota Kendari”, *Journal Publicuho*, Vol. 6, No.2, (Mei 2023), hlm.679.

memberikan pelayanan kesehatan masyarakat dan merupakan bagian integral dari sistem kesehatan suatu negara.

Pemeliharaan kesehatan masyarakat sangat penting agar dapat mencegah dan mengatasi terjadinya gangguan kesehatan, hal tersebut bisa dilakukan dengan melakukan pemeriksaan rutin, memberikan pengobatan dan/atau perawatan termasuk kehamilan dan persalinan. Dengan mutu pelayanan kesehatan yang baik, selain memberikan kepuasan terhadap masyarakat, juga menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan negara.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi faktor penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat dan mencapai kepuasan pasien. Untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, pemerintah terus berupaya untuk mengembangkan jaminan kesehatan. Hal ini sesuai dengan isi pasal 34 ayat (2) UUD 1945, dimana negara memberikan jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat lemah dan tidak mampu. Salah satu program dari pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan adalah melalui penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Tujuan BPJS Kesehatan adalah untuk menyediakan layanan kesehatan dengan harga terjangkau dan berkualitas tinggi bagi seluruh masyarakat di Indonesia. BPJS berwenang untuk mengelola jaminan sosial kesehatan, menerima dan memungut iuran, menempatkan dana, serta memantau dan

melakukan pemeriksaan kepatuhan antara peserta dan pemberi kerja. Program jaminan kesehatan dijalankan secara rasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta mampu dan sehat akan membantu peserta yang miskin dan sakit.<sup>2</sup>

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, peserta BPJS terbagi menjadi dua yaitu peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan bukan Penerima Bantuan Iuran (Bukan PBI). Peserta BPJS yang tergolong PBI ialah masyarakat yang termasuk golongan fakir miskin dan tidak mampu. Peserta BPJS bukan PBI diwajibkan membayar tepat waktu iuran setiap bulannya, akan tetapi karena meningkatnya pengguna BPJS seiring berjalannya waktu membuat ketidakpatuhan dalam membayar iuran jaminan kesehatan nasional. Iuran BPJS merupakan kontribusi finansial yang wajib dibayar oleh peserta BPJS Kesehatan secara rutin untuk mendapatkan akses layanan yang disediakan oleh program ini. Peserta jaminan kesehatan wajib membayarkan iuran setiap bulannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan, jumlah peserta BPJS telah mencapai 249,67 juta jiwa hingga 31 Januari 2023.<sup>3</sup> Belitung Timur merupakan salah satu daerah dengan pencapaian tertinggi kepesertaan warga dalam program BPJS Kesehatan jika dibandingkan dengan kabupaten lain di Bangka Belitung. Fakta empiris menunjukkan bahwa di Kabupaten Belitung Timur

---

<sup>2</sup> Kemenkes, 2014, *Apa Itu BPJS?*, [www.kemkes.go.id](http://www.kemkes.go.id) (diakses pada 21 September 2023, 19.30)

<sup>3</sup> Annur,CM., 2023, *Jumlah Peserta JKN BPJS Kesehatan Hampir Tembus 250 Juta Orang per Januari 2023*, [Databoks.Katadata.Co.Id](http://Databoks.katadata.co.id) (diakses pada 21 September 2023, 19.45).

berdasarkan laporan BPJS Kesehatan Cabang Belitung 2022, tercatat sudah sebanyak 98,4% penduduk sudah menjadi peserta BPJS Kesehatan.

Puskesmas Kelapa Kampit merupakan salah satu Puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Belitung Timur yang melayani masyarakat di 6 Desa. Di kalangan masyarakat, masih terdapat persepsi yang kurang baik dengan adanya BPJS ini. Sebagian masyarakat menyatakan kurang puas dengan pelayanan petugas kesehatan dan juga ada yang belum mengetahui manfaat dari JKN-BPJS. Beberapa pasien mengaku seperti dianaktirikan hingga antrean yang sangat lama. Hal ini menunjukkan belum optimalnya pelayanan Puskesmas terhadap pasien BPJS.

Puskesmas sebagai sarana dalam pelayanan JKN untuk meningkatkan kesehatan masyarakat harus lebih memperhatikan berbagai masalah dan kekurangan yang terjadi dalam penyelenggaraan BPJS Kesehatan di Puskesmas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian terkait pelayanan Puskesmas Kelapa Kampit terhadap pasien Peserta BPJS di Belitung Timur.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas antara lain:

1. Bagaimana pelayanan Puskesmas Kelapa Kampit terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan?
2. Apa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kelapa Kampit?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan masalah di atas , maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pelayanan dari Puskesmas Kelapa Kampit terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kelapa Kampit.

### **D. Manfaat Penelitian**

Melalui Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, baik bagi penulis, masyarakat, Instansi Pemerintahan, maupun bagi para akademisi. Manfaat penelitian ini dapat dilihat dari dua sisi, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perkembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya ilmu hukum di bidang Hukum Administrasi Negara yang berkaitan dengan pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Puskesmas Kelapa Kampit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.