

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Era Globalisasi mengakibatkan arus kompetisi terjadi di segala bidang termasuk dalam bidang kesehatan yang semakin ketat. Untuk mempertahankan eksistensinya, maka setiap organisasi pelayanan kesehatan dan semua elemen didalamnya harus berupaya meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Peningkatan mutu pelayanan juga perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas.

Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Adanya Puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses yang mudah dan biaya yang terjangkau.<sup>1</sup>

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta

---

<sup>1</sup> Bannenas, 2009. *Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas* bab 28.

diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.<sup>2</sup>

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Berdasarkan Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menyatakan bahwa Setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu upaya tersebut adalah peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti Puskesmas di setiap daerah.<sup>3</sup>

Pelayanan kesehatan, baik di Puskesmas, Rumah Sakit, atau Institusi Kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung dan saling mempengaruhi satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit adalah akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan.<sup>4</sup>

Berdasarkan Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dalam meningkatkan pelayanan kesehatan pemerintah bertanggung jawab

---

<sup>2</sup> Azrul Azwar, 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara. Hlm. 51.

<sup>3</sup> Bappenas, *Loc.Cit*

<sup>4</sup> Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya bab 28*. Jakarta:

atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan. Pemerintah memberikan jaminan untuk masyarakat miskin dan tidak mampu melalui skema Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Skema-skema tersebut masih terfragmentasi atau terbagi-bagi. Biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali.

Sehingga pada tahun 2004, dikeluarkan Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). JKN ini dikelola melalui suatu badan pemerintah yang disebut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dinaungi oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai sejak 1 Januari 2014.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Dalam hal ini BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan

kesehatan yang di elola oleh BPJS termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telaah membayar iuran.<sup>5</sup>

Salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan adalah puskesmas. BPJS Kesehatan memilih puskesmas menjadi bagian dari pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) karena puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat.<sup>6</sup> Menurut Keputusan Menteri Nomor 1457/MENKES/SK/X/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota, puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat pengguna, khususnya dalam pelayanan kesehatan perorangan. Cakupan pelayanan yang diterima peserta BPJS Kesehatan di FKTP atau puskesmas yaitu rawat jalan tingkat pertama, pelayanan gigi, rawat inap tingkat pertama dan pelayanan darah sesuai indikasi medis.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014. *Buku Saku FAQ, Frequently Asked Question BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

<sup>6</sup> Andi. "Fasilitas Kesehatan" <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2015/14> diakses

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan rawat inap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Alba Nizza Gantiwarno Kabupaten Klaten?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan rawat inap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Alba Nizza Gantiwarno Kabupaten Klaten?

### **C. Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan rawat inap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Alba Nizza Gantiwarno Kabupaten Klaten.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan rawat inap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Alba Nizza Gantiwarno Kabupaten Klaten.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat bermanfaat antara lain:

1. Sebagai pertimbangan bagi Puskesmas rawat inap Alba Nizza Gantiwarno Kabupaten Klaten dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien BPJS.
2. Untuk mengasah kemampuan penulis dalam merspon suatu masalah, pengumpulan data dan informasi kemudian menganalisa secara ilmiah.