

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan individu warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut meliputi penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administrasi oleh penyedia layanan publik. Tujuannya adalah untuk mengoptimalkan layanan-layanan ini dan memastikan mereka mematuhi undang-undang dan peraturan terkait. Tujuan akhirnya adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana dijamin dalam Alenia keempat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan melayani pemerintah sebagai penerima manfaat utama.<sup>1</sup>

Tujuan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik adalah untuk memberikan kejelasan hukum dalam interaksi antara masyarakat dengan pengelola pelayanan publik. Standar layanan merupakan tolak ukur yang ditetapkan yang berfungsi sebagai panduan untuk memberikan layanan. Mereka digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan mewakili komitmen penyedia layanan kepada masyarakat. Standar-standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan berkualitas tinggi, diberikan

---

<sup>1</sup> Nuur Lathifah dan Anis Masruri, "Penerapan Asas-Asas Pelayanan Publik", *Junal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 5, No. 1, (Maret, 2023) hlm. 123

dengan cepat, mudah diakses, dan murah. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi pemerintah sering dikritik karena kualitasnya yang di bawah standar. Tanggapan masyarakat menunjukkan adanya kemerosotan pada beberapa jenis pelayanan publik, yang ditandai dengan berbagai kelainan. Pelayanan publik seringkali mendapat kritik karena sistem dan proses pelayanannya yang rumit, pengelolaan sumber daya manusia yang lamban, biaya yang tinggi, eksklusivitas, dan budaya yang mengutamakan dilayani dibandingkan membantu orang lain.<sup>2</sup>

Pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan penting yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena kesehatan merupakan hak asasi setiap individu. Hal ini secara tegas tertuang dalam Pasal 28 H Ayat (1) UUD 1945 yang menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang melekat untuk menikmati kehidupan yang sejahtera dan sehat. Memastikan pikiran dan tubuh memiliki tempat tinggal yang layak, akses terhadap lingkungan hidup yang bersih dan bergizi, serta mendapatkan layanan kesehatan yang cukup. Berdasarkan Pasal 28 H Ayat (1) UUD 1945 disebutkan bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dari rumah sakit. Hak ini dinilai mendasar dan esensial dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat Indonesia. Tujuannya adalah memastikan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan yang aman dan nyaman, tanpa menimbulkan kerugian baik bagi pasien maupun rumah sakit.<sup>3</sup> Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat, pemerintah menawarkan jaminan sosial di bidang

---

<sup>2</sup> Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta, Gava Media, hlm. 20

<sup>3</sup> A.A. Gede Muninjaya, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC, hlm. 35

kesehatan yang dituangkan dalam Undang – Undang No. 40 Tahun 2004. Program ini menjamin setiap individu mempunyai hak atas jaminan sosial yang menjamin terpenuhinya kebutuhan pokok atas taraf hidup yang memuaskan bagi seluruh anggota keluarga.<sup>4</sup>

Pemerintah telah menerapkan Jaminan Kesehatan Nasional sebagai salah satu strategi kesehatannya. Kebijakan ini dirancang untuk menjamin seluruh anggota masyarakat mempunyai akses terhadap pelayanan kesehatan yang adil dan merata. Sebagai penyedia layanan, kinerja setiap rumah sakit diukur dari kebahagiaan pasien. Diharapkan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, khususnya kepada pasien BPJS, kepuasan pasien dapat meningkat. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan BPJS masih menghadapi banyak permasalahan sehingga terjadi disparitas kualitas layanan yang cukup besar. Perbedaan ini terlihat dalam hal keselamatan pasien, efektivitas, efisiensi, orientasi pasien, dan kepuasan pasien secara keseluruhan, ketika membandingkan individu yang memanfaatkan BPJS dan yang tidak.

Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan yang perlu dikaji dan diperbaiki oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Saat menerima pelayanan BPJS kesehatan, keluarga pasien seringkali mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap pengobatan yang diterimanya. Mereka berpendapat bahwa pasien peserta BPJS mendapat perlakuan yang berbeda dibandingkan pasien lain di berbagai rumah sakit, baik yang sedang dirawat maupun yang sedang berobat. Penyediaan layanan publik

---

<sup>4</sup> UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

di Indonesia kini diwarnai dengan ambiguitas, yang sebagian besar disebabkan oleh tidak adanya protokol layanan yang jelas dan transparan yang menjelaskan tugas penyedia layanan dan hak individu sebagai konsumen layanan kesehatan.

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS wajib menyelenggarakan sistem jaminan sosial yang berlandaskan cita-cita kasih sayang, kemaslahatan, dan keadilan bagi seluruh penduduk Indonesia. Kesejahteraan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan mendasar, termasuk pelayanan kesehatan, sebagai bagian dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan yang baik adalah aset paling berharga dalam mencapai kekayaan. Dengan demikian, secara mendasar meningkatkan layanan kesehatan<sup>5</sup> merupakan investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat sejahtera.

Dalam Undang-Undang Pasal 4 huruf (I) tentang pelayanan publik nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam asas pelayanan publik dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pelayanan BPJS di rumah sakit perlu diberikan secara cepat, mudah dan terjangkau sehingga pada akhirnya dapat menjamin kepastian hukum sesuai dengan tujuan pelayanan BPJS di rumah sakit.<sup>6</sup>

Salah satu Rumah Sakit milik pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya di wilayah Wates

---

<sup>5</sup> Suprpto dan Andi Abdul Malik, "Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan" *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, Vol. 7, No. 1, (Juni, 2019), hlm. 16

<sup>6</sup> Ibid.

merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates. Pelayanan administrasi seperti pengurusan kartu berobat, pendaftaran rawat inap, dan pengurusan berkas yang berkaitan dengan program pemerintah di bidang kesehatan merupakan salah satu tugas yang harus dilakukan oleh banyak klien atau pasien di RSUD Wates.

Prasarana dan sumber daya manusia yang diperlukan untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional telah dipersiapkan, dan mulai 1 Januari 2014, RSUD Wates siap meluncurkan program pemerintah tersebut. Telah kami informasikan bahwa pelayanan kesehatan rawat jalan lanjutan (RJTL) dan pelayanan kesehatan rawat inap lanjutan (RITL) ditawarkan di RSUD Wates bekerja sama dengan BPJS.<sup>7</sup> Program ini meringankan beban masyarakat secara signifikan, hal ini terlihat dari pertumbuhan jumlah penduduk yang konsisten setiap tahunnya. Peningkatan partisipasi juga memberikan kontribusi terhadap tantangan dalam memberikan layanannya. Karena jumlah pasien yang terus bertambah dan keinginan masyarakat untuk memanfaatkan kartu BPJS Kesehatan, hal ini memunculkan beberapa kendala yang harus dihadapi oleh pihak rumah sakit dan peserta BPJS. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari beberapa individu yang memanfaatkan kartu BPJS Kesehatan, terdapat berbagai tantangan dalam pelaksanaannya, termasuk penundaan yang signifikan. Keluhan utama yang dikeluhkan salah satunya adalah lamanya waktu tunggu sebelum menerima pelayanan kesehatan, meliputi waktu tunggu nomor antrian, konsultasi dengan dokter, bahkan saat

---

<sup>7</sup> Kemenkes, 2014, *Apa Itu BPJS?*, <http://www.kemendes.go.id> (diakses pada 21 September 2023 20:30 ).

menjalani tindakan medis. Oleh karena itu, hal ini berdampak pada efektivitas strategi BPJS kesehatan itu sendiri.

Meski demikian, penulis juga harus menilai apakah pelaksanaan di lapangan saat ini sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan atau belum. Banyak keluhan yang diungkapkan oleh masyarakat pengguna fasilitas kartu BPJS Kesehatan terkait aksesibilitas dan kualitas layanan yang diterimanya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan asuransi kesehatan dengan judul “Implementasi asas kecepatan, kemudahan, keterjangkauan dalam Pelayanan Publik bagi pasien pengguna badan penyelenggara jaminan sosial Rumah Sakit Umum Daerah Wates”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaiamanakah implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada pasien pengguna BPJS di Rumah sakit Umum Daerah Wates
2. Faktor- Faktor apa saja yang menghambat dalam pelaksanaan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan terhadap pelayanan bagi peserta BPJS di Rumah sakit Umum Daerah Wates

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui dan untuk mendeskripsikan mengenai Pelaksanaan Pemberi layanan Kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan di Rumah sakit Umum Daerah Wates apakah dalam pelayanan sudah sesuai dengan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
2. Untuk mengkaji dan mengetahui Faktor-Faktor yang memiliki pengaruh dalam pelaksanaan jaminan sosial terhadap pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan di Rumah sakit Umum Daerah Wates.

### **D. Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
  - a. Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para praktisi ilmu hukum khususnya di bidang jaminan sosial dan menambah wawasan pada setiap pembaca tentang mekanisme Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan pengguna BPJS dan faktor faktor apa saja yang menghambat dalam pelaksanaan jaminan sosial di Rumah sakit Umum Daerah Wates
  - b. Dapat dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian yang lain yang sesuai dengan bidang penelitian yang penulis teliti.

- c. Memberikan informasi kepada pemerintah khususnya Dinas Kesehatan Daerah Wates dalam merumuskan kebijakan di bidang kesehatan, khususnya terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi penerima BPJS Kesehatan.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

- a. Sebagai sumber informasi yang terpercaya dan berwibawa bagi para akademisi, analis, masyarakat umum, dan regulator BPJS.
- b. Sebagai sebuah teks yang dapat dipahami oleh mahasiswa hukum khususnya atau masyarakat luas pada umumnya.
- c. Memberikan masukan kepada pemerintah khususnya Dinas Kesehatan Daerah Wates untuk perumusan kebijakan di bidang kesehatan khususnya pelayanan kesehatan bagi penerima BPJS Kesehatan.