

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan pembangunan kesehatan pada hakikatnya adalah mewujudkan Indonesia Sehat 2025 antara lain memuat harapan agar penduduk Indonesia memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut telah dilaksanakan berbagai Dalam rangka mewujudkan Visi Indonesia sehat 2025, Dalam rangka mewujudkan Visi Indonesia sehat 2025, Depkes telah menetapkan misi pembangunan dibidang kesehatan yang merupakan inti dari program kegiatan perawatan kesehatan masyarakat di Puskesmas salah satunya adalah untuk mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungan (Permenkes, 2014).

Badan Penyelenggara Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk dalam menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Pengguna BPJS harus memperoleh rujukan terlebih dahulu jika ingin mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang ingin dituju. Rujukan yang digunakan bersifat berjenjang. Peserta BPJS wajib mendapatkan rujukan dari pelayanan tingkat pertama untuk mendapatkan pelayanan di tingkat kedua dan seterusnya. Sejak pada tanggal 21 Juni 2018, pemerintah mengharuskan peserta BPJS

menggunakan sistem rujukan bersifat online yang disebut dengan nama *Health Facilities Information System (HFIS)*. Sistem ini mendukung seluruh kebutuhan peserta BPJS Kesehatan, terutama dalam sistem Rujukan (Muchsam et al., 2019).

Prinsip BPJS Kesehatan pada Permenkes RI No 28 Tahun 2014, yaitu gotong-royong, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepersertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan sebesar-besar kepentingan peserta. Menurut peraturan BPJS Kesehatan tahun 2014 menjelaskan bahwa jumlah rujukan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama tidak boleh melebihi 15% dari total kunjungan pasien BPJS (Hasbian, 2018).

Pelayanan BPJS Kesehatan berkaitan dan berhubungan dengan bagaimana Mutu pelayanan di Pelayanan BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang. Mutu kesehatan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam peningkatan derajat kesehatan yang optimal dan mutu pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan penduduk, serta ada pihak lain, tetapi penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan. Pengertian ini yang dijadikan pedoman untuk pelayanan bagi Departemen Kesehatan RI dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Depkes RI, 2014).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk

menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiunan PNS, TNI/POLRI, Veteran, Penerintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat pada umumnya. Undang-Undang BPJS menentukan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. (Hasbiansyah, 2018).

BPJS Kesehatan bersinergi dan berkolaborasi dengan pelayanan masyarakat baik di Puskesmas maupun Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Jawa Tengah yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan dan penegakan kepatuhan fasilitas kesehatan pada masyarakat. Hal ini dilakukan agar peserta Program di BPJS dapat berjalan maksimal. Transformasi mutu layanan BPJS Kesehatan saat ini mendorong digitalisasi pelayanan baik di Puskesmas maupun di rumah sakit. Hal ini sesuai dengan pernyataan sari Deputi Direksi Wilayah VI BPJS Kesehatan,

Data BPJS Kesehatan per 1 Januari 2023 menunjukkan jumlah peserta JKN di Provinsi Jawa Tengah mencapai 32.989.184 jiwa atau sebesar 88,99% dari total jumlah penduduk. Peningkatan UHC sangat signifikan terjadi sekitar awal tahun 2022. Pada awal 2022, hanya empat daerah di Jateng yang mencapai UHC dengan cakupan kepesertaan JKN lebih dari 95% dari total jumlah penduduk. (Jatengprov.go.id, 2023).

Berdasarkan hasil observasi berupa hasil wawancara dari 60 orang peneliti yang dilakukan pada bulan Maret tahun 2023 diketahui bahwa keluhan yang dirasakan selama pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran bahwa masih ada yang menyatakan alur pelayanan tidak jelas sebanyak 12 orang (20%), sosialisasi kurang sebanyak 8 orang (13%), hak kelas rawat peserta tidak sesuai 5 orang (8,5%), antrian lama sebanyak 20 orang (33%), informasi yang diberikan tidak jelas dan tidak sesuai sebanyak 15 orang (25%) Berdasarkan fenomena ini maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang mutu pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pembahasan, maka topik penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana mutu pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Menjelaskan karakteristik responden di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang ditinjau dari usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Menjelaskan mutu pelayanan pada aspek kehandalan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang

- c. Mendeskripsikan mutu pelayanan pada aspek daya tanggap di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang
- d. Mendeskripsikan mutu pelayanan pada aspek jaminan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang
- e. Mendeskripsikan mutu pelayanan pada aspek empati di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang
- f. Mendeskripsikan mutu pelayanan pada aspek bukti fisik di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang
- g. Mendeskripsikan mutu pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Responden

Temuan penelitian ini diyakini mampu memberikan pemahaman lebih ilmiah dan menjadi bahan informasi mengenai mutu layanan yang ditawarkan BPJS.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan memasukkan lebih banyak variabel yang terkait dengan mutu layanan BPJS dalam penelitian di masa depan, temuan penelitian ini akan memperluas pengetahuan ilmiah dan bertindak sebagai panduan.

3. Manfaat Praktis

Temuan penelitian dapat dimanfaatkan oleh responden sebagai tambahan pengetahuan ilmiah tentang mutu layanan BPJS