

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Kesehatan adalah hak dasar setiap individu dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat miskin. Untuk itu, diperlukan penyelenggaraan kesehatan yang terkendali dalam segi biaya dan mutu. Derajat kesehatan masyarakat miskin masih sangatlah rendah di Indonesia, Kondisi ini di akibatkan oleh keterbatasan akses terhadap pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tingkat pengetahuan, pendidikan yang rendah dan informasi yang sulit dijangkau. Seperti yang kita ketahui, biaya kesehatan yang meningkat dari waktu ke waktu menjadikan warga miskin semakin jauh dalam hal pencapaian pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah suatu upaya yang diberikan untuk membantu mengatasi masalah kesehatan seseorang. Ketika orang miskin mengalami sakit dan perlu sebuah wadah terhadap penyembuhan penyakitnya tersebut, maka orang tersebut perlu mendapatkan pelayanan ke rumah sakit. Namun, kebutuhan pangan sehari-hari tidak mampu dipenuhi secara layak sehingga untuk mendapatkan kesembuhan memerlukan biaya yang tidak sedikit bagi mereka.

Penelitian ini selain mengambil referensi dari buku-buku pustaka dan internet, peneliti juga mengambil referensi dari skripsi atau penelitian-penelitian terdahulu. Peneliti mengambil dua penelitian terdahulu agar dapat membandingkan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Adapun substansi yang terkandung didalam penelitian yang dijadikan referensi, secara ringkas sebagai berikut :

Sopia Weni Anggraeni (2016), **“Kualitas Pelayanan Sosial Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sosial yang dirasakan dengan indikator bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap dan empati. Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan memahami subjek penelitian, penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Dau, Kabupaten Malang pada tanggal 23 desember 2015 sampai 23 febuari 2016. Memperoleh data dari data primer dan data sekunder. Selanjutnya teknik pengumpulan data melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penentuan responden menggunakan snowball sampling dengan jumlah awal kecil dan semakin membesar. Kemudian dianalisis menggunakan model Miles and Huberman (dalam Sugiyono 2014:246-247). Kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Dau dilihat dari lima dimensi pokok yang menjadi penilaian masyarakat menurut pasuraman(dalam sadhana 2012:143), menunjukkan bahwa pelayanan sosial yang diberikan sudah baik dan membantu masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang sudah memadai.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Nidia (2014), **“Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien 10 Puskesmas**

Bara-Baraya Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* terhadap tingkat kepuasan pasien dan diantara kelima dimensi kualitas layanan mana yang paling dominan. Hasil analisis penelitian ini menggunakan SPSS 16.0 yang dapat menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kualitas layanan yang paling dominan adalah *reliability*.

Masih rendahnya kemampuan masyarakat tidak mampu/keluarga miskin untuk menjangkau sarana pelayanan kesehatan rujukan akan berdampak meningkatnya angka pesakitan dan kematian. Untuk mengatasi hal tersebut, maka diperlukan upaya penanggulangan yang melibatkan berbagai sektor, baik lintas program maupun lintas sektoral. Salah satu bantuan pemerintah dibidang jaminan kesehatan adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berperan menyelenggarakan jaminan kesehatan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah terutama untuk masyarakat miskin.

BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, memberi kemudahan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas jaminan

kesehatan masyarakat dan mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga nantinya terkendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan.

Sejak beroperasi 1 Januari 2014 lalu, BPJS kesehatan telah banyak melakukan upaya memberikan layanan kepada pesertanya. Namun, tidak sedikit pula program BPJS Kesehatan masih kurang memuaskan dalam segi pelayanan untuk masyarakat tidak mampu/ keluarga miskin seperti keluhan diskriminasi pelayanan yang diberikan antara peserta BPJS dan non BPJS masih dirasakan oleh masyarakat seperti kecepatan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan, obat yang diberikan dan sikap petugas terhadap pasien. Belum lagi permasalahan tentang distribusi Kartu Indonesia Sehat (KIS), seperti peserta yang berpindah domisili, peserta meninggal dunia, peserta yang sudah tidak miskin lagi, dan permasalahan distribusi lainnya.

Terkait kepuasan pasien tentang BPJS Kesehatan, dan lembaga riset, yaitu *Myriad Research Committed* dan PT Sucofindo melakukan survey. Rata-rata kedua hasil survey ini menunjukkan progress yang baik. Hasil riset *Myriad Research Committed* menunjukkan dari total 17.280 responden masyarakat, sebanyak 81% menyatakan puas terhadap BPJS Kesehatan angka ini melampaui target kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah, yaitu sebesar 75%. Presentase total sebesar 81% itu merupakan gabungan indeks kepuasan peserta terhadap layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, kantor cabang dan BPJS Kesehatan pusat.

Berdasarkan survey diatas terjadi perbedaan fenomena antara keluhan mengenai program pelayanan sosial BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat miskin terhadap program pelayanan sosial BPJS Kesehatan dengan membandingkan lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangible*) di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul. Adapun sasaran yang akan diteliti adalah peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) terutama masyarakat miskin yang berada di wilayah Kecamatan Bandung Kidul dengan batasannya adalah peserta BPJS Kesehatan di fasilitas kesehatan (FASKES) yang melayani BPJS Kesehatan.

Berdasarkan isu yang telah dijelaskan di atas, peneliti tertarik dan akan melakukan penelitian dengan mengambil topik kesejahteraan sosial di bidang kesehatan masyarakat yang berjudul **“Pengaruh Pelaksanaan Program Pelayanan Sosial Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Miskin di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka dirumuskan bahwa identifikasi masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan program pelayanan sosial BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat miskin terhadap program pelayanan sosial BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul
3. Bagaimana pengaruh pelaksanaan program pelayanan sosial BPJS Kesehatan terhadap masyarakat miskin di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian untuk menggambarkan atau mendeskripsikan pengaruh pelaksanaan program pelayanan sosial BPJS Kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat miskin, sedangkan tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan data dan informasi tentang :

1. Bagaimana pelaksanaan program pelayanan sosial BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul

2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat miskin terhadap program pelayanan sosial BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul
3. Bagaimana pengaruh pelaksanaan program pelayanan sosial BPJS Kesehatan terhadap masyarakat miskin di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna dan bermanfaat baik kepada peneliti maupun pembaca untuk memperluas pemahaman keilmuan Pekerja Sosial dalam disiplin ilmu Pekerjaan Sosial yang menyangkut tingkat kepuasan masyarakat miskin terhadap Program Pelayanan Sosial Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

1.4.2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan pemahaman pekerja sosial serta memiliki wawasan ilmiah mengenai bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam program BPJS Kesehatan.

b) Bagi Pengelola

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat berupa pengembangan atau perbaikan akan program BPJS Kesehatan khususnya di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul.

c) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana tambahan ilmu pengetahuan mengenai Program BPJS Kesehatan di Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul