

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Moenir (2008: 10) mengemukakan bahwa pelayanan publik pada dasarnya menyangkut kepentingan orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan orang banyak atau masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah adalah pihak yang mengatur kehidupan bersama dan mengatur urusan-urusan pelayanan publik dan menjadi tugas pokok yang diemban oleh pemerintah serta menjadi tolak ukur akan kinerja pemerintah. Berkaitan dengan hal tersebut pelayanan publik mampu memberikan pemenuhan pelayanan diantaranya adalah pelayanan kesehatan.

Pelayanan Kesehatan menurut Levey dan Loomba dalam Azwar (1996: 35) setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah atau mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan kelompok ataupun masyarakat. Dengan demikian dalam penyelenggaraan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan memiliki tujuan pelayanan kesehatan yaitu untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menormalisasi semua

masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia semakin maju, keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan. Perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan semakin tinggi serta kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, upaya yang dilakukan yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, menyebutkan bahwa untuk menjamin tercapainya sasaran dan prioritas pembangunan nasional bidang kesehatan diperlukan pedoman Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat. Adapun Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal dan diselenggarakan oleh pelayanan kesehatan tingkat dasar di Indonesia melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat di terima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya

yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Pelayanan Promotif, yaitu serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan. Pelayanan Preventif, yaitu suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan masyarakat. Pelayanan Kuratif, yaitu serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin. Pelayanan Rehabilitatif, yaitu serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya. Dari keempat pelayanan tersebut dapat diberikan pelayanan melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM).

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang difasilitasi oleh pemerintah untuk mewujudkan rakyat Indonesia yang lebih sejahtera dan sehat, berdasarkan pada Undang-Undang yang menjadi dasar diterbitkannya Kartu Indonesia Sehat (KIS), yaitu Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan. Pelaksanaan program Kartu Indonesia Sehat (KIS) merupakan langkah yang sedang dijalani oleh pemerintah saat ini untuk membantu masyarakat dalam meringankan beban keuangan dalam pelayanan kesehatan. Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe sebagai salah satu pusat rujukan pelayanan kesehatan yang berusaha memberikan pelayanan menyeluruh di bidang kesehatan secara

cermat dan tepat, dengan didukung tenaga medis yang profesional dan berkompeten di bidangnya, serta sarana dan prasarana yang memadai dengan tarif yang terjangkau dan memiliki program pelayanan masyarakat secara gratis yaitu program kartu Indonesia sehat, dalam hal ini Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe memberikan pelayanan Rawat Jalan Tindak Lanjutan (RJTL) dan pelayanan Rawat Inap Tindak Lanjutan (RITL) yang mencakup tindakan pelayanan obat, penunjang diagnostik, pelayanan darah serta berbagai pelayanan penunjang diagnostik lainnya kepada warga Kota Lhokseumawe.

**Tabel 1.1**

**Daftar Jumlah Peserta KIS yang Sudah Terdaftar dan Belum Terdaftar Per Desa di Kecamatan Banda Sakti**

No	Nama Desa	Peserta Terdaftar KIS	Peserta Belum Terdaftar KIS
1	Tumpok teungoh	363 orang	82 orang
2	Kutablang	442 orang	63 orang
3	Uteuen Bayi	297 orang	185 orang
4	Ulee Jalan	143 orang	114 orang

*Sumber : Bagian Umum Puskesmas Banda Sakti, 2024*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jumlah peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang terdaftar maupun yang tidak terdaftar dari beberapa desa yang berada di Kecamatan Banda Sakti terutama yang berada di sekitar kawasan kerja Puskesmas Banda Sakti. Namun, masih didapati beberapa kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat di lapangan. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, peneliti menemukan ada beberapa permasalahan menyangkut dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe kepada pasiennya. Hal ini terungkap karena peneliti mendengar keluhan dalam pelayanan kesehatan antara lain: masih

terdapat proses pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sikap empati para tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, serta fasilitas pendukung pelayanan yang rusak.

Dengan melihat latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikemukakan oleh peneliti serta peneliti mengangkat judul tentang “Pelayanan Pasien Peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan pasien peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe?
2. Apa yang menjadi penghambat pelayanan pasien peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Fokus perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, maka fokus penelitiannya adalah:

1. Pelayanan pasien peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe.
2. Penghambat pelayanan pasien peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan pasien peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui penghambat pelayanan pasien peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat menggambarkan mengenai pelayanan pasien peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Banda Sakti Kota Lhokseumawe dalam kajian Administrasi Publik.

2. Manfaat secara Praktis

Sebagai masukan bagi Puskesmas untuk memperbaiki pelayanan terutama dalam pelayanan pasien selaku peserta KIS yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.