

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang sangat menentukan produktivitas dan kualitas hidup. Tanpa kondisi kesehatan yang baik, seseorang tidak dapat menjalankan aktivitas secara optimal dalam kehidupan sehari-hari. Di berbagai negara, termasuk Indonesia, isu kesehatan menjadi perhatian serius karena berkaitan langsung dengan pembangunan sumber daya manusia.

Masalah kesehatan pada umumnya tidak hanya mencakup penyakit, tetapi juga menyangkut akses terhadap layanan medis, kualitas fasilitas kesehatan, ketersediaan tenaga medis, serta kesadaran masyarakat terhadap perilaku hidup sehat. Selain itu, tantangan seperti meningkatnya beban penyakit kronis, penyebaran penyakit menular, dan ketimpangan pelayanan antara wilayah perkotaan dan pedesaan menunjukkan bahwa sektor kesehatan memerlukan perhatian dan penanganan yang menyeluruh.

Masalah- masalah mengenai kesehatan diatas masih menjadi beban dan tantangan utama di dunia kesehatan Indonesia. Dalam menangani hal tersebut pelayanan kesehatan memiliki peran besar sebagai garda terdepan dalam memberikan solusi. Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari sistem kesehatan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan medis masyarakat secara menyeluruh. Menurut WHO (2023), pelayanan kesehatan harus berorientasi pada kebutuhan pasien, mudah diakses, adil, berkualitas, serta berkelanjutan. Pelayanan

ini tidak hanya mencakup tindakan kuratif atau pengobatan, tetapi juga promotif, preventif, dan rehabilitatif yang saling berkaitan.

Dalam konteks Indonesia, pelayanan kesehatan menjadi tantangan tersendiri karena masih adanya kualitas layanan yang belum merata. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan perlu dirancang secara inklusif agar seluruh masyarakat, tanpa memandang latar belakang ekonomi, dapat memperoleh haknya atas layanan kesehatan yang layak. Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, khususnya pada Pasal 19 ayat (2) yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.” Ketentuan ini menegaskan bahwa negara tidak hanya berkewajiban menyediakan layanan kesehatan, tetapi juga harus memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Sebagai bentuk konkret dari komitmen pemerintah untuk memperluas akses layanan kesehatan, diluncurkanlah salah satu program kesehatan untuk menangani masalah diatas yaitu program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan sejak tahun 2014. Program ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia dengan prinsip gotong royong dan keadilan sosial. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2023), BPJS telah menjadi instrumen penting dalam menurunkan beban biaya kesehatan masyarakat. Melalui program BPJS Kesehatan, peserta dapat memperoleh pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) hingga rumah sakit rujukan yang telah bekerja sama, dengan biaya yang sepenuhnya atau sebagian besar ditanggung oleh negara.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga hukum publik yang didirikan untuk melaksanakan program jaminan sosial. BPJS terbagi menjadi dua, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan berperan sebagai lembaga yang bertugas menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Seluruh penduduk Indonesia diwajibkan menjadi peserta dalam program ini, termasuk warga negara asing yang telah bekerja di Indonesia selama minimal enam bulan dan membayar iuran yang ditetapkan (Kemenkes RI, 2013).

Dengan penerapan layanan Kesehatan, Penyelenggara Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014, yaitu jaminan BPJS Kesehatan, menuntut tenaga Kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien baik di rumah sakit negeri maupun rumah sakit swasta yang telah ditunjuk sehingga Masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan Jaminan Kesehatan untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan Kesehatan yang bermutu (Solihat, 2013).

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan yang memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan program BPJS Kesehatan. Sebagai institusi pelayanan publik di bidang kesehatan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, profesional, dan sesuai dengan hak pasien. Namun, dalam realitas di lapangan, pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di rumah sakit masih menghadapi berbagai tantangan, seperti antrean panjang, keterbatasan ruang rawat inap, keterlambatan pelayanan, hingga adanya perbedaan perlakuan antara pasien umum dan pasien BPJS.

Salah satu rumah sakit yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan BPJS adalah Rumah Sakit Prima Inti Medika yang berlokasi di kawasan perumahan PT. Pupuk Iskandar Muda, Kecamatan Dewantara, Kabupaten Aceh Utara. Rumah sakit ini awalnya didirikan untuk melayani kebutuhan kesehatan karyawan dan keluarga Perusahaan PT. Pupuk Iskandar Muda (PT. PIM), namun dalam perkembangannya juga memberikan layanan kepada masyarakat umum termasuk peserta BPJS. Dengan meningkatnya jumlah peserta BPJS di wilayah Aceh Utara, RS PT. PIM menghadapi beban layanan yang semakin kompleks dan menuntut perbaikan berkelanjutan dalam hal manajemen pelayanan, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan terhadap beberapa pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara, ditemukan bahwa pengalaman mereka dalam menerima pelayanan kesehatan cukup beragam, namun sebagian besar mencerminkan adanya ketidakpuasan. Beberapa pasien mengaku merasa diperlakukan berbeda dibandingkan pasien umum, baik dari segi kecepatan pelayanan maupun sikap petugas. Mereka merasa pelayanan bagi peserta BPJS cenderung lambat dan kurang diperhatikan. Persepsi adanya diskriminasi ini menimbulkan ketidaknyamanan secara psikologis, terutama bagi pasien yang telah lama mengikuti program JKN dan berharap mendapatkan perlakuan yang adil seperti yang dijanjikan oleh sistem.

Selain itu, waktu tunggu menjadi keluhan utama yang banyak disampaikan oleh pasien. Proses antre dari pendaftaran, pemeriksaan dokter, hingga mendapatkan layanan lanjutan sering kali memakan waktu berjam-jam. Hal ini cukup membebani, terutama bagi pasien lansia atau pasien dengan kondisi

kesehatan yang kurang stabil. Tidak sedikit yang menyampaikan bahwa mereka datang pagi-pagi namun baru mendapatkan layanan pada siang hari. Kondisi ini diperburuk oleh minimnya informasi dan ketidakterbukaan petugas dalam menjelaskan alur pelayanan.

Dari sisi kualitas interaksi, sikap petugas medis dan administrasi juga menjadi sorotan. Pasien merasa bahwa komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien belum berjalan dengan baik. Ada yang mengaku tidak diberi penjelasan yang memadai tentang diagnosa, prosedur pengobatan, atau alasan rujukan. Selain itu, beberapa pasien juga mengeluhkan fasilitas pendukung yang kurang nyaman, seperti ruang tunggu yang sempit, serta keterbatasan obat-obatan yang ditanggung BPJS sehingga mereka harus menebus resep di luar rumah sakit dengan biaya sendiri.

Permasalahan yang sering muncul di rumah sakit ini terkait dengan waktu tunggu pelayanan, kualitas interaksi antara petugas medis dan pasien BPJS, serta keluhan masyarakat mengenai perbedaan standar layanan. Hal ini menimbulkan pertanyaan besar mengenai sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh peserta BPJS di rumah sakit tersebut, dan apakah pelayanan tersebut sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh pemerintah.

Rumah Sakit ini menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan dan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi pasien, khususnya peserta BPJS Kesehatan. Namun, berdasarkan temuan awal, masih terdapat keluhan dari masyarakat pengguna BPJS terhadap pelayanan yang diberikan, terutama terkait dengan kualitas layanan rawat inap yang dinilai kurang memadai, khususnya dari sisi *reliabilitas* (keandalan), *responsivitas* (daya tanggap)

serta empathy. Permasalahan terkait keandalan dan daya tanggap dalam pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Prima Inti Medika menjadi isu yang harus segera ditangani. Jika tidak ditindaklanjuti, akan semakin banyak pasien BPJS yang merasa tidak puas dan dirugikan oleh pelayanan rawat inap yang ada. Kondisi ini dapat merusak citra serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Kurangnya *reliabilitas* layanan kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor seperti terbatasnya jumlah tenaga medis yang kompeten, serta belum optimalnya fasilitas dan sarana pendukung pelayanan kesehatan. Sedangkan lemahnya *responsivitas* diduga disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan komitmen petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pasien BPJS Kesehatan.

Tabel 1.1
Data Ruangan Rumah Sakit Prima Inti Medika

NO	Nama Ruangan	Jumlah
1.	VIP	2 Tempat Tidur
2.	KELAS I	10 Tempat Tidur
3.	KELAS II	12 Tempat Tidur
4.	KELAS III	28 Tempat Tidur
5.	ICU	3 Tempat Tidur
6.	HCU	1 Tempat Tidur
7.	NICU	6 Tempat Tidur
8.	ISOLASI	7 Tempat Tidur
9.	PERINATOLOGI	1 Tempat Tidur
10	ICU Tekanan Negatif dengan Ventilator	0 Tempat Tidur
11.	ICU Tekanan Negatif Tanpa Ventilator	0 Tempat Tidur

Sumber: Data Rumah Sakit Prima Inti Medika, Tahun 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, diketahui bahwa jumlah fasilitas tempat tidur di ruang rawat inap masih terbatas, yakni hanya tersedia sebanyak 70 unit. Kondisi ini perlu menjadi perhatian serius bagi Kepala Rumah Sakit maupun pemerintah daerah, mengingat fasilitas merupakan salah satu komponen penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Terbatasnya jumlah tempat tidur berdampak pada kurang optimalnya pemberian layanan kesehatan di Rumah Sakit Prima Inti Medika, sehingga pencapaian kualitas pelayanan belum dapat maksimal.

Tabel 1.2
Tenaga Kerja Rumah Sakit Prima Inti Medika Tahun 2025

NO	Tenaga Kerja	Jumlah
1.	Dokter Umum	5
2.	Dokter Gigi	1
3.	Penyakit Dalam	5
4.	Bedah	2
5.	Anestesiologi	2
6.	Patologi Klinik	1
7.	Syaraf	1
8.	Orthodonti	1
9.	Apoteker	6
10.	S1 Keperawatan PONEK	2
11.	D3 Keperawatan	7
12.	D4 kebidanan terlatih PONEK	7
13.	S1 Analisis Kesehatan	2
14.	Radiografer	2
Total		44

Sumber: Data Rumah Sakit Prima Inti Medika, Tahun 2025

Dari data Tabel 1.2 jumlah tenaga kesehatan yang bertugas di Rumah Sakit Prima Inti Medika tercatat sebanyak 44 orang. Namun, dari data tersebut terlihat bahwa tenaga medis yang memiliki keahlian di bidang bedah dan keperawatan masih belum mencukupi. Kekurangan ini berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, khususnya dalam layanan rawat inap. Rumah Sakit Prima Inti Medika masih membutuhkan tambahan tenaga medis yang kompeten agar program-program pelayanan dapat berjalan secara efektif. Dengan tersedianya tenaga kesehatan yang profesional, diharapkan masyarakat akan merasa lebih nyaman dan percaya dalam memanfaatkan layanan rumah sakit.

Menurut berita yang dilansir oleh *READERS* pada Minggu, 17 Juli 2022, Hamdani mengungkapkan rasa kecewanya terhadap pelayanan serta cara berkomunikasi perawat yang bertugas saat itu. Menurutnya, jika kamar rawat inap memang sudah penuh, seharusnya petugas menyampaikan informasi tersebut dengan cara yang sopan dan jelas. Namun, yang terjadi justru sebaliknya petugas menyarankan untuk mencari rumah sakit lain apabila tidak sabar, serta mempertanyakan kelas BPJS tanpa memperhatikan kondisi pasien yang sedang dalam keadaan darurat di dalam ambulans. Padahal saat itu istrinya membutuhkan penanganan segera. Akhirnya, Hamdani memutuskan untuk membawa istrinya ke Rumah Sakit Arun Lhokseumawe. Setibanya di sana, istrinya langsung mendapat penanganan di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD), dilakukan pemeriksaan awal, dan satu jam kemudian langsung menjalani operasi. Syukurnya, kondisi istri dan bayinya selamat dan sehat. Saat dikonfirmasi melalui pesan WhatsApp, Hasmi selaku Kepala Rumah Sakit Prima Inti Medika tidak memberikan tanggapan. Upaya untuk menghubungi Direktur RS PIM, Mardani, juga tidak membuahkan hasil,

karena hingga berita ini dipublikasikan belum ada jawaban darinya (M. Alwi Pase, 2022). Berdasarkan kejadian di Rumah Sakit Prima Inti Medika pada Juli 2022 tersebut, dapat dilihat bahwa dari segi *responsivitas* (daya tanggap) pelayanan masih belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari kurangnya *responsivitas* petugas kesehatan terhadap kebutuhan dan harapan pasien maupun keluarganya.

Melihat berbagai permasalahan yang masih terjadi dalam pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS, khususnya di Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara, maka diperlukan analisis yang lebih mendalam terhadap kualitas layanan yang diberikan. Meskipun pemerintah telah menyediakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan sebagai wujud pemenuhan hak masyarakat atas layanan kesehatan yang terjangkau, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan. Oleh karena itu, dengan melihat dan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menguraikan permasalahan tersebut dengan mengangkat judul penelitian **“Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Prima Inti Medika PT. Pupuk Iskandar Muda Kabupaten Aceh Utara”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS pada Rumah Sakit Prima Inti Medika PT. Pupuk Iskandar Muda Kabupaten Aceh Utara?

2. Apa saja faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan pengguna BPJS pada Rumah Sakit Prima Inti Medika PT. Pupuk Iskandar Muda Kabupaten Aceh Utara?

1.3 Fokus Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas serta terhindar dari meluasnya masalah dalam memahami isi proposal ini, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada:

1. Kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS pada Rumah Sakit Prima Inti Medika PT. Pupuk Iskandar Muda Kabupaten Aceh Utara (Kajian dari Aspek Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan, Empati).
2. Hambatan- hambatan yang dihadapi dalam memenuhi kualitas pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Prima Inti Medika PT. Pupuk Iskandar Muda Kabupaten Aceh Utara.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS pada Rumah Sakit Prima Inti Medika PT. Pupuk Iskandar Muda Kabupaten Aceh Utara.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan pengguna BPJS pada Rumah Sakit Prima Inti Medika PT. Pupuk Iskandar Muda Kabupaten Aceh Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini akan menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS pada Rumah Sakit. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi oleh akademisi dan peneliti dalam mengembangkan studi lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen Rumah Sakit Prima Inti Medika dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS, meliputi waktu tunggu, sikap petugas, serta ketersediaan fasilitas dan obat-obatan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi petugas medis pada Rumah Sakit Prima Inti Medika mengenai langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk meningkatkan reliabilitas dan responsivitas dalam pelayanan terhadap pasien rawat inap BPJS Kesehatan.