

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk menjaga kualitas dan kesinambungan jaminan kesehatan yang merupakan program jaminan kesehatan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan medis dengan biaya yang terjangkau untuk berobat di rumah sakit, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang selanjutnya disingkat FKTP adalah fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, promotif, preventif, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya (Permenkes No 3, 2023).

BPJS rawat inap adalah peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan layanan perawatan di rumah sakit dengan menginap sebagai pengobatan, dapat menggunakan layanan rawat inap BPJS, peserta harus terdaftar dan aktif membayar iuran BPJS Kesehatan, prosedur rawat inap biasanya dimulai dari faskes tingkat pertama (seperti puskesmas atau klinik yang bekerja sama dengan BPJS), rawat inap tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik dan dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, untuk keperluan observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, dan/atau pelayanan medis lainnya, dimana peserta dan/atau anggota keluarganya dirawat inap paling singkat 1 (satu) hari, kemudian jika pasien dirujuk ke rumah sakit untuk rawat inap dengan menunjukkan kartu BPJS dan surat rujukan dari dokter faskes tingkat

pertama (BPJS Kesehatan, 2014). BPJS rawat jalan adalah layanan kesehatan yang diberikan kepada peserta BPJS tanpa harus menginap di rumah sakit atau fasilitas kesehatan, Rawat jalan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik yang dilaksanakan pada pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya. (BPJS Kesehatan, 2014)

Persepsi pengguna BPJS Kesehatan terhadap kebijakan pembayaran tunggakan iuran, meskipun jumlah peserta BPJS terus bertambah, banyak yang masih tidak menyadari kewajiban keanggotaan seumur hidup mereka, menunjukkan kurangnya kesadaran yang luas di antara pengguna tentang kebutuhan pembayaran iuran secara kontinu, yang diperparah oleh sosialisasi yang tidak memadai dan notifikasi yang kurang dari BPJS Kesehatan (Qomariyah, 2024). Banyak keluhan dari para pasien BPJS kesehatan, bahkan banyak yang merasa pasien BPJS dinomorduakan. Hal ini, tentunya sangat dikeluhkan, apalagi pasien maupun keluarga yang sedang dalam keadaan sakit (Lubis, 2023 dalam Marpaung, 2019)

Persepsi pengguna dalam menggunakan BPJS kesehatan, banyak yang merasa terbantu dengan layanan ini, terutama dalam meringankan beban biaya kesehatan dan mendapatkan perawatan kesehatan sehingga pengguna merasakan manfaat biaya pengobatan maupun tindakan medis lanjutan seperti operasi. Pengguna merasa puas dengan cakupan layanan BPJS, meskipun terdapat tantangan yang beragam, seperti antrean panjang di fasilitas kesehatan dan proses administrasi yang cukup rumit, pengguna dalam mengakses layanan dokter

spesialis juga beragam. Sebagian merasa layanan ini baik, meskipun proses mendapatkan rujukan sering kali memakan waktu. Obat-obatan yang diberikan juga dinilai berkualitas, sebagaimana pengalaman seorang tetangga yang melahirkan menggunakan BPJS dan merasa puas dengan pelayanan serta obat yang diterima. Hal ini menegaskan bahwa BPJS tetap memberikan upaya terbaik untuk memastikan layanan kesehatan yang layak bagi masyarakat. (Kurniawan, 2024).

Upaya BPJS kesehatan dalam strategis untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat, yang ada di daerah perdesaan ataupun kota, mengenai pentingnya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Kesehatan secara rutin mengadakan sosialisasi di desa-desa untuk memberikan informasi langsung kepada masyarakat mengenai manfaat, prosedur, dan hak serta kewajiban peserta JKN (Amelia, 2024). Pemerintah, melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang murah dan terjangkau bagi seluruh masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program JKN-KIS ini bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan bagi semua warga negara, termasuk masyarakat yang tidak mampu membayar iuran.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan, 2024) menyatakan hasil bahwa persepsi masyarakat dalam menggunakan BPJS Kesehatan secara umum cukup baik. banyak pengguna merasa terbantu oleh BPJS, terutama dalam mengurangi biaya kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan berperan penting dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang lebih terjangkau.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Gunawan, 2023) menyatakan bahwa rendahnya penggunaan BPJS dikarenakan fasilitas penjamin BPJS yang jauh, pengurusan administrasi yang ribet serta pelayanan yang banyak dikeluhkan oleh pasien BPJS. Rendahnya kualitas pelayanan publik menjadi salah satu perhatian utama yang ditujukan kepada birokrasi pemerintah, terutama di sektor pelayanan kesehatan. Tanggapan masyarakat menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran dan berjalan lambat dalam memberikan layanan. Hal ini terkait dengan pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan yang kurang efektif, seringkali berbelit-belit, serta tidak responsif terhadap kebutuhan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Suhaina, 2021) bahwa persepsi masyarakat ditinjau dari pemahaman tentang BPJS Kesehatan masih kurang baik karena tidak pernah ada sosialisasi tentang BPJS Kesehatan. Dilihat dari sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah terhadap pasien BPJS Kesehatan. Sikap kurang ramah yang sering kita temui mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain beban kerja yang berat bagi tenaga medis, kurangnya pelatihan dalam keterampilan komunikasi, atau adanya stigma terhadap peserta BPJS yang dipandang tidak menguntungkan secara finansial bagi fasilitas kesehatan.

Berdasarkan survei awal yang saya lakukan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia di temukan bahwa pada pelayanan Fasilitas ruang tunggu sudah tersedia, prosedur berobat rawat jalan/inap yang di berikan oleh petugas sudah sesuai namun pasien semakin menumpuk pada pendaftaran dan pada saat

menunggu giliran pemeriksaan dokter di poli klinik pelayanan sehingga terjadi waktu tunggu pasien yang lama, pelayanan petugas merespon keluhan pasien, pelayanan menjaga kerahasiaan berkas rekam pasien, dan pelayanan kepedulian pada pasien tanpa memandang status sosial ekonomi. Dan diketahui bahwa pada pasien masih terdapat permasalahan utama pada aspek waktu tunggu pasien. Pasien mengalami antrean yang cukup lama, baik pada saat proses pendaftaran maupun ketika menunggu giliran pemeriksaan dokter di poli klinik. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang ada saat ini belum sepenuhnya optimal dalam memberikan efisiensi serta kenyamanan kepada pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas maka saya tertarik untuk meneliti penelitian yang berjudul **“Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan Yang Berobat Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana persepsi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dalam pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025”**

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini di bagi menjadi 2 tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dalam pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

2. Untuk mengetahui persepsi waktu tunggu pasien pengguna BPJS kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari peneliti ini adalah:

1. Bagi Rumah Sakit

Dapat menjadi bahan masukan/pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya pada bagian pelayanan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

2. Bagi Intitusi Pendidikan

Dapat menjadi bahan referensi dan menambah wawasan akademik dalam pelayanan kesehatan dan pelayanan sosial khususnya pelayanan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

3. Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan pengetahuan dan kepedulian sosial terhadap pelayanan kesehatan bagi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) yang berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menjadi pengetahuan bagi masyarakat dan dapat menjadi sumber informasi tentang bagaimana persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Imelda pekerja Indonesia.