

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan, penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Hayat, 2017).

Penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan agar negara dan bangsa dapat berfungsi. Hal ini disebabkan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan pelayanan merupakan salah satu kewajiban yang diemban pemerintah terhadap konstituennya. Secara umum, kebebasan warga negara adalah tujuan dari bantuan publik. Idealnya, pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dalam hal ini untuk menjamin kepuasan publik.

Menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memastikan bahwa kesehatan dan kesejahteraan rakyat diprioritaskan. Hal ini menunjukkan bahwa berkontribusi terhadap pencapaian tujuan bersama merupakan salah satu tanggung jawab terpenting pejabat publik. Tujuan akhir pendidikan publik adalah untuk mendidik individu

tentang bangsa secara keseluruhan. Penting untuk mengajarkan pendidikan publik dengan cara yang akan membantu siswa dalam mencapai tujuan mereka dan memuaskan masyarakat.

Pelayanan publik didefinisikan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai:

“Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan bantuan setiap penduduk dan penghuni untuk produk, administrasi dan administrasi peraturan yang ditawarkan oleh penyedia dukungan terbuka sesuai dengan undang-undang.”

Pelayanan secara menyeluruh, meliputi administrasi: rehabilitatif, kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan penyakit), dan promosi. Dari awal sampai meninggal, bantuan ini diberikan kepada semua penghuni, tidak peduli orientasi atau usia (Hayat, 2017) .

Permasalahan yang sering muncul di Puskesmas antara lain sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien, ketersediaan obat yang tidak memadai, dan ketiadaan petugas kesehatan. Sebagai akibat dari kurangnya kepercayaan dalam hubungan antara petugas kesehatan dan pasien yang terkadang berkembang, pasien memiliki tingkat kepercayaan yang rendah terhadap layanan yang mereka terima. Keinginan warga setempat peserta BPJS Kesejahteraan untuk

mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat dipengaruhi oleh hal tersebut.

Pelanggan di Indonesia menerima layanan yang tidak memadai. Ada banyak kemungkinan penyebab hal ini. Faktor-faktor ini termasuk tidak dapat diaksesnya layanan kesehatan karena biaya yang tinggi, sirkulasi tenaga kesehatan yang tidak konsisten, rendahnya kemampuan untuk menjangkau orang-orang dengan gaya hidup sehat (Susanti, 2022).

Sebagaimana diindikasikan oleh pasal 3 pasal 34 UUD 1945, negara berkewajiban memberikan pelayanan publik yang memuaskan bagi penduduk. Hal ini mengacu pada kenyataan bahwa pemerintah berkewajiban memelihara dan menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai, yang merupakan hak dasar bagi setiap masyarakat.

Kepuasan pelanggan adalah metrik terpenting untuk standar fasilitas kesehatan dan kualitas layanan. Kepuasan pelanggan yang rendah dapat mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Karena ekspektasi dan persyaratan pelanggan akan kualitas layanan yang mereka terima akan berfluktuasi, sikap dan tindakan petugas terhadap mereka juga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan.

Konsistensi pasien merupakan sekumpulan mentalitas dari evaluasi pasien terhadap organisasi bantuan pemerintah yang telah diberikan dimana petugas bantuan pemerintah memberikan sensasi perawatan kepada pasien. Lebih lanjut, administrasi untuk petugas

yang dapat mengukur asumsi pasien dan administrasi untuk petugas yang dapat berbicara dengan pasien secara mendasar mempengaruhi pemenuhan pasien (Musa, 2022).

Selain itu, sikap dan persepsi terhadap layanan ini digunakan untuk mengukur seberapa puas pasien terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Dengan kata lain, penilaian pasien terhadap kebutuhan dan harapan pasien serta sikap atau tindakan penyedia layanan kesehatan sejalan dengan harapan pasien (Musa, 2022).

Selain memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, pemerintah mempunyai peran dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pelayanan publik dan kehidupan masyarakat. Namun, sering terjadi kesenjangan sosial dalam penyampaian layanan, khususnya di sektor kesehatan. sebagaimana ditentukan oleh UU No.24 Tahun 2011 menurut BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan yang merupakan komponen sistem jaminan sosial nasional, pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan melalui penyediaan berbagai pelayanan

Sesuai UU No.24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan yang berwenang menyelenggarakan Sistem Jaminan Sosial Nasional (Sistem Jaminan Sosial Nasional)

dan memiliki kewenangan untuk itu. standar kemanusiaan, keuntungan dan hak-hak sipil untuk setiap daerah di Indonesia. SJSN).

Berikut daftar penelitian terdahulu yang bertema sama dengan penelitian ini: Pertama, penelitian yang dikoordinir oleh Andi Wira Nurramadani dengan judul “Eksekusi Strategi Para Pelaksana di Pusat Bantuan Pemerintah Negara Kassi, Kota Rappocini, Kota Makassar”. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 67 Tahun 2005, pasien di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar dapat dikatakan telah mendapatkan standar pelayanan rawat jalan yang baik asalkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan sesuai dengan yang ada. standar pelayanan. Nomor 25 Tahun 2009, yang mengatur tentang penyelenggaraan administrasi publik.

Kedua, dilakukan kajian Isnawati, “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sempaja Kota Samarinda”. Organisasi kesejahteraan dari Pusat Kesejahteraan Sempaja harus dipahami dari segi strukturnya yang sangat komprehensif dan bagus—yang saat ini masih kurang—serta keandalan staf untuk memberikan dukungan yang tepat, menurut temuan penelitian ini. Pejabat dapat menjamin kepercayaan dan kepastian, dan kesalahannya sedikit. Aparatur memiliki keahlian dan kompetensi yang diperlukan untuk menanggapi pengaduan dan keluhan masyarakat. Sekali lagi, pejabat membutuhkan empati pasien.

Ketiga, diterbitkan makalah tahun 2009 pada halaman 25 berjudul “Teknik Administrasi Kesejahteraan Pasien BPJS Kesejahteraan Menurut Perda Nomor” (Studi Puskesmas Tanah Tinggi Kota Binjai)”).

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif normatif. Hasil kajian menunjukkan bahwa tata cara penyelenggaraan administrasi kesejahteraan sesuai dengan No. 25 Tahun 2009, yaitu tentang pelayanan publik. Penerapan UU No. Pasal 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan kesehatan pasien dan menetapkan standar, prosedur, dan biaya pelayanan yang jelas, telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Di Puskesmas Tanah Tinggi Kota Binjai, pelayanan kesehatan terhambat oleh sarana dan prasarana yang tidak memadai, keterlambatan anggaran, dan sumber daya manusia yang tidak efektif.

“Gagasan Organisasi Bantuan Pemerintah di Pusat Bantuan Pemerintah Madaeng, Kecamatan Waru, Pemerintah Sidoarjo” menjadi judul empat ujian yang diatur oleh Cintia Adriela Intan Putri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menyelidiki administrasi kesejahteraan Madaeng Welfare Center, serta faktor-faktor yang membantu dan menghambatnya. Metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini.

Hasil temuan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Madaeng Prosperity Center sudah sangat baik, namun enam indikator mutu yaitu sikap, kemampuan, perhatian, penampilan, gerak, dan tanggung jawab masih rendah. Kemampuan dan Penampilan, dua indikator tersebut, belum berjalan seperti yang diharapkan. Banyak faktor baik yang membantu maupun yang menghambat pelayanan kesehatan Puskesmas Medaeng. Aksesibilitas jalan dan keterjangkauan menjadi dua faktor pendukung. Fasilitas puskesmas, kurangnya kesadaran masyarakat, dan pelatihan pegawai secara berkala menjadi beberapa kendala. Peneliti merekomendasikan mempekerjakan orang yang tepat, merenovasi atau memperluas gedung puskesmas, menambah fasilitas, menambah media cetak, dan memberikan pelatihan berkelanjutan.

Kelima, Kajian Sopia Weni Anggriani dengan judul “Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan dan Peserta Non BPJS Kesehatan” menggunakan pemahaman subjek subjektif untuk menyimpulkan bahwa administrasi yang diberikan kepada pasien BPJS Kesejahteraan dan Non BPJS Kesejahteraan di Dau Wellbeing Center adalah bagus sekali. terlebih lagi, sesuaikan kebutuhan masyarakat tentang bukti langsung, kualitas yang tak tergoyahkan, daya tanggap, afirmasi, dan empati.

Keramahan, kesopanan, keterjangkauan, kesederhanaan, dan biaya layanan kembali karyawan. Namun masih ada beberapa

hal yang perlu diperbaiki, seperti belum adanya infrastruktur dan fasilitas penunjang seperti pengeras suara, jaringan wifi yang lambat, serta disparitas jumlah petugas yang hadir dengan jumlah pasien yang sudah dirawat.

Ternyata beberapa dari lima pemeriksaan sebelumnya, seperti pemeriksaan administrasi publik dalam lingkup suatu institusi, seperti puskesmas, memiliki kemiripan satu sama lain. Perbedaannya, di sisi lain, penyelenggaraan pelayanan publik di setiap daerah terhalang oleh berbagai keterbatasan dan kendala, seperti kurangnya tenaga pelayanan atau sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelayanan yang lebih baik.

Sesuai data yang dihimpun dari pasien BPJS di Pampang Wellbeing Center, Puskesmas tidak memisahkan antara pasien BPJS dan pasien non-BPJS terkait pemenuhan metodologi administrasi dan sistem pertolongan yang baik. Di sisi lain, sarana dan prasarana belum memadai. Semua penyakit kini dapat diobati jika semua pasien mengikuti alur prosedur yang ditetapkan Puskesmas.

Di Puskesmas Pampang, jumlah peserta BPJS naik 10 hingga 20 orang setiap bulannya. Beberapa orang yang datang ke puskesmas sudah menjadi anggota BPJS. Kapasitas bulanan Puskesmas Pampang dibatasi oleh dana BPJS. 45.038 orang

tinggal di wilayah kerja Puskesmas Pampang, dan jumlah pengunjung fasilitas menurun setiap bulannya.

Unair News melaporkan bahwa dalam survei pengguna BPJS yang dilakukan pada tahun 2021 terkait evaluasi layanan kesehatan, 100% responden menganggap BPJS Kesehatan membantu individu dalam mendapatkan perawatan medis yang memadai saat memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan. Meskipun demikian, 15% responden menyatakan tidak mendapatkan bantuan yang signifikan dengan menggunakan BPJS Kesehatan. 15% responden mengaku antara lain sering mengeluhkan diberhentikan oleh klinik dan harus percaya dokter spesialis akan bertindak.

Di Puskesmas Kecamatan Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar telah selesai prosedur akreditasinya. Hanya satu dari 47 Puskesmas Makassar yang tidak terakreditasi. Menurut Unair News, berdasarkan informasi yang dihimpun dari Pusk, survei mengenai evaluasi pelayanan kesehatan yang dilakukan di kalangan pengguna BPJS tahun 2021 menemukan bahwa 100% responden percaya bahwa BPJS Kesehatan akan membantu masyarakat dalam memperoleh kesehatan yang lebih baik.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah ada hubungan prosedur pelayanan dengan implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar 2023?
2. Apakah ada hubungan Waktu pelayanan dengan implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar 2023?
3. Apakah ada hubungan Biaya pelayanan dengan implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar 2023?
4. Apakah ada hubungan Produk pelayanan dengan implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar 2023?
5. Apakah ada hubungan Sarana dan Prasarana dengan implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar 2023?
6. Apakah ada hubungan Kompetensi petugas pemberi pelayanan dengan implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di

Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar
2023?

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan Implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan Prosedur pelayanan dengan Implimentasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2023.
- b. Untuk Mengetahui hubungan Waktu pelayanan dengan implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar 2023.
- c. Untuk Mengetahui hubungan biaya pelayanan dengan implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS

Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar 2023.

- d. Untuk Mengetahui hubungan produk pelayanan dengan implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar 2023.
- e. Untuk Mengetahui hubungan Sarana dan Prasarana dengan implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar 2023.
- f. Untuk Mengetahui hubungan Kompetensi petugas pemberi pelayanan dengan implementasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pampang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar 2023.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dilihat dalam tiga ranah yang terdiri dari manfaat bagi peneliti, teoritis dan praktis.

1. Manfaat bagi Peneliti

Peneliti akan mendapatkan pengetahuan dan pengalaman berharga dalam penerapan ilmu kesehatan masyarakat dari penelitian ini.

2. Manfaat Teoritis

Untuk memperluas pemahaman tentang bagaimana menerapkan standar pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan pengguna BPJS Kesehatan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada bidang yang sama.

3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya dan memperkaya pemahaman kita tentang bagaimana penerapan standar pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan pasien di BPJS Kesehatan.