

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai sarana bagi masyarakat oleh karena itu setiap orang, dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Kesehatan masyarakat Indonesia masih jadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana kualitas kesehatan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah masih dikatakan kurang, hal ini dapat dilihat dengan masih sulitnya masyarakat tersebut di dalam mendapatkan pelayanan pengobatan. Setiap masyarakat tersebut mendapatkan haknya sebagai warga negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar yang berlaku yaitu UUD 1945 tentang Hak Asasi Manusia dalam Pasal 28H ayat (1) menjelaskan “hak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan”.

Mengacu pada amanat UUD 1945 tersebut, maka negara mutlak menjamin kesehatan setiap warganya, termasuk masyarakat miskin. Dalam rangka memenuhi hak masyarakat miskin, Departemen Kesehatan menetapkan kebijakan untuk lebih memfokuskan pelayanan kesehatan masyarakat miskin. Dasar pemikirannya adalah selain memenuhi kewajiban pemerintah, juga berdasarkan kajian bahwa kesehatan akan lebih baik apabila lebih memperhatikan pelayanan kesehatan yang terkait dengan kemiskinan.

Rumah sakit sebagai wadah pelayanan kesehatan harus mempunyai fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan

pemulihan bagi penderita. Sehubungan dengan itulah dapatlah dinyatakan rumah sakit adalah sisi pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan segala latar belakang sosial budayanya tanpa pandang bulu sebagai sisi yang mengharapkan akan menerima pelayanan dengan baik.

Oleh karena itu pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat secara nasional dengan menggunakan jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk seluruh warga negara yang mana ini merupakan Hak Asasi Manusia. Program jaminan sosial ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, ASKES dan terakhir muncul yang namanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang merupakan program baru pemerintah. Program ini, memiliki landasan hukum kesehatan sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

Peserta atau masyarakat yang dimaksudkan disini yaitu masyarakat pengguna BPJS Kesehatan. Masyarakat ini merupakan golongan masyarakat biasa yang terdiri dari petani, nelayan, pedagang, tukang becak, supir dan sebagainya yang memiliki status perekonomian menengah kebawah yang selalu membayar tiap bulannya secara langsung tanpa ada potongan gaji seperti PNS. Masing-masing individu ini, juga berbeda baik itu suku bangsa, pekerjaan atau tingkat pendidikan yang akan mempengaruhi persepsi mereka tentang pelayanan kesehatan.

Rumah sakit Hadrianus Sinaga adalah salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna BPJS Kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit Hadrianus Sinaga ini kepada masyarakat adalah pelayanan rawat jalan tindak lanjutan dan pelayanan rawat inap tindak lanjutan yang meyangkut tindakan pelayanan obat, pelayanan administrasi dan pelayanan darah serta pelayanan lainnya, karena mutu pelayanan rumah sakit dapat mempengaruhi penilaian masyarakat yang sudah berobat ke rumah sakit dengan menggunakan BPJS.

Berdasarkan pengamatan sementara, penulis menemukan adanya beberapa permasalahan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien pengguna BPJS. Hal ini terungkap karena masih adanya keluhan dari masyarakat terutama warga Desa Salaon Toba yang berobat ke rumah sakit tersebut tentang pelayanan dari pihak rumah sakit, yang mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan masih kurang memuaskan baik dari segi perlengkapan, pemberian obat-obatan, pelayanan administrasi, dan kualitas pelayanan lainnya

Dengan demikian, dari latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji, meneliti dan membahasnya secara lebih lanjut kemudian menyusunnya dalam bentuk proposal penelitian dengan judul **“Persepsi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir (Studi Kasus Desa Salaon Toba Kecamatan Ronggurnihuta Kabupaten Samosir)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien peserta BPJS Kesehatan
2. Kurang memadainya Sarana dan prasarana yang diberikan oleh Rumah Sakit Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir
3. Persepsi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan dalam pelayanan Rumah Sakit Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir

C. Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah: Persepsi Masyarakat pengguna BPJS Kesehatan dalam pelayanan Rumah Sakit Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir.

D. Rumusan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan dapat mencapai tujuan yang sebagaimana diharapkan maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Persepsi Masyarakat pengguna BPJS Kesehatan dalam pelayanan Rumah Sakit Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan tolak ukur dari setiap pelaksanaan suatu penelitian agar penelitian tepat sasaran. Dalam hal ini tujuan dalam pelaksanaan penelitian yaitu; untuk mengetahui Persepsi Masyarakat pengguna BPJS Kesehatan dalam pelayanan Rumah Sakit Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan pentingnya sebuah penelitian bagi mengembangkan ilmu atau pelaksanaan pembangunan. Adapun yang menjadi manfaat penelitian pada skripsi ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan serta cara berfikir khususnya dibidang politik, sosial, dan budaya serta mendorong terbitnya penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan BPJS.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi masyarakat yang memiliki kartu BPJS Kesehatan, dengan penelitian ini diharapkan agar mereka tidak ragu lagi untuk berobat kerumah sakit terkait dengan pelayanan rumah sakit yang selama ini mereka ketahui.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperkaya wawasan masyarakat tentang BPJS Kesehatan dan membuka pemikiran masyarakat tentang bagaimana pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit bagi yang memiliki kartu BPJS Kesehatan

c. Bagi Masyarakat Kabupaten Samosir, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tentang kinerja rumah sakit dalam menangani pasien pengguna BPJS Kesehatan dan lebih mempertimbangkan lagi pandangan mereka terhadap pelayanan rumah sakit yang selama ini

mereka ketahui tentang informasi yang belum ada pembuktiannya secara langsung terkait pelayanan rumah sakit.

- d. Bagi masyarakat umum, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan sehingga masyarakat lebih memahami akan manfaat BPJS Kesehatan yang seharusnya.



THE
Character Building
UNIVERSITY