

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, yang merupakan konsep aktual dalam berbagai aspek kelembagaan dan layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diatur dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Undang-undang ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah dapat memperkuat demokrasi dan Hak Asasi Manusia mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan dan bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pemerintah dalam menjalankan tugasnya memiliki 4 fungsi utama yang harus dijalankan tanpa memandang tingkatannya yakni : Fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan dan fungsi pengaturan.

Pelayanan publik merupakan salah satu hak yang harus diwujudkan pemerintah termasuk hak mendapat pelayanan kesehatan.

Tujuan pelayanan publik pada era sekarang ini memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat diantaranya terciptanya pelayanan yang professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, serta terwujudnya suatu pemerintahan yang baik. Dalam pelayanan publik dijelaskan bahwa standar pelayanan dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Salah satu pelayanan publik dari pemerintah pusat maupun daerah adalah menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas, karena kesehatan adalah faktor paling utama dalam kehidupan manusia. Bentuk penyelenggara pelayanan kesehatan tersebut merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan dan diselenggarakan dalam bentuk instansi seperti Rumah sakit, Poliklinik, Puskesmas, Posyandu dan berbagai jenis pelayanan lainnya yang bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan secara optimal.

Pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum dan masih jauh dari harapan masyarakat yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan oleh Pemerintah.

Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus dipenuhi oleh Pemerintah. Hal tersebut tercantum didalam ketentuan Pasal 15 UU Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa: “Setiap

orang berkewajiban menghormati hak orang lain dalam upaya memperoleh lingkungan yang sehat baik fisik, biologi, maupun sosial. Setiap orang berkewajiban berperilaku hidup sehat untuk mewujudkan, mempertahankan, dan memajukan kesehatan yang setinggi-tingginya”.

Dalam perspektif hak asasi manusia, hak jaminan sosial mengandung aspek perlindungan hak atas hidup, hak atas keamanan seseorang, dan juga hak atas perlindungan. Di bidang ekonomi, sosial dan budaya, hak atas jaminan sosial berbicara tentang pemenuhan hak atas kesehatan, pendidikan, perumahan dan lain sebagainya. Seiring dengan konstusionalitas hak asasi manusia, hak atas jaminan sosial ditegaskan dalam Undang-undang Dasar 1945, dalam Pasal 28H ayat (3) dinyatakan bahwa:“Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”.

Berdasarkan hal itu, pemerintah berkewajiban untuk menyediakan fasilitas atau layanan kesehatan melalui BPJS kesehatan dengan pelayanan yang berkualitas, dalam rangka memenuhi kepuasan pasien. Masih adanya kendala- kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang merupakan resiko dari penerapan Undang-Undang tersebut, disinilah peran negara melalui Pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak dasar warganegara untuk memperoleh perlindungan dan jaminan sosial.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang setiap hari berhubungan dengan pasien. Rumah

sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, dan unit rawat jalan, keberadaan rumah sakit sebagai mitra dari pelayanan BPJS kesehatan karena banyak dikunjungi oleh peserta BPJS kesehatan.

Peserta BPJS kesehatan terdiri dari dua kelompok yaitu penerima bantuan iuran (PBI) jaminan kesehatan dan non-PBI jaminan kesehatan. Peserta BPJS juga terdiri dari tiga kelas yakni kelas I, II, dan III. Setiap peserta BPJS berhak menerima layanan kesehatan yang dibutuhkan masing-masing dan sama berlandaskan dengan iuran yang dibayarkan (Kemenkes RI, 2013). Maka mutu pelayanan yang harus diberikan kepada setiap peserta harus sama tanpa adanya perbedaan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang (RSUD) merupakan Rumah sakit kelas C dan satu-satunya rumah sakit di Kabupaten Dairi yang beralamat di Jalan Rumah Sakit Nomor.19 Sidikalang Kabupaten Dairi. Adapun visi dari rumah sakit tersebut adalah terwujudnya rumah sakit berkualitas dan pilihan utama masyarakat, dan misi rumah sakit tersebut antara lain memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat dan akurat, mengutamakan kepuasan dan keselamatan pasien, memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan sehingga mampu melaksanakan pelayanan yang profesional serta meningkatkan kualitas.

**Tabel 1.1 Data Pengguna BPJS di Masa Pandemi Covid-19**

KUNJUNGAN BPJS TAHUN 2020 / 2021												
RAJAL	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBE	OKTOBER	NOV	DESEMBER
	391	1242	1520	1040	1205	1380	1759	1579	1708	1233	189	216
RANAP	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBE	OKTOBER	NOV	DESEMBER
	655	580	485	345	389	444	436	490	573	300	569	498
RAJAL	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBE	OKTOBER	NOV	DESEMBER
	1625	1514	1924	2029	1895	0	0	0	0	0	0	0
RANAP	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBE	OKTOBER	NOV	DESEMBER
	448	386	415	415	476	0	0	0	0	0	0	0

Berdasarkan data kunjungan jumlah peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang di masa pandemi covid-19 pada bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2020 rawat jalan sejumlah 13.462 peserta, sedangkan rawat inap sejumlah 5.764 peserta. Selanjutnya, data pengguna BPJS Kesehatan pada tahun 2021 yaitu rawat jalan berjumlah 8.987 peserta, dan rawat inap berjumlah 2.140 peserta. Data di atas menggambarkan bahwa jumlah peserta BPJS Kesehatan selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, dimana masyarakat saat ini sudah menyadari akan penting kesehatan terhadap tubuh mereka (RSUD Sidikalang, 2021).

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang pada Bulan Maret 2021, masih ada kamar pasien yang kurang tertata dengan rapi, kamar mandi yang kurang bersih, lantai yang masih licin, tidak disediakan bantal dan selimut oleh petugas rumah sakit sehingga keluarga pasien harus menyediakan sendiri keperluan tersebut.

Selain itu, di ruang IGD masih ada keluarga yang menjaga pasien menggelar tikar di ruang tunggu karena tidak memiliki tempat duduk yang memadai di ruang tunggu. Begitu pun pengguna kartu BPJS Kesehatan harus mengantri lama untuk pengambilan obat dalam mendapat pelayanan yang diberikan Rumah Sakit tersebut. Hal ini mengakibatkan pasien mengeluh karena selain lamanya antrian juga tempat duduk yang disediakan tidak mencukupi.

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka dilakukan suatu kajian bentuk penelitian tentang “Pemenuhan hak pelayanan kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan di masa pandemi Covid-19 (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang).

### **1.2. Batasan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas, adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah pemenuhan hak pelayanan kesehatan terhadap peserta BPJS kesehatan di masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Agar penelitian yang diteliti dapat mencapai tujuan yang sebagaimana diharapkan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pemenuhan hak pelayanan kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan di masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemenuhan hak pelayanan kesehatan terhadap peserta BPJS kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum daerah Sidikalang.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

##### **1. Secara Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum untuk memperdalam pemahaman mengenai pemenuhan hak pelayanan kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan dimasa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang.

##### **2. Secara Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan adalah memberi masukan dan memberikan tambahan pengetahuan kepada pelaksanaan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan serta dapat menambah bahan informasi atau bahan referensi.