

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam Kehidupan sebagai Warga negara Indonesia Tentu kita tahu bahwa Negara Republik merupakan negara kesatuan yang menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintah dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada setiap daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerahnya. Pemerintah daerah diatur dalam Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. layanan publik yang prima diberikan oleh pemerintah melalui Dinas Kesehatan dengan penerbitan Kartu Indonesia Sehat ( KIS ). Kesejahteraan sosial masyarakat menjadi prioritas pemerintah sehingga diterbitkanlah Program KIS yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menerima pelayanan dan mendapatkan kesejahteraan. Dengan demikian program KIS ini menjadi salah satu layanan untuk menjamin kesejahteraan masyarakat terutama yang tergolong kurang mampu.

Pada realitasnya kita ketahui mengenai BPJS yang adalah penyelenggara dari program KIS itu sendiri. Seperti yang dikemukakan dalam Peraturan walikota Malang nomor 22 tahun 2020 tentang mekanisme pelaksanaan program Jaminan kesehatan di kota Malang. Jaminan dalam hal ini berupa perlindungan kesehatan, pemeliharaan kesehatan bagi seluruh pasien pengguna program pemerintah yakni BPJS/KIS. Terlihat pada pelaksanaan pelayanannya pemerintah telah memberikan amanat kepada Para petugas kesehatan untuk mersealisasikan layanan kepada pasien. Mulyorejo merupakan daerah yang

sudah menjalankan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yaitu KIS yang dicanangkan di bawah pemerintahan Presiden Joko Widodo yang mana Kartu Indonesia Sehat merupakan perluasan dari JKN ( Jaminan Kesehatan Nasional ) .

Pemberian jaminan kesehatan kepada masyarakat diterapkan dengan penyaluran KIS sehingga bisa menerima layanan secara gratis dan akses kesehatan yang lebih luas terutama pada fasilitas kesehatan pertama dalam hal ini puskesmas bagi pasien yang akan menerima layanan. bantuan ini sangat perlu untuk ditindaklanjuti dalam pengimplementasiannya karena program yang satu ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam proses penerimaan layanan sesuai dengan kebutuhannya.

**Tabel 1 Indeks Penerima KIS**

<b>No</b>	<b>Kategori Penerima</b>	<b>Besaran Dana/Tahun</b>
1.	Lansia dan Disabilitas	Rp. 2.400.000/ Tahun
2.	Ibu Hamil dan balita	Rp. 4.000.000/Tahun
3.	Sd	Rp. 225.000/ Tahap
4.	Smp	Rp. 475.000/ Tahap
5.	Sma	Rp. 500.000/ Tahap

Sumber: <https://umsu.ac.id>

Pemerintah daerah berperan dalam menjamin dan mendukung terselenggaranya pelayanan kesehatan dalam hal ini pemerintah Daerah Kota Malang di mana harus bersedia untuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan memberikan kesempatan kepada pihak swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan yang prima. Masyarakat sebagai Peserta JKN memiliki Hak Asasi Manusia yang sama dalam hal ini

rangka menerima pelayanan kesehatan yang prima baik dalam bidang infrastruktur maupun keamanan dalam kesehatan. Oleh karena itu diperlukan partisipasi masyarakat dalam penggunaan pelayanan KIS. karena itu, seperti yang dikemukakan oleh: Winter (2004:7-3) bawa

“ Pembangunan pelayanan kesehatan di suatu negara tidak dapat dipisahkan dari struktur sosial, ekonomi dan politik yang ada di Negara tersebut dalam hal ini pemenuhan kebutuhan masyarakat harus diperhatikan secara khusus”

Peraturan walikota Malang No 84 tahun 2019 tentang pembentukan Pusat kesehatan masyarakat dalam hal ini puskesmas . dalam pasal 2 (f) yaitu pembentukan puskesmas sebagai Fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam pementukan Puskesmas Mulyorejo yang mencakup Kelurahan Karangbasuki, Mulyorejo, Bandulan, dan Pisang Candi. Puskesmas memiliki fungsi sebagai pelaksana sebagian kegiatan teknis operasional Dinas dalam mendukung pelayanan kesehatan yang efektif dan efisiensi. Pusat kesehatan masyarakat ini mengutamakan pada upaya preventif pada tingkat pertama pelayanan kesehatan dan upaya kesehatan masyarakat.

Kemajuan dalam peningkatan operasional puskesmas serta manajemen dipengaruhi oleh dua hal yakni stakeholder, bahwa puskesmas di berikan amanah sebagai pemberi layanan pertama dipusat kesehatannya. Serta lingkungan internal, mencakup pengendalian biaya. Dalam suatu pelayanan diperlukan acuan yakni Standar operasional prosedur (SOP) dimana SOP itu merujuk pada sebuah petunjuk yang sifatnya tertulis. SOP menurut Tiara dalam Tambunan (2008:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan

bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standart dan sistematis. Standar Operasional prosedur Pelayanan itu sendiri yakni Tangibles(Bukti fisik), kualitas yang dapat secara langsung di dapat oleh masyarakat baik tu layanan maupun fasilitas. Reability (Keandalan), Pemenuhan harapan masyarakat mengenai layanan yang diberikan. Responsiveness (Daya tanggap), merespon dengan cepat keperluan masyarakat untuk diikuti dengan mudah dimengerti masyarakat. dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti. Assurance (Jaminan), komunikasi dilaksanakan dengan baik, pengetahuan yang luas, hingga dapat berpengaruh pada sikap pemberi pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepercayaan publik. Serta Empathy, dengan mengetahui kebutuhan serta keinginan dari masyarakat selaku penerima layanan. Keputusan Kepala Puskesmas Mulyorejo No 013/KAPUS/1/2022 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Mulyorejo. Standar pelayanan publik akan dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik serta standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan.

Alasan saya menjadikan puskesmas Mulyorejo sebagai lokasi tujuan penelitian dikarenakan Puskesmas tersebut menjadi penyelenggara KIS . Namun demikian seperti halnya banyak daerah yang sudah melaksanakan Program KIS, Puskesmas Mulyorejo Kota Malang tentunya memiliki permasalahan dalam kaitannya dengan program KIS. Permasalahan yang akan diteliti akan menjadi dasar dalam melihat pelayanan kesehatan yang diterima

oleh pemegang Kartu Indonesia Sehat, mulai dari pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat, Dimana masih terdapat pelayanan yang yang berbelit-belit , kurangnya pemahaman masyarakat dengan layanan yang ada di puskesmas, serta antrian yang lama. Berdasarkan permasalahan atau kendala yang dialami penerima layanan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pelayanan Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang” dikarenakan Penelitian ini berusaha menemukan fakta-fakta dilapangan serta beupaya menyelesaikan masalah yang ditemui dengan membangun solusi yang tepat sehingga dapat memberi manfaat bagi kepentingan masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah di sampaikan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang tepat untuk diangkat dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan program Kartu Indonesia Sehat ( KIS ) di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang ?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat pelayanan program Kartu Indonesia Sehat di puskesmas Mulyorejo Kota Malang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian yang diangkat adalah :

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan program Kartu Indonesia Sehat ( KIS ) di puskesmas Mulyorejo

2. Untuk mendeskripsikan kendala dalam pelayanan program Kartu Indonesia Sehat di puskesmas Mulyorejo

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil Penelitian yang dilakukan ini dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan pengetahuan khususnya dibidang pelayanan pemegang JKN-KIS.
- b. Hasil Penelitian ini bisa dijadikan referensi ilmiah dalam bidang administrasi khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pemegang kartu indonesia sehat (KIS).

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah bahan maupun saran kepada pihak puskesmas dalam meningkatkan pelaksanaan Kartu Indonesia Sehat.
- b. Dapat dimanfaatkan dalam memperluas dan memperkaya pandangan ilmiah dibidang studi Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan program Kartu Indonesia Sehat.