

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hal utama yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia. Untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, menjaga dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan bagi individu, keluarga, kelompok, hingga masyarakat luas, maka pemerintah berupaya dengan melakukan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dapat diterima oleh masyarakat melalui fasilitas kesehatan yaitu rumah sakit, pusat kesehatan masyarakat (puskesmas), klinik, apotek serta pos pelayanan terpadu (posyandu). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan harus ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. (Prima Maharani dan Patria Bayu, 2019).

Untuk itu, pemerintah memiliki sejumlah tanggung jawab yang harus dilaksanakan yang meliputi tanggung jawab untuk merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. Salah satunya melalui gerakan pengembangan dan pembinaan jaminan sosial nasional yang diselenggarakan oleh

Badan Pembina Jaminan Sosial (BPJS), terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. BPJS Kesehatan akan memberikan manfaat perlindungan sesuai dengan hak dan ketentuan yang berlaku Berkenaan dengan kandungan yang ada dalam makanan tersirat dalam salah satu firman Allah di Qs. Al-Baqarah/2:57

وَظَلَّلْنَا عَلَيْكُمُ الْغَمَامَ وَأَنزَلْنَا عَلَيْكُمُ الْمَنَّاءَ وَالسَّلْوَىٰ ۗ كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ ۚ ظَالِمُونَ وَلٰكِن ۖ  
 كَانُوا أَنفُسَهُمْ يَظْلِمُونَ  
 وَمَا

*“Kami menaungi kamu dengan awan dan Kami menurunkan kepadamu manna dan salwa. Makanlah (makanan) yang baik-baik dari rezeki yang telah Kami berikan kepadamu. Mereka tidak menzalimi Kami, tetapi justru merekalah yang mendzalimi diri sendiri.”*

Sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), rumah sakit dan Puskesmas berperan dalam membantu pelayanan kesehatan bagi penduduk Indonesia. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan bagian utama yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit dan Puskesmas sebagai tempat atau pilihan masyarakat dalam memperoleh layanan Kesehatan (Anjalita & Dewi, 2023)

Lanjut usia (lansia) merupakan sebuah bagian dari proses tumbuh kembang manusia. Proses yang tidak dapat dihindari dan akan dialami oleh setiap individu yang mana tumbuh kembang dimulai dari bayi, anak- anak, dewasa dan akhirnya menjadi tua (Azizah, 2011). Proses menua dipandang sebagai suatu masa degenerasi biologis yang dapat menimbulkan berbagai macam masalah baik fisik

mental, biologis, maupun sosial ekonomi (Nugroho, 2009). Masalah mental yang sering dijumpai pada lanjut usia adalah stress, depresi, dan kecemasan. Stress merupakan suatu respon adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang (Sopiah, 2008). Sering kali stress terjadi di kalangan lansia disebabkan oleh tuntutan fisik (badan), atau lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol (Sopiah, 2008).

Lansia merupakan kelompok usia yang rentan terhadap berbagai masalah kesehatan, seperti penyakit degeneratif, penurunan fungsi organ, dan keterbatasan aktivitas fisik. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan keperawatan yang holistik dan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. (Efendi & Makhfudli, 2009, hlm. 150)

Akses terhadap layanan kesehatan bagi lansia masih menjadi tantangan, karena banyak dari mereka mengalami hambatan mobilitas, keterbatasan komunikasi, serta kurangnya pemahaman terhadap prosedur administrasi yang berlaku. (Efendi & Makhfudli, 2009, hlm. 153) Gambaran kondisi fisik ini terdapat dalam Qs. Yasin /36:68

وَمَنْ نَعْنُ إِمْرًا نُنَّا فِي الْكُفْرِ فِي الْآلِ يَغْتَابُونَ

*Dan barang siapa yang kami panjangkan umurnya niscaya kami kembalikan dia kepada awal kejadian (nya). Maka mengapa mereka tidak mengerti?."*

Pada masa kini, sistem jaminan kesehatan di Indonesia telah mengalami banyak perkembangan, salah satunya melalui program BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan adalah lembaga yang ditugaskan oleh pemerintah untuk

menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia tanpa terkecuali. Program ini bersifat universal dan bertujuan untuk menjamin akses pelayanan kesehatan yang merata, adil, dan berkualitas, termasuk bagi kelompok rentan seperti lanjut usia. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian oleh Pratiwi dan (Pratiwi& Nurunnayah, 2021) yang menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam implementasi pelayanan BPJS bagi lansia, terutama pada aspek pemahaman administrasi dan keterjangkauan fasilitas. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program baru yang diterapkan di setiap rumah sakit di Indonesia dan berbagai layanan medis telah ditetapkan dengan berbagai kendala yang ditemukan selama ini. Observasi telah dilakukan enam bulan setelah penerapan JKN untuk mengantisipasi dan mengatasi masalah utama yang mungkin memengaruhi layanan Kesehatan (Soejono et al., 2017)

Salah satu layanan publik yang menjadi perhatian masyarakat luas adalah layanan kesehatan. Layanan kesehatan dapat diperoleh masyarakat melalui klinik, puskesmas, atau rumah sakit. Masyarakat juga telah diberi kemudahan untuk mendapatkan akses layanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik menurut Undang-Undang BPJS (Singgih et al., 2024)

Rumah Sakit adalah sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan bermacam kesatuan tenaga terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemeliharaan kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pasal 1 angka 1 Undang-

Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mendefinisikan Rumah Sakit adalah guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang paripurna tentunya rumah sakit dan seluruh elemen di dalamnya memiliki banyak kewajiban termasuk memberikan pelayanan yang efektif dalam melayani seluruh lapisan masyarakat. (Depkes RI, 2009; Permenkes No. 11 Tahun 2017) Untuk pelayanan administrasi di Fasilitas Kesehatan berupa pendaftaranberobat, administrasi pelayanan, dan rujukan. Lalu, untuk pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan berupa pelayanan promotif dan preventif, pemeriksaan, pengobatan, konsultasi medis, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, rawat jalan, rawat inap, pelayanan jenazah, persalinan dan pelayanan lain yang sesuai dengan peraturan perundang- undangan.

Pelayanan administrasi BPJS di rumah sakit, seperti pendaftaran, verifikasi data, hingga penerbitan Surat Eligibilitas Peserta (SEP), seringkali menyulitkan pasien lanjut usia karena prosesnya yang berjenjang dan memerlukan pemahaman yang cukup baik mengenai alur administrasi. Lansia masih belum memahami tata cara penerimaan dan tahapan pengobatan menggunakan BPJS, mulai dari rujukan pelayanan kesehatan tingkat pertama sampai rujukan pelayanan kesehatan tingkat tertinggi (Muhammad arif dhiyaiulhaq, 2025). (Fitri, 2021) menyebutkan bahwa lansia menghadapi hambatan signifikan dalam menggunakan layanan digital BPJS seperti JKN Mobile karena keterbatasan literasi teknologi dan fisik, yang berdampak pada keterlambatan dan ketidaktepatan layanan. Selain itu, (Simamora, 2023) juga menekankan bahwa pelayanan administrasi BPJS yang lambat dan kurang informatif menghambat efektivitas pelayanan bagi peserta yang rentan, termasuk lansia .

Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap pelayanan administrasi BPJS Kesehatan serta mencari solusi yang dapat meningkatkan kemudahan akses layanan bagi lansia. Solusi yang dimaksud bisa mencakup perbaikan dalam prosedur administratif, serta perbaikan fasilitas di fasilitas kesehatan yang dapat mempermudah lansia dalam mengakses layanan kesehatan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi dan solusi konkrit yang dapat membantu meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan bagi lansia melalui BPJS Kesehatan, sehingga program jaminan kesehatan ini dapat lebih efektif dalam melayani seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok lansia yang membutuhkan perhatian lebih dalam hal kesehatan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijabarkan, berikut adalah dua rumusan masalah yang dapat diajukan:

1. Bagaimana pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di rumah sakit Bhayangkara Banjarmasin bagi pasien lanjut usia?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pasien lanjut usia dalam mengakses layanan kesehatan melalui BPJS kesehatan di rumah sakit Bhayangkara Banjarmasin?
3. Bagaimana solusi untuk kemudahan akses layanan BPJS kesehatan di rumah sakit Bhayangkara Banjarmasin bagi pasien lanjut usia?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin bagi pasien lanjut usia.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh pasien lanjut usia dalam mengakses layanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin.
3. Untuk mengidentifikasi dan merumuskan solusi untuk mempermudah akses layanan BPJS Kesehatan bagi pasien lanjut usia di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin

### **D. Signifikansi Penelitian**

1. Manfaat secara praktis
  - a. Bagi Pihak BPJS Kesehatan: Hasil penelitian dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan atau penyesuaian kebijakan, serta merancang layanan yang lebih inklusif dan mudah diakses oleh Lansia di seluruh fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit.
  - b. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin: Penelitian ini memberikan wawasan mengenai kendala yang dihadapi oleh pasien Lansia dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan, yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki prosedur administrasi dan meningkatkan kualitas layanan. Rumah sakit dapat menggunakan temuan penelitian untuk menyusun kebijakan dan prosedur yang lebih ramah Lansia serta memberikan pelatihan bagi petugas administrasi.

- c. Bagi Pasien Lanjut Usia (Lansia): Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai cara yang lebih mudah dan efisien untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan, serta meningkatkan pemahaman Lansia terkait prosedur administrasi BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin. Hal ini dapat membantu mereka dalam mendapatkan layanan kesehatan yang lebih cepat dan tanpa hambatan
2. Manfaat secara teoritis
    - a. Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah untuk memperkaya pemahaman tentang administrasi layanan kesehatan, khususnya dalam konteks pengelolaan layanan BPJS Kesehatan bagi pasien lanjut usia (Lansia). Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori-teori aksesibilitas layanan kesehatan, dengan fokus pada tantangan yang dihadapi Lansia dalam mengakses pelayanan kesehatan yang terjamin oleh BPJS. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memperdalam kajian tentang kualitas layanan kesehatan, terutama terkait dengan prosedur administrasi yang sesuai dengan kebutuhan Lansia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar teoritis yang berguna untuk penelitian lebih lanjut dan untuk pengembangan kebijakan kesehatan yang lebih inklusif bagi kelompok Lanjut Usia.

## **E. Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa istilah yang digunakan. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menginterpretasikan istilah yang digunakan, berikut beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini:

## 1. Pelayanan

Layanan publik kesehatan adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga yang bekerja sama dengan pemerintah, seperti rumah sakit, kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar di bidang kesehatan. Dalam konteks pelayanan administrasi BPJS Kesehatan, layanan publik kesehatan mencakup kemudahan akses, kecepatan pelayanan, transparansi prosedur, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan ramah, terutama bagi kelompok rentan seperti pasien lanjut usia, Sinambela, L. P. (2011). Fokusnya adalah administrasi yang dilakukan oleh petugas rumah sakit di bagian pendaftaran dan pelayanan BPJS, bukan administrasi secara umum atau yang dilakukan di kantor BPJS pusat.

## 2. Administrasi

Pelayanan administrasi kesehatan adalah proses kegiatan yang mendukung kelancaran pelayanan medis, yang mencakup pendaftaran pasien, pengelolaan data kepesertaan, pengurusan rujukan, serta klaim pembiayaan, khususnya dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelayanan ini menjadi sangat penting bagi pasien lanjut usia yang membutuhkan kemudahan, kecepatan, dan kejelasan prosedur dalam memperoleh layanan kesehatan yang berkualitas, (Notoatmodjo, S. 2012). Pelayanan di sini tidak

mencakup tindakan medis, melainkan lebih pada perlakuan yang diberikan petugas dalam mendampingi, memandu, dan membantu pasien selama proses pengurusan BPJS Kesehatan, seperti memberikan informasi, menunjukkan alur prosedur, serta memfasilitasi proses administratif

### 3. BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan bertanggung jawab dalam menjamin.

### 4. Rumah sakit

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang kompleks yang tidak hanya memberikan pelayanan medis kepada masyarakat, tetapi juga menjalankan fungsi administrasi, pendidikan, dan manajemen pelayanan kesehatan. Rumah sakit menjadi pusat penyelenggaraan pelayanan kesehatan profesional yang melibatkan berbagai bidang keahlian, termasuk dalam memberikan pelayanan administratif bagi pasien peserta BPJS Kesehatan, terutama pasien lanjut usia yang membutuhkan layanan yang cepat, mudah dipahami, dan manusiawi, Azrul Azwar. (2010). Merujuk pada lokasi penelitian yaitu Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin, Lokasi ini dipilih karena berperan sebagai salah satu tempat rujukan layanan kesehatan bagi peserta BPJS di wilayah Kota Banjarmasin.

### 5. Lanjut usia (Lansia)

Lanjut usia (lansia) adalah kelompok usia yang berada pada tahap akhir kehidupan, biasanya mulai dari usia 60 tahun ke atas, yang mengalami

perubahan fisik, mental, dan sosial secara bertahap. Lansia merupakan kelompok yang rentan dalam pelayanan kesehatan, sehingga memerlukan perlakuan khusus dalam pelayanan administrasi, seperti kemudahan akses, pelayanan yang informatif, dan bantuan dalam memahami prosedur layanan BPJS Kesehatan di rumah sakit, Wahyuni, S (2014). Lansia yang aktif terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dan mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin.

Perbedaan: Penelitian mereka berfokus pada layanan berbasis digital, sedangkan penelitianku membahas pelayanan administrasi manual di rumah sakit, termasuk prosedur pendaftaran, rujukan, dan klaim langsung oleh petugas administrasi

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini mencakup 5 bab yaitu

### **BAB I    Pendahuluan**

Bab pertama merupakan pendahuluan sebagai dasar dan acuan mengapa penelitian ini dilakukan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang menjelaskan mengapa penulis mengangkat masalah tersebut, selanjutnya pokok pembahasan dalam penelitian ini dijabarkan melalui rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan. penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

**BAB II Landasan Teori**

Bab kedua menguraikan tentang teori – teori yang relevan dengan penelitian ini dan juga berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

**BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ketiga berisi metode penelitian yang menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

**BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bab keempat berisi laporan penelitian dan analisis data yang memberikan penjelasan tentang pelayanan administrasi bpjs kesehatan di rumah sakit bhayangkara banjarmasin bagi pasien lanjut usia ( lansia ).

**BAB V Penutup**

Berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya dan merangkum temuan utama yang menjawab rumusan masalah. Selain itu, saran disampaikan sebagai rekomendasi bagi pihak-pihak terkait, baik untuk pengembangan penelitian selanjutnya maupun untuk penerapan praktis dari hasil penelitian. Bab ini menjadi penutup yang merangkum keseluruhan isi penelitian dan memberikan arahan untuk langkah atau studi berikutnya, serta bagian akhir daftar pustaka dan lampiran- lampiran.