

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai suatu negara kesatuan yang mengakui azas Desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan memberikan kesempatan dan kekuasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, antara lain mengatakan bahwa pembagian daerah Indonesia atau daerah besar dan daerah kecil dengan bentuk dan susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak-hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa.

Dalam penjelasan pada Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 ayat 1 selanjutnya dikatakan oleh karena Negara Indonesia itu sesuatu *eenheidsstaat*, maka Indonesia tak akan mempunyai daerah dalam lingkungannya yang bersifat *staat* juga. Daerah Indonesia ini akan dibagi dalam daerah propinsi dan daerah propinsi akan dibagi pula kedalam daerah yang lebih kecil. Di daerah-daerah yang bersifat otonom, semuanya menurut aturan yang akan ditetapkan dengan Undang-Undang.

Terbentuknya Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 merupakan langkah yang penting bagi pengembangan otonomi daerah. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana dirubah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah disebutkan bahwa pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan

pemerintahan yang sesuai dengan azas otonomi dan tugas pembantuan serta mengarahkannya untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dalam peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan, kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-Undang ini ditentukan menjadi urusan pemerintah pusat.

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan yang berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni:

1. Urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.
2. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota.
3. Urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 10 dijelaskan bahwa urusan pemerintahan absolut meliputi:

- a. Politik luar negeri
- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi
- e. Moneter dan fiskal nasional
- f. Agama

Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib sebagaimana terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar. Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah Urusan Pemerintahan Wajib yang sebagian substansinya merupakan Pelayanan Dasar.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12 Pasal 12 dijelaskan bahwa urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi:

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan**
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- e. Ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
- f. Sosial

Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi:

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertanahan
- e. Lingkungan hidup
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- g. Pemberdayaan masyarakat dan Desa
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika;
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah
- l. Penanaman modal
- m. Kepemudaan dan olah raga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan

- q. Perpustakaan
- r. Kearsipan.

Sementara itu adapun urusan Pemerintahan Pilihan meliputi:

- a. Kelautan dan perikanan
- b. Pariwisata
- c. Pertanian
- d. Kehutanan
- e. Energi dan sumber daya mineral
- f. Perdagangan
- g. Perindustrian; dan
- h. Transmigrasi.

Salah satu urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah berkaitan dengan Bidang Kesehatan. Hal ini juga sesuai dengan amanah Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan, secara tegas menyatakan bahwa, setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Maka, setiap individu, keluarga dan masyarakat Indonesia berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya tidak terkecuali masyarakat miskin dan tidak mampu karena kesehatan adalah hak asasi dan sekaligus merupakan investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Untuk itu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan guna meningkatkan kesadaran, kemauan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya.

Tapi pada kenyataannya pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia belum merata dan belum memberikan hasil pada peningkatan kinerja pembangunan kesehatan yang diukur dengan perbaikan status kesehatan masyarakat. Ada beberapa daerah yang pelayanan kesehatannya sudah memadai, namun di daerah lain ada pula penyelenggaraan pelayanan kesehatannya cukup memprihatinkan.

Sebagian besar masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai dengan program-program diatas. Perlu adanya sasaran yang lebih luas lagi dan manfaat yang lebih besar pada setiap peserta. Oleh karena itu, di bentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang diharapkan menjadi penyempurna dari program-program jaminan sosial tadi, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan (BPJS).

Sejak Januari 2014, BPJS diluncurkan, yang adalah jaminan kesehatan nasional yang memberikan manfaat kesehatan buat seluruh masyarakat dengan premi terjangkau. Ini adalah amanat Undang – Undang BPJS Kesehatan, supaya semua orang bisa mendapat fasilitas pengobatan yang layak.

Adapun besaran premi BPJS dibagi kedalam 3 kelas, yakni Kelas I, II dan III. Untuk lebih jelasnya premi BPJS ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.1: Premi BPJS berdasarkan Kelas

No	Kelas	Premi (Rp) yang dibayarkan
1.	Kelas I	Rp. 59.500,-
2.	Kelas II	Rp. 42.000,-
3.	Kelas III	Rp. 25.500,-

Namun sejak per 1 April 2016 ada perubahan tarif premi BPJS yang mana ini hasil dari perubahan kedua atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan, dimana premi BPJS terbaru sebagai berikut:

Tabel I.2: Premi BPJS berdasarkan Kelas (terbaru)

No	Kelas	Premi (Rp) yang dibayarkan
1.	Kelas I	Rp. 80.000,-
2.	Kelas II	Rp. 51.000,-
3.	Kelas III	Rp. 25.500,-

Untuk premi BPJS terbaru ini hanya mengalami kenaikan pada dua kelas saja yakni kelas I, dan Kelas II sementara kelas III masih sama atau tidak ada megalami kenaikan. Kenaikan premi ini diputuskan pemerintah setelah BPJS

Kesehatan mengalami deficit penerimaan. Dalam setahun, pemerintah harus mengalokasikan dana tambahan Rp. 5 triliun untuk menutupi kekurangan dana BPJS, sehingga dengan kebijakan baru ini dapat menutupi defisit tersebut.

Berbeda dengan asuransi kesehatan umumnya, pada BPJS ini peserta harus terlebih dahulu meminta rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat pertama (Faskes I), yaitu puskesmas, klinik atau dokter keluarga, sebelum ke berobat ke rumah sakit.

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan pada Bab IV Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Pasal 47 point 3 dimana dijelaskan Pelayanan kesehatan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan terdiri atas:

1. **Pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama**
2. Pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan
3. Pelayanan gawat darurat
4. Pelayanan obat, alat kesehatan dan bahan medic habis pakai
5. Pelayanan ambulance
6. Pelayanan skrining kesehatan
7. Pelayanan kesehatan lain yang ditetapkan oleh menteri

Pasal 48 point 3 juga dijelaskan, Fasilitas kesehatan tingkat pertama terdiri dari:

1. **Puskesmas** atau yang setara
2. Praktik Dokter
3. Praktik Dokter gigi
4. Klinik Pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri
5. Rumah Sakit kelas D Pratama atau yang setara

Pasal 49 dijelaskan, Pelayanan kesehatan pada fasilitas tingkat pertama terdiri dari:

1. Pelayanan kesehatan rawat jalan tingkat pertama
2. Pelayanan kesehatan rawat inap tingkat pertama
3. Pelayanan kesehatan gigi
4. Pelayanan kesehatan oleh bidan dan perawat

Puskesmas merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan kepada masyarakat dan sekaligus merupakan pos pelayanan terdepan dalam pembangunan kesehatan melalui beberapa program yang dijalankan.

Bagi masyarakat pemegang atau pengguna BPJS tidak serta merta bisa langsung berobat ke Rumah Sakit yang bekerja sama dengan BPJS. Namun prosedurnya adalah masyarakat harus ke Puskesmas dulu sesuai dengan domisili dari masyarakat tersebut. Masyarakat harus memeriksakan kesehatannya di tingkat Puskesmas dulu, jika Puskesmas masih bisa menangani penyakit dari masyarakat tersebut maka ditangani di Puskesmas namun jika tidak bisa maka di rujuk ke Rumah Sakit yang bekerja sama dengan BPJS, dengan membawa surat rujukan dari Puskesmas terlebih dahulu.

Puskemas yang ada di Kota Pekanbaru saat ini berjumlah 20 Puskesmas dan 34 Puskesmas pembantu. Sedangkan untuk Puskesmas rawat inap kini berjumlah 6, diantaranya berada di Muara Fajar, Simpang Tiga, dan Sidomulyo.

Adapun daftar Puskesmas yang ada di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel I.3: Daftar Puskesmas di Kota Pekanbaru beserta Jenis (Type)

No	Puskesmas	Alamat	Jenis /Type
1	2	3	4
1.	Ri Sidomulyo	Jl. Delima, Kec. Tampan	Perawatan
2.	Simpang Baru	Jl. Flamboyan No. 100 Kec. Tampan	Non Perawatan
3.	Sidomulyo	Jl. Raya Pekanbaru – Bangkinang Kec. Tampan	Non Perawatan
4.	Payung Sekaki / Tampan	Jl. Fajar No. 21 Kec. Payung Sekaki	Non Perawatan
5.	Harapan Raya	Jl. Imam Munandar No. 40 Kec. Bukit Raya	Non Perawatan
6.	Simpang Tiga	Jl. Kaharudin Nasution Kec. Marpoyan Damai	Perawatan
7.	Garuda	Jl. Garuda No. 12 A Kec. Marpoyan Damai	Non Perawatan
8.	Tenayan Raya	Jl. Budi Luhur Kec. Tenayan Raya	Perawatan

9.	Rejosari	Jl. Taman Sari No. 3 Kec. Tenayan Raya	Non Perawatan
10.	Lima Puluh	Jl. Sumber Sari No. 116 Kec. Lima Puluh	Non Perawatan
11.	Sail	Jl. Hang Jebat No. 15 Kec. Sail	Non Perawatan
12.	Pekanbaru Kota	Jl. Sago Kec. Pekanbaru Kota	Non Perawatan
13.	Langsat	Jl. Langsung No. 1 Kec. Sukajadi	Non Perawatan
14.	Melur	Jl. Melur No. 103 Kec. Sukajadi	Non Perawatan
15.	Senapelan	Jl. Jati No. 04 Kec. Senapelan	Non Perawatan
16.	Muara Fajar	Jl. Raya Pekanbaru – Minas km 18, Kec. Rumbai	Perawatan
17.	Umbansari	Jl. Tegal Sari Umban Sari Kec. Rumbai	Non Perawatan
18.	Rumbai Bukit	Kecamatan Rumbai	Non Perawatan
19.	Karya Wanita	Jl. Gabus, Kec. Rumbai Pesisir	Perawatan
20.	Rumbai	Jl. Sekolahan No. 52 Kec. Rumbai Pesisir	Non Perawatan

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru

Berdasarkan data diatas, terlihat dari 20 Puskesmas yang ada di kota Pekanbaru, hanya ada 5 (lima) Puskesmas yang memiliki fasilitas perawatan (Rawat Inap) yakni Puskesmas; Ri Sidomulyo, Simpang Tiga, Tenayan Raya, Muara Fajar, dan Karya Wanita.

Dalam penelitian ini penulis menetapkan Puskesmas Melur sebagai lokasi penelitian. Dengan alasan pelayanan BPJS pada Puskesmas Melur ini belum memuaskan, dan banyak mendapat keluhan dari peserta BPJS yang berobat di Puseksmas Melur ini khususnya peserta BPJS Kelas III.

Jenis Pelayanan atau Unit Pelayanan yang ada di Puskesmas Melur adalah:

- a. Poli Umum
- b. Poli Anak
- c. Poli Gizi

- d. Poli Gigi
 - e. Poli Lansia (Poli Usila - Usia Lanjutan)
 - f. Poli KIA/Ibu Hamil (Kandungan)
 - g. Poli Spesialis Radiologi, Paru dan Syaraf
 - h. Klinik Sanitasi
 - i. Klinik Remaja
 - j. Laboratorium TU
- (sumber: Puskesmas Melur Kota Pekanbaru)

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Melur yakni:

1. Pasien Pengguna BPJS datang Ke Puskesmas
 2. Pasien mendaftar ke Loker Puskesmas dan mendapat karcis untuk pelayanan sesuai Poli yang dituju
 3. Pasien menuju ke Poli yang dituju (Poli Umum, Anak, Usila, Gigi, KIA, KB, Klinik Gizi, Klinik Sanitasi)
 4. Saat mendapatkan pelayanan di Poli, dimungkinkan pasien untuk dirujuk ke Laboratorium untuk melaksanakan pemeriksaan penunjang
 5. Setelah mendapat hasil pemeriksaan penunjang, pasien kembali ke Poli yang merujuk.
 6. Hasil pemeriksaan menentukan pilihan pengobatan (Rawat Jalan Puskesmas atau dirujuk)
 7. Untuk kasus yang tidak dapat ditangani Puskesmas maka pasien akan dirujuk ke Rumah Sakit. Pasien yang membawa rujukan balik akan dapat melakukan kontrol di Puskesmas
 8. Pasien yang dapat ditangani akan diberi pengobatan rawat jalan dan menuju pelayanan apotik.
- (sumber: Puskesmas Melur Kota Pekanbaru)

Standar pelayanan Minimal (SPM) Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Melur, sebagai berikut:

- a. Jenis pelayanan berupa: pelayanan pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan konsultasi kesehatan
- b. Jam Kerja: pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran pasien diloker
- c. Loker pendaftaran:
Senin – Kamis : Pukul 07.00 – 12.00 wib
Jum'at : Pukul 07.00 – 10.30 wib
Sabtu : Pukul 07.00 – 11.30 wib
- d. Rawat Jalan:
Senin – Kamis : Pukul 07.00 – 13.00 wib
Jum'at : Pukul 07.00 – 10.30 wib

- Sabtu : Pukul 07.00 – 12.00 wib
- e. Persyaratan: membawa Kartu BPJS untuk Pasien BPJS
- f. Waktu Pelayanan:
- Loker : 3 menit
 - Poli Umum : 10 menit
 - Poli KIA : 15 menit
 - Poli Gigi :
 - Scalling atas atau bawah : 30 menit
 - Pencabutan gigi anak : 5 menit
 - Pencabutan gigi permanen : 15 menit
 - Penambalan : 30 menit
- g. Apotek: Resep tanpa puyer : 3 menit
Resep dengan puyer : 5

Daftar pegawai Puskesmas Melur Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel I.4 : Daftar Pegawai Puskesmas Melur Kota Pekanbaru

No	Nama Pegawai	Jabatan
1	2	3
1.	drg. Hidayani	Kepala Puskesmas Melur
2.	drg. Deny	Dokter Poli Gigi
3.	drg. Misiko Irezkiya	Dokter Poli Gigi
4.	dr. Yusmaiani Datita S	Dokter Poli
5.	dr. Selvia Gustina	Dokter Poli
6.	dr. Asneli	Dokter Poli Usila (Lansia)
7.	drg. Laurensy Evanora	Dokter Poli Gigi
8.	dr. Rohani	Dokter Spesialis Paru
9.	Teguh Widarto, AMR	Admin
10.	Fitri, AMD, KEB	Bidan Kelurahan Sukajadi
11.	Kartika, AMD, KES	Bidan Kelurahan Harjosari
12.	Elviera	UKP Kesehatan Jiwa
13.	Hj. Afrida	Poli Lansia
14.	Heni M	Poli Gigi
15.	Erna Herawati	Inventaris
16.	Arpius	UKP Kesorga
17.	Ermiwati, AMK	UKS/UKGS
18.	Ardina	Perawat di Poli Gigi
19.	Darzalena, AMD, GZ	Poli Gizi
20.	Heni M. AMKG	UKP UKS/UKGS
21.	Rinawati Ali, SKM	Poli Usila (Lansia)
22.	Emliani, SKM	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
23.	Rina S.SKM	Kesehatan Lingkungan
24.	Gilang Putri, AMD KEB	Bidan Kelurahan Pulau Karam
25.	Salsiah	Perawat Poli

26.	Rika Novita	Perawat Poli
27.	Noni Haspriyanti, AMD	Bendahara
28.	Lisa Noviana	Perawat Poli
29.	Fatimah, SKM	Bidan Kelurahan Kedung Sari
30.	Meliana, S. AMK	Perawat Poli
31.	Rini Haryanti, AMK	Perawat Poli
32.	Novita H, AMD	Perawat Poli
33.	Ira Satria, AMK, SKM	UKP PHN
34.	Apriati	Perawat Poli
35.	Tutwuriani	Perawat Poli
36.	Arwati	Perawat Poli
37.	Nesmi	Apoteker
38.	Sita Sihite	Informasi
39.	Nora F	Perawat Poli

Sumber: Puskesmas Melur Kota Pekanbaru, 2017

Pelayanan yang didapatkan atau diberikan oleh Puskesmas Melur terhadap peserta BPJS sejauh ini masih belum terlalu memuaskan. Hal ini juga diperkuat dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa orang masyarakat pengguna BPJS Kesehatan yang pada saat itu telah selesai berobat.

Menurut pengguna BPJS yakni Suhartono dimana dikatakan sudah beberapa kali berobat dipuskesmas Melur namun tetap belum ada perubahan. Pada saat meminta dirujuk ke Rumah Sakit agar bisa ditangani lebih serius namun Pihak Puskesmas Melur tetap bersikeras perawatan tetap dilakukan di Puskesmas.

Puskesmas Melur adalah salah satu Puskesmas yang ada di pekanbaru, yang terletak di Kecamatan Sukajadi, dan mempunyai 4 (empat) Kelurahan atau wilayah dalam yaitu Kelurahan Rejosari, Kelurahan Sukajadi, Kelurahan Pulau Karam, Kelurahan Harjo Sari. Namun di samping 4 (empat) Kelurahan tersebut, terdapat pula pasien dari wilayah luar, sehingga menyebabkan banyaknya pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Melur.

Jumlah masyarakat pengguna BPJS Kesehatan yang berobat pada Puskesmas Melur Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel I.5: Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Yang Berobat Pada Puskesmas Melur Beberapa Bulan Terakhir

No.	Bulan dan Tahun 2016	Jumlah Masyarakat Yang Berobat
1.	Februari	636 orang
2.	Maret	725 orang
3.	April	588 orang
4.	Mei	602 orang
5.	Juni (sedang berjalan)	232 orang

Sumber: Puskesmas Melur Kota Pekanbaru, tahun 2016

Tabel diatas memperlihatkan jumlah masyarakat pengguna BPJS Kesehatan yang berobat di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru dalam lima bulan terakhir. Dimana terlihat cukup banyak masyarakat pengguna BPJS yang berobat di Puskesmas Melur setiap bulannya.

Cukup banyak masyarakat yang mengeluhkan dengan lambannya Pelayanan yang diberikan Puskesmas Melur Kota Pekanbaru khususnya kepada masyarakat pengguna BPJS Kesehatan. Hal ini terlihat dari:

1. Terindikasi Puskesmas Melur kurang responsif terhadap pasien BPJS Kelas III yang meminta surat rujukan untuk ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS).
2. Puskesmas Melur salah satu dari 20 Puskesmas yang ada di Pekanbaru dengan jenis (type) puskesmas non perawatan. Tidak adanya Fasilitas Rawat Inap pada Puskesmas Melur sehingga menghambat pasien untuk mendapatkan perawatan yang lebih maksimal di Puskesmas. Seandainya Puskesmas Melur memiliki fasilitas Rawat Inap 24 jam maka akan lebih memudahkan bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terutama dimalam hari. Sementara untuk mendapatkan rujukan rawat inap di Rumah Sakit prosedur rujukan di Puskesmas berbelit-belit dan menunggu Puskesmas buka dahulu.

Dengan melihat fenomena-fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang bagaimana pelayanan kesehatan yang diapat oleh pengguna BPJS di Puskesmas Melur yang saat ini menjadi salah satu masalah dibidang kesehatan di Kota Pekanbaru. Maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Analisis Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS di Puskesmas Melur”**

B. Rumusan Masalah

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Peserta BPJS harus terlebih dahulu meminta rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat pertama (Faskes I), diantaranya Puskesmas. Namun nyatanya cukup banyak masyarakat yang mengeluhkan dengan lambannya Pelayanan yang diberikan Puskesmas Melur Kota Pekanbaru khususnya kepada masyarakat pengguna BPJS ini.

Dari kondisi ini penulis ingin melihat Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Melur terhadap Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dari masalah diatas maka peneliti dapat merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimana Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS di Puskesmas Melur.
2. Apa saja yang menjadi hambatan dalam Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS di Puskesmas Melur.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS di Puskesmas Melur.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang menyebabkan Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS di Puskesmas Melur.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Guna Teoritis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran yang berguna untuk melengkapi dan mengembangkan Ilmu Pemerintahan.
- b. Guna Akademis, diharapkan sebagai bahan studi perbandingan dan juga bahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang lainnya khususnya yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.
- c. Guna Praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi Puskesmas Melur Kota Pekanbaru sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan BPJS.