

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dan tidak ternilai dalam kehidupan manusia. Kata sehat ini sendiri merupakan kata dasar dari kesehatan dimana mencakup sehat jasmani maupun rohani, serta kondisi umum dari seseorang secara lengkap baik fisik, mental dan kesejahteraan sosial dan bukan hanya tentang ketiadaan dari penyakit atau kelemahan. Berdasarkan Resolusi *World Health Assembly* ke-58 tahun 2005 dimana merekomendasikan kepada seluruh negara-negara anggota untuk membangun sistem pembiayaan kesehatan yang berkelanjutan guna menjamin pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk.

Indonesia yang merupakan anggota dari *World Health Assembly* lalu menyelenggarakan sistem kesehatan yang layak kepada penduduknya dimana dilandaskan pada Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Hak atas kesehatan ini juga tercatat dalam Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pasal 4 yang berbunyi “setiap orang berhak atas kesehatan; setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggungjawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.”

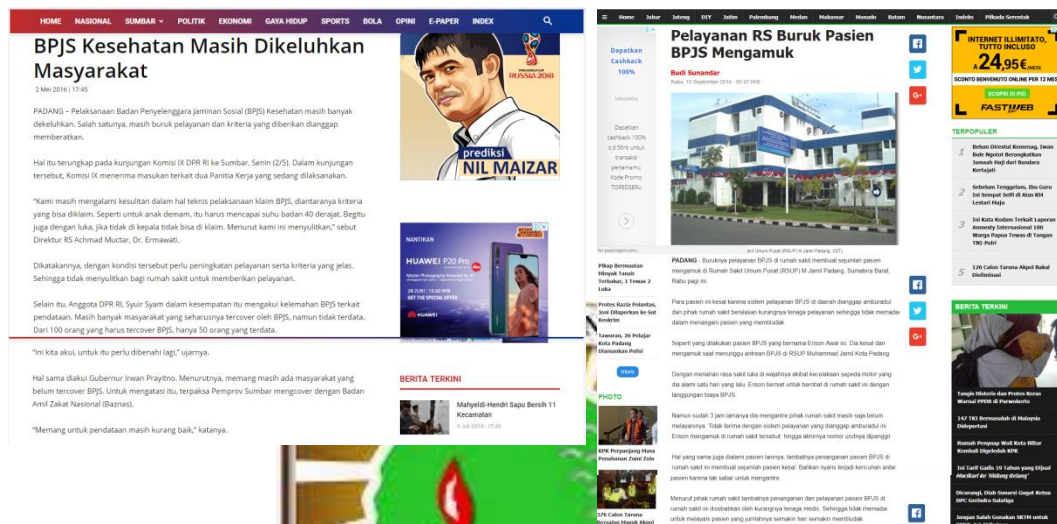


Pemerintah Indonesia dalam menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional diselenggarakan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dimana menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh penduduk, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, penerima pensiunan PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya maupun rakyat biasa.

Hadirnya BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) khususnya di bidang kesehatan, menjadi bukti bahwa pemerintah serius dalam menangani kesehatan masyarakat. Namun, tak jarang program tersebut yang mempunyai tujuan baik masih menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat terutama dalam hal pelayanan BPJS. Saat ini BPJS kesehatan masih jauh dari kata layak dan harus terus diperbaiki (Kudo Teknologi Indonesia. <https://kudo.co.id/blog/masalah-keluhan-pelayanan-bpjs-kesehatan>, diakses pada 16 Juli 2018). Pelayanan terhadap pasien BPJS dapat dilihat dari banyaknya kasus pasien yang ditelantarkan dan sistem rujukan yang berjenjang sehingga menyulitkan penanganan pasien apabila berada dalam keadaan darurat.

Berdasarkan prapenelitian yang dilakukan peneliti dalam kasus-kasus yang muncul di media bahwa banyak pasien pengguna jasa BPJS Kesehatan yang tidak mendapatkan pelayanan secara maksimal oleh rumah sakit. Informasi yang sering muncul adalah dalam teknis pelaksanaan klaim BPJS serta kualitas pelayanan dan pengobatan yang diberikan. Kasus Erison terjadi pada tahun 2014 dimana ia tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari rumah sakit saat menggunakan tanggungan

biaya BPJS. Erison mengaku telah mengantri selama 3 jam namun pihak rumah sakit tidak juga melayaninya, sehingga membuat ia mengamuk karena pelayanan yang amburadul.



Gambar 1.1
Berita Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Kota Padang
 Sumber :*Hariansinggalang. co. id dan daerah. sindonews. com, diakses tanggal 4 Juli 2018*

Observasi awal peneliti menemukan pasien BPJS dimana pria yang berinisial Y ini rutin untuk melakukan *check up* setiap minggunya ke salah satu rumah sakit swasta di Kota Padang. Sebelum mendapatkan rujukan ke rumah sakit tersebut Y harus mendaftarkan diri ke puskesmas terdekat, dan jangka ulang waktu untuk mendapatkan rujukan ini tidaklah tetap. Pria berinisial Y ini mengatakan bahwa pendaftaran untuk mendapatkan rujukan ini pernah ia dapatkan berlaku untuk satu tahun, namun tiba-tiba saja berubah menjadi sekali

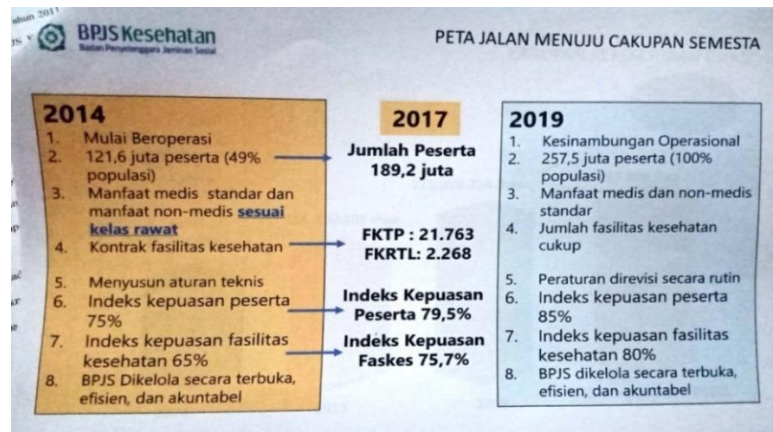
tiga bulan. Selain itu, jumlah obat yang didapatkan per minggunya tidak sesuai dengan jumlah dosis obat yang harus diminum setiap hari.

Ketidaknyamanan yang terjadi karena banyaknya kesalahpahaman akibat tidak adanya komunikasi yang baik antar kedua belah pihak. Di era globalisasi ini, organisasi atau instansi dituntut untuk semakin luwes dalam menyikapi situasi dan kondisi lingkungan sekitar organisasi yang semakin cepat berubah dan menghadapi banyak persaingan. Selain itu organisasi atau instansi diharapkan peka dalam isu dan berbagai macam gejala yang ada di masyarakat sehingga Humas dapat cepat tanggap dalam penanganan, dan bertahan menghadapi persaingan dan perubahan terus menerus akan terjadi.

Kepuasan terhadap pelayanan merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau instansi. Komunikasi merupakan salah satu hal yang penting untuk mendukung terjadinya kesama pahaman dimana akan muncul *feedback*, reaksi atau tanggapan dari publik yang berkaitan langsung dengan peran Humas yaitu sebagai jembatan yang menghubungkan lembaga atau instansi dengan publiknya.

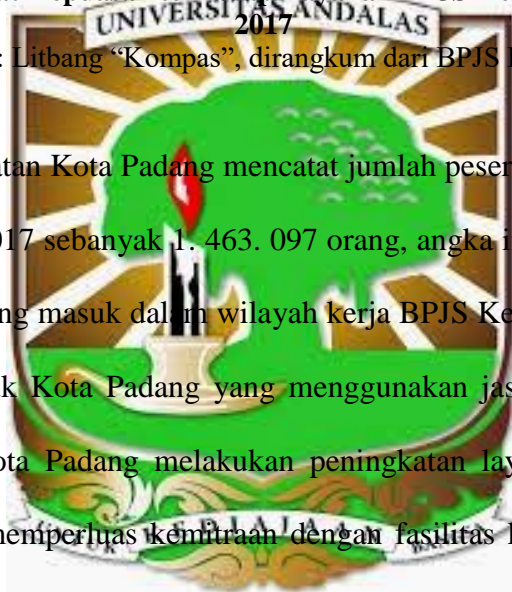
BPJS Kesehatan pada tahun 2017 telah berhasil meningkatkan kepuasan pelayanan sebesar 4,5% dari tahun 2014. Namun peningkatan ini masih dirasa kurang cukup oleh BPJS Kesehatan sehingga mereka menetapkan target untuk tahun 2019 indeks kepuasan pelayanan adalah sebesar 85%. (Gambar 1. 2).





Gambar 1.2
Tingkat Kepuasan terhadap Layanan BPJS Kesehatan

Sumber : Litbang "Kompas", dirangkum dari BPJS Kesehatan



BPJS Kesehatan Kota Padang mencatat jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional di tahun 2017 sebanyak 1.463.097 orang, angka ini setara 70,53 persen jumlah penduduk yang masuk dalam wilayah kerja BPJS Kesehatan Kota Padang. Banyaknya penduduk Kota Padang yang menggunakan jasa BPJS ini membuat BPJS Kesehatan Kota Padang melakukan peningkatan layanan kesehatan bagi pesertanya seperti memperluas kemitraan dengan fasilitas kesehatan. Selain itu pihak BPJS Kesehatan ini sendiri harus bisa bekerja sama dengan pihak rumah sakit untuk menyediakan informasi kamar yang tersedia secara transparan. Ini juga termasuk dilarangnya membedakan layanan terhadap peserta BPJS dengan umum.

Peningkatan pelayanan yang menimbulkan kepuasan dari pengguna jasa merupakan salah satu yang ingin dicapai oleh Humas suatu instansi atau organisasi, begitu juga yang ingin dicapai oleh Humas BPJS Kota Padang yang

tergabung dalam Divisi Sumber Daya Manusia, Umum, dan Komunikasi Publik. Peran Humas ini sendiri menurut Cultip, Center dan Broom (2006:6) adalah sebagai manajemen yang membangun, mempertahankan dan meningkatkan hubungan yang baik, harmonis dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang dapat mempengaruhi gagal atau suksesnya suatu organisasi itu di mata publik. Hal ini sejalan dengan visi BPJS Kesehatan yaitu Terwujudnya Jaminan Kesehatan (JKN-KIS) yang berkualitas dan berkesinambungan bagi seluruh penduduk Indonesia pada tahun 2019 berlandaskan gotong royong yang berkeadilan melalui BPJS Kesehatan yang handal, unggul, dan terpercaya.

Upaya dalam meningkatkan pelayanan ini ternyata tidak sejalan dengan apa yang dirasakan masyarakat. Masih banyaknya masyarakat yang merasa tidak nyaman oleh pelayanan BPJS Kesehatan. Selain itu, pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan ini merasa tidak adanya komunikasi yang baik antara pihak rumah sakit dengan pihak BPJS Kesehatan itu sendiri. Ini dibuktikan dengan aturan baru yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan tentang pemangkasan tanggungan persalinan, katarak, dan fisioterapi ditolak oleh pihak rumah sakit. Sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan pun minim, dimana ini merupakan salah satu tanggungjawab pihak Humas.

Adanya *website* pelayanan serta media internal ternyata tidak berpengaruh terhadap penyamarataan informasi yang disampaikan. Masih banyaknya pasien yang tidak mengetahui *web* resmi BPJS Kesehatan ini untuk pembaharuan informasi pelayanan. Selain itu upaya dalam mengadakan staf khusus untuk

pengaduan pelayanan juga tidak terlaksana secara maksimal. Sementara penyebaran informasi kepada peserta haruslah dilakukan secara merata sehingga nantinya peserta pengguna BPJS Kesehatan ini mengetahui bagaimana prosedur serta fasilitas apa yang akan mereka dapatkan.

Peningkatan pelayanan ini akan sejalan dengan citra yang ingin ditampilkan oleh BPJS Kesehatan, dimana mereka bisa melayani pasien secara berkualitas dan berkesinambungan. Apabila citra yang diwujudkan tercapai maka nantinya akan merubah pandangan masyarakat yang saat ini masih buruk terhadap BPJS Kesehatan.

Peran Humas sangatlah penting untuk hal ini apalagi saat ini berada pada era keterbukaan informasi. Dimana seseorang bisa saja membagikan informasi-informasi yang salah kepada khalayak tanpa dipahami dan ditelaah oleh mereka. Selain itu Humas juga harus bersikap proaktif dalam menjembatani kepentingan organisasi dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan publiknya. Melalui kegiatan Humas ini diharapkan bisa menciptakan pemahaman mengenai Jaminan Kesehatan Nasional yang saat ini dilakukan oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan penelitian dari Kasenda (2013), tentang Peran Humas dalam Membangun Citra Perusahaan PDAM di Jayapura bahwa Humas sangat berperan penting dalam menginformasikan perusahaan secara akurat dan benar, serta selalu mencari permasalahan, mendengarkan keluhan, dan memperhatikan kebutuhan pelanggan sehingga bisa membangun citra yang diharapkan. Pelayanan Humas



dari suatu perusahaan atau organisasi yang baik dan cepat tentu saja akan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat. Menurut Juhardin (2017) peran Humas PT. Ifishdeco yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat menjadikan masyarakat sekitar selalu memberikan dukungan seperti ketersediaan untuk membantu apabila memperoleh musibah dan juga memberikan penilaian positif terhadap PT. Ifishdeco.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai peranan, strategi dan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh Humas BPJS Kesehatan Kota Padang dalam meningkatkan citra pelayanan pasien. Maka dari itu, penulis menetapkan judul penelitian :

“Peran Humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Padang dalam Meningkatkan Citra Pelayanan Pasien”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran Humas BPJS Kesehatan Kota Padang dalam meningkatkan citra pelayanan pasien.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peranan Humas BPJS Kesehatan Kota Padang dalam menjalankan fungsinya untuk meningkatkan citra pelayanan pasien
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan Humas BPJS Kesehatan Kota Padang dalam meningkatkan citra pelayanan pasien

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang berguna bagi beberapa pihak sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan disiplin Ilmu Komunikasi khususnya *public relations* atau Humas sebagai bahan referensi untuk memperdalam masalah yang berkaitan dengan peran Humas dalam meningkatkan Citra serta menjadi bahan bacaan untuk penelitian selanjutnya.
2. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk melakukan penelitian lanjutan pada penyediaan pelayanan pengaduan yaitu PIC di setiap rumah sakit yang melakukan kerja sama dengan BPJS Kesehatan dimana masyarakat masih belum mengetahui tentang ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui masalah secara nyata tentang praktek bidang komunikasi khususnya *public relations* atau Humas tentang meningkatkan citra suatu perusahaan dengan teori yang telah diperoleh peneliti selama mengikuti perkuliahan.



2. Bagi perusahaan

Perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam meningkatkan citra, apakah akan ada inovasi dan peningkatan dalam pelayanan atau tidak.

