

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia, negara dengan banyak pulau dan populasi yang besar, menghadapi kesulitan dalam menjamin akses seluruh warganya terhadap layanan Kesehatan yang cepat dan berkualitas tinggi. Kebutuhan akan kesehatan yang merata ditekankan oleh geografi geopolitik yang luas dan beragam, serta ketegangan ekonomi antara masyarakat pedesaan dan perkotaan. Meskipun menjaga gaya hidup sehat dan peningkatan teknologi sangat penting untuk meningkatkan hasil kesehatan, penguatan sistem kesehatan merupakan tujuan utama pembangunan nasional (Sabila et al., 2024).

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok bagi setiap individu karena berkaitan erat dengan standar hidup, produktivitas, serta ekonomi dan sosial. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin terpenuhinya hak setiap warga negara atas Kesehatan tanpa diskriminasi. Pasal 10 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyoroti prinsip ini, menegaskan bahwa merupakan hak asasi setiap manusia yang mendasar dan sangat penting bagi kesejahteraan hidup, yang harus dipenuhi sesuai dengan prinsip-prinsip Pancasila dan Konstitusi Republik Indonesia tahun 1945 (UURI, 2009b). Oleh karena itu, menjamin hak atas Kesehatan bukan hanya individu; tetapi juga kewajiban pemerintah untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera (Akbar, 2025)

Pencapaian tujuan Indonesia yang diuraikan dalam UUD 1945 memerlukan pertumbuhan yang komprehensif, terkoordinasi, spesifik, dan berkelanjutan.

Untuk mewujudkan aspirasi ini, sumber daya manusia yang kuat, mandiri, dan berkualitas tinggi sangatlah penting. Untuk menggapai keberhasilan tujuan ini, peran pembangunan Kesehatan sangatlah penting, karena masyarakat yang sehat akan mendukung keberhasilan pendidikan, meningkatkan produktivitas, serta mendorong pertumbuhan ekonomi (Wiasa, 2022)

Pembangunan sektor kesehatan yang baik akan mendukung terlaksananya pembangunan negara. Proses pembangunan dan perkembangan perlu berjalan secara bersamaan dan seimbang agar tujuan kesejahteraan seluruh warga Indonesia dapat tercapai. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada protokol yang telah ditetapkan untuk memberikan layanan medis, yang mencakup strategi, teknik, dan cara untuk menawarkan perlindungan pelayanan kesehatan (Agustina et al., 2023). Ada optimisme bahwa jaminan kesehatan akan memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Namun, pada kenyataannya, hal ini belum secara efektif menghasilkan peningkatan kondisi pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Ini disebabkan oleh kurang memadainya kesehatan, terutama di daerah yang terisolasi, tertinggal, maupun di perbatasan (Wiasa, 2022)

Salah satu bentuk nyata komitmen pemerintah dalam bidang Kesehatan yakni penerapan berbagai program pelayanan kesehatan. Sebelum diberlakukannya sistem Kesehatan, pemerintah telah melaksanakan program Jamkesmas dan Jamkesda yang ditujukan untuk memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Namun, dalam praktiknya, program-program tersebut dinilai belum mampu menjangkau seluruh pelayanan secara merata dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pemerintah melakukan reformasi sistem sosial

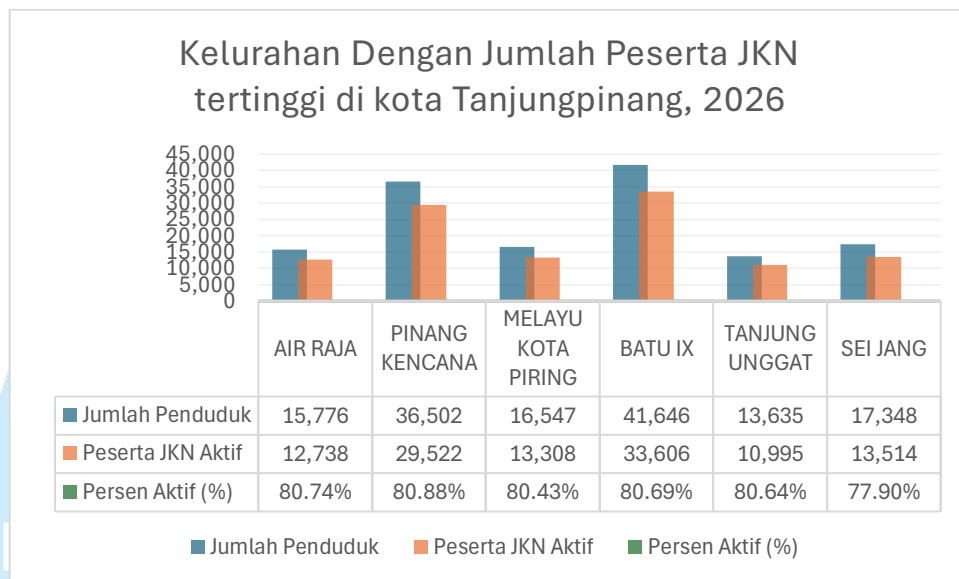
melalui pembentukan berlandaskan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, yang menciptakan dua badan pelaksana, yaitu Bpjs Kesehatan dan Ketenagakerjaan (Nurhabibah et al., 2025)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara resmi diluncurkan pada 1 Januari 2014 sebagai upaya mewujudkan Kesehatan yang kompeherensif untuk penduduk Indonesia. Program ini bertujuan memberikan akses layanan Kesehatan yang layak, berkualitas, dan terjangkau bagi seluruh penduduk Indonesia. JKN mencakup promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk penyediaan obat-obatan dan alat Kesehatan yang dibutuhkan peserta. Pengelolaan program ini diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (UURI, 2004). Selain menyediakan layanan Kesehatan, BPJS Kesehatan juga memiliki kewajiban untuk memberi informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat dan memastikan standar layanan Kesehatan yang ditawarkan kepada individu yang berpartisipasi (Nadia et al., 2023).

Di tingkat daerah, implementasi program JKN menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan, termasuk di Kota Tanjungpinang. Berdasarkan data Bpjs Kesehatan Cabang Tanjungpinang, sekitar 97,16 % penduduk Kota Tanjungpinang telah terdaftar sebagai peserta JKN. Meskipun angka kepesertaan tergolong tinggi, masih terdapat sebagian peserta yang berstatus tidak aktif akibat berbagai faktor, seperti tunggakan iuran atau perubahan status ekonomi. Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) menunjukkan bahwa dari total penduduk Kota Tanjungpinang, tidak seluruhnya aktif memanfaatkan layanan Kesehatan. Selain

itu, terdapat pula peserta JKN yang termasuk dalam kelompok Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang secara rutin diverifikasi oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan kebijakan Kementerian Sosial (Fidiawati, 2025)

Gambar 1. 1 Data Peserta JKN Tertinggi Berdasarkan Kelurahan di Kota Tanjungpinang Tahun 2026



Sumber: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tanjungpinang. (2026). *Surat Permintaan Data Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Nomor 680/II-09/0526 tanggal 6 Mei 2026*

Berdasarkan data diatas, terdapat enam kelurahan di Kota Tanjungpinang yang memiliki jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terbanyak, yaitu Kelurahan Kota Piring, Pinang Kencana, Sei Jang, Melayu Kota Piring, Air Raja, dan Batu IX. Kelurahan Kota Piring memiliki jumlah penduduk terbanyak, yaitu sebanyak 41.646 jiwa dengan peserta JKN aktif sebanyak 33.606 jiwa atau sebesar 80,69%.

Kelurahan Pinang Kencana memiliki jumlah penduduk sebanyak 36.502 jiwa dengan peserta JKN aktif sebanyak 29.522 jiwa atau sebesar 80,88%.

Kelurahan Sei Jang memiliki jumlah penduduk sebanyak 17.348 jiwa dengan peserta JKN aktif sebanyak 13.514 jiwa atau sebesar 77,90%. Sementara itu, Kelurahan Melayu Kota Piring memiliki jumlah penduduk sebanyak 16.547 jiwa dengan peserta JKN aktif sebanyak 13.308 jiwa atau sebesar 80,43%, Kelurahan Air Raja memiliki jumlah penduduk sebanyak 15.776 jiwa dengan peserta JKN aktif sebanyak 12.738 jiwa atau sebesar 80,74%, dan Kelurahan Batu IX memiliki jumlah penduduk sebanyak 13.635 jiwa dengan peserta JKN aktif sebanyak 10.995 jiwa atau sebesar 80,64%.

Secara umum, keenam kelurahan tersebut menunjukkan tingkat kepesertaan JKN aktif yang relatif tinggi, yaitu berada pada kisaran 77,90% hingga 80,88%. Meskipun demikian, tingginya cakupan kepesertaan belum tentu mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima peserta. Oleh karena itu, selain meningkatkan jumlah kepesertaan, upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tetap menjadi aspek penting untuk menjamin kepuasan peserta Program JKN.

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan, Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar kesehatan yang menjadi urusan pemerintahan wajib dan harus dipenuhi oleh pemerintah daerah untuk menjamin hak setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan secara minimal (PERMENKES, 2024b)

SPM Kesehatan diterapkan pada tingkat provinsi serta kabupaten/kota dengan karakteristik jenis pelayanan yang berbeda sesuai kewenangannya. Pada

tingkat provinsi, jenis pelayanan dasar meliputi: (1) pelayanan kesehatan bagi penduduk terdampak krisis kesehatan akibat bencana dan/atau berpotensi bencana; serta (2) pelayanan kesehatan pada kondisi kejadian luar biasa (KLB). Pelayanan ini berfokus pada respons kegawatdaruratan kesehatan masyarakat melalui penyediaan layanan medis dasar, pengendalian penyakit, pelayanan gizi darurat, kesehatan reproduksi, serta dukungan kesehatan jiwa dan psikososial

Sementara itu, pada tingkat kabupaten/kota, jenis pelayanan dasar bersifat promotif dan preventif yang mencakup pelayanan kesehatan ibu hamil, ibu bersalin, bayi baru lahir, balita, usia pendidikan dasar, usia produktif, dan usia lanjut. Selain itu, pelayanan juga diarahkan pada kelompok dengan kondisi penyakit prioritas, seperti penderita hipertensi, diabetes melitus, gangguan jiwa berat, tuberkulosis, serta kelompok berisiko terinfeksi HIV. Struktur pelayanan ini menunjukkan orientasi kebijakan yang menekankan penguatan pelayanan kesehatan primer berbasis siklus hidup (*life cycle approach*) dan pengendalian penyakit prioritas berbasis risiko (PERMENKES, 2024c).

Keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh seberapa puas penerima layanan. Kepuasan dari penerima layanan dapat terwujud jika peserta JKN mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu secara rutin melakukan survei untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib memiliki patokan pelayanan dan menginformasikannya sebagai bentuk jaminan kepastian bagi penerima layanan (Nurchawani et al., 2026).

Pelayanan dasar tersebut dilaksanakan pada fasilitas pelayanan kesehatan

milik pemerintah maupun swasta, termasuk Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan tingkat pertama, dengan melibatkan tenaga medis dan tenaga kesehatan sesuai kompetensi dan kewenangan.

Pembentukan BPJS Kesehatan telah memberikan manfaat, terutama dengan menurunkan biaya pengobatan yang dulunya menjadi beban signifikan bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Dengan tersedianya asuransi Kesehatan, individu menjadi lebih termotivasi untuk memanfaatkan layanan Kesehatan. Puskesmas yang bertindak sebagai penyedia layanan kesehatan lini pertama sangat penting dalam mempromosikan pencapaian program JKN. Puskesmas berfungsi sebagai titik masuk utama akses layanan Kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan karena lokasinya yang strategis di dan menawarkan layanan dengan biaya yang terjangkau. Oleh karena itu, kualitas pelayanan puskesmas sangat menentukan tingkat pemanfaatan dan kepuasan peserta kesehatan (Subagia et al., 2023)

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat didefinisikan sebagai fasilitas Kesehatan yang menawarkan layanan Kesehatan primer, terutama berfokus pada tindakan promosi dan pencegahan (PMKRI, 2014). Puskesmas diharapkan dapat memberikan layanan berkualitas tinggi, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal di wilayah masing-masing. Dalam Program JKN, Puskesmas beroperasi tidak hanya sebagai penyedia layanan Kesehatan tetapi juga sebagai pelaksana kebijakan (PERMENKES, 2024a)

Sejalan dengan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 43 Tahun

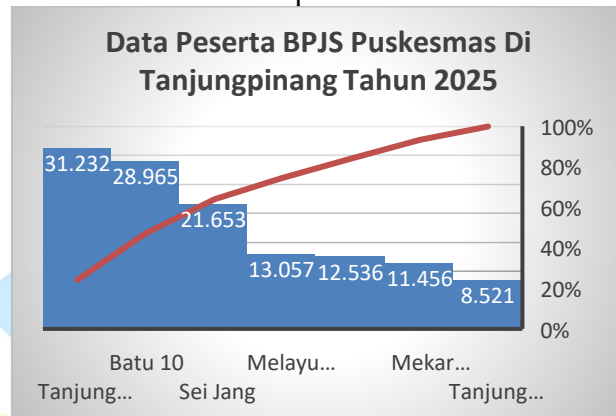
2019, puskesmas wajib menyelenggarakan layanan kesehatan dasar yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, sehingga masyarakat mendapatkan akses pelayanan kesehatan secara menyeluruh di wilayah kerjanya. Regulasi ini menegaskan pentingnya puskesmas sebagai pilar pelayanan primer dalam sistem kesehatan nasional yang kemudian menjadi basis operasional berbagai unit pelayanan (poli) seperti poli umum, poli KIA/KB, poli gigi, poli lansia, poli MTBS, maupun poli pengelolaan penyakit kronis (PERMENKES, 2024b).

Struktur pelayanan di puskesmas yang terbagi ke dalam poli-poli tersebut tidak hanya merupakan bentuk pemenuhan standar pelayanan, tetapi juga mencerminkan respon terhadap kebutuhan masyarakat yang heterogen. Sebagai contoh, studi implementasi pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas menunjukkan bahwa prosedur administrasi pelayanan untuk kasus penyakit ringan berjalan mengikuti standar operasional pelayanan primer, sehingga memudahkan akses pasien terhadap layanan tanpa diskriminasi antara pasien BPJS dan non-BPJS, meskipun terdapat tantangan teknis seperti gangguan sistem informasi yang berdampak pada proses administrasi (Hasibuan et al., 2025).

Di Kota Tanjungpinang, Puskesmas Batu 10 merupakan salah satu puskesmas dengan tingkat kunjungan peserta Kesehatan yang cukup tinggi dan berperan sebagai garda terdepan di wilayah sekitarnya. Kecamatan Tanjungpinang Timur sebagai wilayah kerja Puskesmas Batu 10 memiliki jumlah penduduk dan peserta JKN yang relatif besar dibandingkan kecamatan lainnya. Kelurahan seperti Batu IX, Pinang Kencana, Melayu Kota Piring, dan Air Raja memiliki jumlah peserta JKN aktif yang tinggi, meskipun secara persentase masih berada pada

kisaran 80%. Kondisi ini menunjukkan bahwa beban yang ditanggung Puskesmas Batu 10 tergolong tinggi.

Gambar 1. 2 Data Peserta BPJS di setiap Puskesmas di Kota Tanjungpinang 2025



Sumber: : BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tanjungpinang. (2026).
Surat Permintaan Data Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Nomor
680/II-09/0526 tanggal 6 Mei 2026

Berdasarkan data peserta BPJS pada puskesmas di Kota Tanjungpinang tahun 2025, terlihat adanya perbedaan jumlah peserta yang cukup signifikan antar puskesmas. Puskesmas Tanjungpinang memiliki jumlah peserta BPJS tertinggi, yaitu 31.232 peserta, diikuti oleh Puskesmas Batu 10 sebanyak 28.965 peserta, Puskesmas Sei Jang sebanyak 21.653 peserta, Puskesmas Melayu Kota Piring sebanyak 13.057 peserta, Puskesmas Kampung Bugis sebanyak 12.536 peserta, Puskesmas Mekar Baru sebanyak 11.456 peserta, dan yang terendah adalah Puskesmas Tanjung Unggat dengan 8.521 peserta.

Data tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas Batu 10 menempati urutan kedua dengan jumlah peserta BPJS terbesar di Kota Tanjungpinang, dengan persentase kumulatif mencapai sekitar 49% dari total peserta BPJS yang terdaftar pada seluruh puskesmas dalam grafik. Puskesmas Batu 10 dipilih sebagai lokasi penelitian karena berada di Kecamatan Tanjungpinang Timur yang merupakan

kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kota Tanjungpinang yaitu sekitar 119,8 ribu dengan persentase 49,92 % (Bps Kota Tanjungpinang, 2025).

Kondisi ini menyebabkan kebutuhan terhadap layanan kesehatan primer dan pemanfaatan Program BPJS Kesehatan di wilayah tersebut relatif tinggi. Data kepesertaan BPJS tahun 2025 menunjukkan bahwa Puskesmas Batu 10 termasuk puskesmas dengan jumlah peserta BPJS terbesar di Kota Tanjungpinang. Tingginya jumlah peserta menunjukkan besarnya beban pelayanan yang harus ditangani puskesmas, sehingga kualitas pelayanan menjadi aspek yang penting untuk dievaluasi. Selain itu, masih terdapat keluhan masyarakat terkait waktu tunggu, kejelasan informasi, dan sikap petugas, sehingga penelitian ini diperlukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang.

Gambar 1. 3 Jumlah Peserta Terdaftar Di Puskesmas Batu 10 Tahun 2025



Sumber: UPTD Puskesmas Batu 10, Data Peserta BPJS Tahun 2025 (PCARE BPJS).

Berdasarkan data jumlah peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Batu 10 tahun 2025, terlihat adanya tren peningkatan jumlah peserta secara bertahap dari

bulan Januari hingga Oktober. Jumlah peserta meningkat dari 26.884 peserta pada Januari menjadi 29.218 peserta pada Oktober, yang menunjukkan pertumbuhan kepesertaan yang relatif stabil sepanjang tahun.

Peningkatan jumlah peserta ini mengindikasikan bahwa program BPJS Kesehatan semakin diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat, khususnya dalam mengakses layanan kesehatan di tingkat puskesmas. Secara teoritis, meningkatnya pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS menunjukkan bahwa layanan kesehatan semakin mampu diakses oleh masyarakat sehingga menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan program kesehatan. (Herlinawati et al., 2024).

Namun, pada bulan November dan Desember terlihat sedikit mengalami penurunan jumlah peserta, meskipun tidak signifikan. Penurunan ini bisa saja dipengaruhi oleh faktor administratif, dinamika kepesertaan, atau kondisi eksternal lainnya, dan tidak serta-merta menunjukkan penurunan efektivitas program secara keseluruhan. Dengan meningkatnya jumlah peserta, hal ini berpotensi memberikan beban tambahan pada sistem pelayanan kesehatan, sehingga menuntut peningkatan kapasitas layanan, sumber daya manusia, dan manajemen pelayanan.

Tabel 1. 1 Puskesmas Akreditasi di Kota Tanjungpinang Tahun 2021- 2024

No	Puskesmas	2022	2023	2024
1	Tanjungpinang	Utama	Paripurna	Paripurna
2	Batu 10	Paripurna	Paripurna	Paripurna
3	Melayu Kota Piring	Dasar	Utama	Utama
4	Mekar Baru	Madya	Utama	Utama
5	Kampung Bugis	Madya	Utama	Utama
6	Sei Jang	Utama	Paripurna	Paripurna
7	Tanjung Unggat	Utama	Paripurna	Paripurna

Sumber: Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tanjungpinang. (2024). Profil Kesehatan Kota Tanjungpinang Tahun 2024. Data diolah dari Bidang Pelayanan dan Sumber Daya Kesehatan.

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa status akreditasi puskesmas di Kota Tanjungpinang mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Beberapa puskesmas berhasil meningkatkan status akreditasinya dari kategori Dasar atau Madya menjadi Utama maupun Paripurna. Salah satu di antaranya adalah Puskesmas Batu 10 yang secara konsisten memperoleh status Akreditasi Paripurna selama periode 2022–2024. Predikat tersebut merupakan tingkat akreditasi tertinggi yang menunjukkan bahwa puskesmas telah memenuhi standar mutu pelayanan, keselamatan pasien, tata kelola, serta penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Batu 10 masih menunjukkan adanya perbedaan persepsi. Sejumlah ulasan masyarakat pada *platform Google Review* mengungkapkan berbagai keluhan, seperti lamanya waktu tunggu pelayanan, ketidakjelasan jadwal praktik dokter, sikap petugas yang dinilai kurang ramah, serta kurang optimalnya penerapan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Keluhan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang belum merasa memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan.

Fenomena tersebut juga mendapat perhatian media. Salah satunya melalui pemberitaan (Redaksi Tinta Jurnalis News, 2024) berjudul "Pasien BPJS Terlantar di Puskesmas Batu 10 Tanjungpinang, Layanan Kesehatan Jadi Pertanyaan" yang memberitakan dugaan adanya pasien peserta BPJS Kesehatan yang tidak memperoleh pelayanan sebagaimana mestinya sehingga memunculkan kritik masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Batu 10. Pemberitaan

tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Batu 10 menjadi perhatian publik dan memunculkan persepsi bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu dievaluasi.

Di sisi lain, Puskesmas Batu 10 merupakan fasilitas kesehatan yang telah memperoleh status Akreditasi Paripurna dalam kurun 3 tahun terakhir, yaitu predikat akreditasi tertinggi yang menunjukkan bahwa puskesmas telah memenuhi standar mutu pelayanan, keselamatan pasien, tata kelola, serta penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku. Status tersebut menunjukkan bahwa secara administratif dan kelembagaan Puskesmas Batu 10 telah memenuhi standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurisqi et al., 2024) mengungkapkan bahwa kedisiplinan para petugas, kemampuan berkomunikasi, serta keberadaan fasilitas sangat berpengaruh terhadap peningkatan layanan Kesehatan di puskesmas. Subagia et al.,(2023) juga menyoroti perlunya adanya sistem layanan yang terintegrasi, mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan medis, agar bisa mendapatkan akses layanan yang terus menerus dan tidak terputus. Namun, di Puskesmas Batu 10, sering kali pelayanan hanya dinilai baik pada tahap awal administrasi, sementara proses selanjutnya, seperti pemeriksaan dan tindakan medis, kurang terorganisir. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara standar layanan yang ideal berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

Selain itu, keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang tidak lengkap, seringnya rujukan tanpa penjelasan yang jelas, serta kualitas yang tidak merata dari

satu kunjungan ke kunjungan lainnya memperlihatkan adanya jurang antara kompetensi yang diharapkan dan pengalaman pasien. keberhasilan program bukan hanya tergantung pada jumlah peserta, tetapi juga pada pengalaman nyata saat mengakses layanan Kesehatan yang aman, nyaman, dan profesional. Jika pengalaman tidak sesuai dengan ekspektasi, maka tujuan JKN untuk meningkatkan kesejahteraan Kesehatan tidak akan tercapai secara maksimal (Dewiyani & Ardhiasti, 2023).

Berdasarkan kondisi tersebut, tampak adanya ketidaksesuaian antara persepsi masyarakat yang tercermin dalam ulasan *Google Review* dan pemberitaan media dengan status Akreditasi Paripurna yang dimiliki Puskesmas Batu 10. Di satu sisi, puskesmas telah memperoleh pengakuan sebagai fasilitas kesehatan yang memenuhi standar mutu pelayanan, namun di sisi lain masih ditemukan berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diterima. Kesenjangan tersebut menjadi fenomena utama dalam penelitian ini sehingga perlu dilakukan analisis secara empiris tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang berdasarkan persepsi pengguna layanan.

Penelitian ini penting untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan tidak hanya berhasil menjangkau masyarakat dari sisi kepesertaan, tetapi juga mampu memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Batu 10, BPJS Kesehatan, dan pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam melakukan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang. Melalui pendekatan kuantitatif deskriptif, penelitian ini berupaya memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan berdasarkan indikator- indikator pelayanan, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang bermakna, baik bagi penulis sebagai pengembang kajian ilmiah maupun bagi pembaca serta pihak-pihak lain yang memiliki ketertarikan terhadap topik yang diteliti. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian Ilmu Pemerintahan dan kebijakan publik pada sektor pelayanan Kesehatan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah literatur akademik terkait konsep program pemerintah, terutama dalam menganalisis

Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi peserta Program Jaminan Kesehatan pada fasilitas tingkat pertama, yaitu puskesmas.

- b. Penelitian ini diharapkan menambah koleksi penelitian ilmiah di perpustakaan untuk menganalisis secara luas dan mendalam tentang kualitas pelayanan program BPJS Kesehatan di puskesmas batu 10 Kota Tanjungpinang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh sejumlah pihak yang relevan, di antaranya

1. Bagi UPTD Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi UPTD Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan Program BPJS Kesehatan. Temuan penelitian mengenai setiap dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan, khususnya pada dimensi yang masih memerlukan perbaikan, sehingga pelayanan yang diberikan semakin efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

2. Bagi BPJS Kesehatan dan Dinas Kesehatan Kota Tanjungpinang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan pembinaan, monitoring, dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai masukan dalam penyusunan kebijakan dan program peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat

3. Bagi Masyarakat/Peserta BPJS Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Program BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang sehingga dapat menjadi informasi bagi masyarakat dalam memahami mutu pelayanan yang diberikan serta mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan terhadap upaya perbaikan pelayanan kesehatan.