

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan sebuah institusi perawatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Namun seiring berkembangnya zaman, rumah sakit pada era globalisasi berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi. Disebut demikian karena “Rumah Sakit memanfaatkan Sumber Daya Manusia dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi” (Arruanpitu, 2010).

Kesehatan merupakan aspek pokok di dalam kehidupan, dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kesehatan, meningkat pula tuntutan akan kualitas pelayanan. Secara tidak langsung hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun, “pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit merupakan pelayanan jasa yang memiliki karakteristik berbeda dengan barang atau produk” (Wulantika, 2007).

Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh ada tidaknya kritikan dan keluhan dari pasiennya, lembaga sosial atau swadaya masyarakat dan bahkan pemerintah sekalipun. “Mengukur mutu pelayanan dapat dilakukan dengan melihat indikator-indikator mutu pelayanan rumah sakit yang ada di beberapa kebijakan pemerintah, melalui indikator-indikator tersebut dapat dilihat standar pelayanan medik terhadap pasien di suatu rumah sakit” (Wiyono, 2005).

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Oleh karena itu, Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. “Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. (Wigati, 2005).

Undang-Undang No 23/1992 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40/2004, tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menetapkan bahwa “Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu” (Depkes RI, 2009).

Badan Penyelenggara jaminan sosial kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) Bulan di Indonesia.

BPJS mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 dimana badan ini bertujuan untuk “mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya

kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya” (UU no. 24 Tahun 2011).

Seiring dengan perkembangan teknologi dalam hal ini khususnya dalam bidang pelayanan jasa, semakin banyak instansi pemerintah yang mau menerima pasien BPJS baik itu puskesmas, rumah sakit, hingga tempat praktek dokter. Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani pasien BPJS. Rumah Sakit Otonoma di resmikan oleh Walikota Gorontalo pada tanggal 19 maret 2010 yang pada saat itu masih bertempat di Puskesmas Pilolodaa dan pada tanggal 14 Januari 2013 pindah ke Gedung Dinas Sosial Provinsi Gorontalo yang bertempat di Kelurahan Buladu Kec.Kota Barat. Pada tanggal 13 Februari 2013 Instalasi Rawat Darurat diresmikan oleh Walikota Gorontalo.

Adapun jumlah pegawai di rumah sakit Otonoma yakni sebanyak 79 orang yang terdiri dari pegawai struktural 4 orang dan fungsional serta staf administrasi 75 orang dengan jumlah tempat tidur pasien 40 buah, dengan pembagian ruang terdiri dari Rawat jalan yang terbagi atas (poli umum, poli bedah, poli anak, poli gigi, poli kebidanan) Rawat Inap terdiri dari (Perawatan Bedah , Anak, Perawatan Interna dan Kebidanan) serta ruang apotik, laboratorium, Instalasi Gizi dan administrasi.

**Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien periode 2012-2014 Rumah Sakit Otanaha**

Kunjungan	Tahun		
	2012	2013	2014
Rawat Inap	1064	1268	719
Rawat Jalan	2192	2356	937
Total	3256	3624	1656

*Sumber : data sekunder Rumah Sakit Otanaha*

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai data kunjungan pasien periode 2012-2014 di Rumah Sakit Otanaha mengalami penurunan dan peningkatan yang bervariasi dimana pada tahun 2012 jumlah total kunjungan pasien sebanyak 3256 kunjungan kemudian pada tahun 2013 meningkat menjadi 3624 kunjungan sementara pada tahun 2014 terjadi penurunan yaitu hanya sebanyak 1656 kunjungan.

Dengan mulai berlakunya program BPJS pada tanggal 1 Januari 2014, secara tidak langsung menimbulkan permasalahan yang tidak sedikit juga. Beberapa hal seperti yang di kemukakan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) yang mengatakan bahwa belum jelasnya data peserta dan obat yang ditanggung BPJS, Proses registrasi yang sulit mengenai proses peralihan data dari peserta Jamsostek ke BPJS kesehatan padahal jelas dikatakan dalam UU No 24 tahun 2011 tentang BPJS bahwa peserta Jamsostek otomatis menjadi peserta BPJS.

Faktor lain seperti sosialisasi yang kurang kepada masyarakat mengenai BPJS juga menjadi salah satu penghambat karena sebagian besar masyarakat merasa dirugikan apabila dalam kurun waktu setahun mereka telah membayarkan iuran namun mereka tidak jatuh sakit maka mereka mempertanyakan kemana

uang yang mereka bayarkan. Hal seperti ini banyak ditemukan khususnya di tempat yang jauh dari perkotaan dalam hal ini mereka yang disebut dengan masyarakat Awam.

Program BPJS dan pelayanannya di tempat pelayanan kesehatan, dalam hal ini rumah sakit Otanaha seharusnya dapat meringankan beban pasien khususnya dalam hal biaya namun berdasarkan observasi awal yang saya lakukan di rumah sakit ini, terdapat beberapa hal yang di keluhkan oleh pasien seperti sarana dan prasarana yang kurang mendukung untuk kesembuhan, lambatnya pelayanan yang diberikan petugas ketika pasien datang berobat, petugas yang tidak ramah dan terkesan tidak peduli, serta masih kurangnya tenaga kesehatan seperti dokter.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asmita (2008), yang menyatakan bahwa faktor kompetensi teknis yang terkait dengan keterampilan, kemampuan, dari pemberi atau petugas jasa pelayanan merupakan faktor yang turut menentukan mutu ataupun kualitas dari pelayanan kesehatan tersebut. Dimana dengan mutu ataupun kualitas yang baik, akan bisa menimbulkan kesan yang baik pula dihati pasien.

Pasien BPJS terkadang mengalami diskriminasi oleh pasien umum ataupun petugas di rumah sakit dimana pasien BPJS dipandang sebelah mata karena hanya mengandalkan jaminan kesehatan yang diberikan pemerintah dan dianggap tidak mampu membayar biaya perawatan dibanding pasien umum yang dipandang lebih

mampu. Pasien umum juga selalu di dahulukan daripada pasien BPJS yang terkesan tidak dipedulikan oleh petugas.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lita (2007), yang mengatakan bahwa *contact personnel* mempunyai pengaruh terhadap *image*, karena *personel* dalam artian dokter, perawat maupun petugas/staf merupakan orang yang terlibat langsung dalam proses pemberian pelayanan kepada pasien. Dalam hal ini, dokter dan perawat akan dipersepsikan baik ataupun tidak baik oleh pasien maupun keluarga pasien dikarenakan interaksi yang dilakukan oleh dokter dan perawat tersebut berlangsung setiap harinya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Deskripsi Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit Otanaha Kota Gorontalo” .

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Otanaha Kota Gorontalo

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit otanaha kota Gorontalo ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit otanaha kota Gorontalo.

### **1.4.2 Tujuan khusus**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit Otanaha dilihat dari indikator *Tangibles* (Berwujud)
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit Otanaha dilihat dari indikator *Reliability* (Keandalan)
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit Otanaha dilihat dari indikator *Responsiveness* (Cepat Tanggap)
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit Otanaha dilihat dari indikator *Empathy* (Perhatian)
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit Otanaha dilihat dari indikator *Assurance* (Jaminan)

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat teoritis**

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan peneliti dalam mengembangkan sikap ilmiah khususnya dalam bidang kesehatan dan sebagai pengalaman dalam mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Otanaha.

## 2. Bagi Masyarakat

Memberikan sumbangan ilmiah dan informasi dalam memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan khususnya informasi pada masyarakat tentang kualitas pelayanan bagi masyarakat peserta BPJS.

### **1.5.2 Manfaat praktis**

#### 1. Bagi Instansi Terkait

Sebagai informasi dan masukan bagi instansi terkait khususnya rumah sakit dalam hal ini rumah sakit otanaha sehingga kedepannya dapat menjadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanannya.

#### 2. Bagi Pemerintah

Sebagai informasi dan masukan bagi pemerintah dalam pengambilan kebijakan dalam melayani masyarakat sehingga terwujud pelayanan kesehatan yang prima dan menghasilkan masyarakat yang sehat.