

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam matarantai Sistem Kesehatan Nasional dan mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan selanjutnya disingkat dengan (UUK), menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Oleh karena itu pemerintah mengambil kebijakan strategis untuk menggratiskan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin

Pemerintah dalam hal ini terus menerus memfokuskan kinerja untuk mengatasi masalah kemiskinan, berbagai kebijakan dan program diturunkan oleh pemerintah dalam mengatasi masalah kemiskinan ini. Akan tetapi, kesenjangan terus terjadi dikarenakan belum mampu untuk mengatasi masalah ini secara menyeluruh kepada semua rakyat miskin di Indonesia. Program Sistem Jaminan

Sosial Kesehatan (SJSN) adalah menjamin dan memastikan masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan manfaat pelayanan kesehatan seperti yang dilaksanakan melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan melalui Kartu Indonesia Sehat (KIS).

Program KIS sendiri dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan sebagai badan penyelenggara sistem jaminan kesehatan nasional. Dasar hukumnya adalah Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan. Program yang didapatkan atau diterima oleh keluarga miskin yaitu program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Penerima Bantuan Iuran (PBI), dengan bertujuan memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat atau keluarga miskin di kota maupun di desa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis. Penggunaanya KIS PBI sendiri dapat berfungsi di setiap fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjut. KIS PBI merupakan program yang bertujuan untuk melakukan perluasan dari program kesehatan yang sebelumnya yaitu Kartu BPJS kesehatan.

Kebijakannya pemerintah menanggung biaya kesehatan bagi warga miskin dan tidak mampu sebagai representasi atas kesehatan gratis. Artinya bagi fakir miskin dan keluarga tidak mampu yang tercatat dalam data Penerima Bantuan Iuran (PBI) mendapatkan pelayanan kesehatan gratis, baik di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) maupun di Puskesmas setempat. Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) untuk Penerima Bantuan Iuran (PBI) adalah Tanggungjawab pemerintah yang termuat dalam Pasal 16 ayat (1) dan ayat (1a)

Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan menyebutkan bahwa:

Iuran Jaminan Kesehatan bagi PBI Jaminan Kesehatan di bayar oleh Pemerintah.

Iuran Jaminan Kesehatan bagi penduduk yang terdaftar oleh pemerintah daerah dibayar oleh Pemerintah Daerah

Berdasarkan hal itu, pemerintah berkewajiban untuk menyediakan fasilitas atau layanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan dengan pelayanan yang berkualitas, dalam rangka memenuhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkatan dimana pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi dapat menghasilkan keluaran hasil yang sesuai dengan yang diharapkan serta konsisten dengan pengetahuan professional terkini.

Dengan demikian strategi dan upaya untuk Rumah Sakit Umum untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara berkerjasama dengan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Pemerintah memberikan pelayanan publik di bidang kesehatan, khususnya warga miskin dan tidak mampu. Secara realitas pelayanan kesehatan masih terdapat banyak permasalahan dari program tersebut terlepas dari permasalahan internal Rumah Sakit ataupun dari sisi pasien. Masih banyak fasilitas kesehatan yang tetap memungut biaya bagi warga miskin yang tidak mampu, sehingga kesehatan gratis yang dijanjikan oleh

pemerintah tidak sesuai dengan pelaksanaan di lapangan. Pelayanan kesehatan yang kurang baik akan berdampak pada kepuasan pasien yang menggunakan fasilitas didalam rumah sakit, serta memberikan citra yang kurang baik terhadap pelayanan kesehatan dan institusi/rumah sakit. Pelayanan yang lebih baik diselenggarakan apabila mutu staf lebih baik, serta diadakan pembetulan fasilitas fisik, keuangan dan admistrasi organisasi untuk mendapatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Kawali merupakan RSUD yang terletak di Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. RSUD Kawali memberikan pelayanan cepat, tepat, dan terintegrasi secara profesional dengan mengutamakan keselamatan pasien serta melayani dengan hati, ramah, santun, dan jujur. Dalam layanan kesehatan masyarakat, RSUD Kawali ini juga bisa menggunakan BPJS untuk mendapat pelayanan kesehatan. Dengan adanya kerjasama antara BPJS dengan RSUD Kawali ini bisa menjadi satu solusi bagi masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah Kawali sampai tahun 2022 telah menerima kunjungan pasien BPJS sebanyak 6.607 pasien.

Berdasarkan hasil observasi ditemukan permasalahan terkait kualitas pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis yang masih rendah. Hal ini terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Prosedur administrasi yang masih rumit dalam mendapatkan layanan seharusnya cukup menggunakan kartu JKN dan KIS, tetapi fasilitas kesehatan

mempersyaratkan kelengkapan tambahan pengurus SEP (surat eligibilitas peserta), surat rujukan, fotokopi KTP dan KK seperti saat pasien akan menjalani pemeriksaan laboratorium dan pengambilan obat ke apotek.

2. Masih adanya petugas kesehatan yang bersikap diskriminatif sehingga kurang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Contoh masih adanya petugas kesehatan lebih mengutamakan pasien yang merupakan anggota keluarganya atau orang-orang yang terdekatnya.
3. Belum optimalnya petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan pada pasien sehingga pasien merasa tidak puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan. Contoh lambatnya respon petugas kesehatan dalam penanganan keluhan yang disampaikan pasien dan adanya petugas kesehatan yang kurang ramah pada pasien pada saat memberikan pelayanannya dan masih adanya petugas kesehatan yang kurang tanggap dalam menyambut dan mengurus keperluan pasien yang datang.

Berdasarkan permasalahan di atas, oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih dalam secara ilmiah mengenai permasalahan tersebut dan menuangkan hasilnya dalam bentuk karya ilmiah dengan menetapkan judul: **“Kualitas Pelayanan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pernyataan masalah (*problem statement*) dalam penelitian ini yaitu : kualitas pelayanan bagi pasien

pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. Selanjutnya dari pernyataan masalah tersebut rumusan pertanyaan masalah (*problem question/research question*) adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis?.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini terdiri dari:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat memiliki kegunaan yaitu:

1. Bagi Peneliti, diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dengan meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliaan.
2. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan referensi dari satu karya ilmiah yang telah dibuat oleh para mahasiswa dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau

masukannya khususnya perkembangan administrasi publik terkait kualitas pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian secara praktis diharapkan dapat memiliki kegunaan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran sebagai masukan bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kawali dalam rangka melaksanakan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sehingga tujuan dan sasaran dari pelayanan publik dapat berkualitas.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat tentang pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan, terutama mengenai kualitas pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis.