

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Analisis merupakan kegiatan menelusuri atau menemukan informasi mengenai suatu peristiwa untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya. Proses ini dibutuhkan untuk menelaah dan mengamati suatu hal dengan tujuan memperoleh hasil akhir dari penelitian yang telah dilakukan. Menurut Krisnawati (2021:7), analisis merupakan kegiatan meneliti suatu peristiwa baik berupa tindakan, tulisan, dan lainnya untuk memperoleh fakta yang akurat mengenai asal, sebab, atau hal-hal yang sebenarnya terjadi.

Konsep analisis memiliki keterkaitan yang erat dengan responsivitas atau daya tanggap dalam pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan. Responsivitas merupakan kemampuan suatu organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas pelayanan, serta mengembangkan berbagai bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut. Responsivitas juga digunakan untuk mengukur sejauh mana organisasi mampu merespon harapan, keinginan, dan aspirasi masyarakat sebagai pengguna layanan (Sune, 2022).

Analisis dalam konteks pelayanan kesehatan digunakan untuk menilai sejauh mana tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Proses ini memberikan gambaran mengenai kondisi nyata pelayanan yang diterima oleh pasien rawat inap Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) kelas III, khususnya dalam situasi Pascabencana yang penuh keterbatasan. Penilaian tersebut mencakup kemampuan tenaga kesehatan dalam merespon pasien, kecepatan dalam memberikan pelayanan,

serta ketepatan tindakan medis yang dilakukan. Hasil analisis kemudian menjadi dasar untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien dan standar yang berlaku, sekaligus untuk mengidentifikasi berbagai kekurangan yang masih perlu diperbaiki.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berperan penting dalam menjamin hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang layak tanpa membedakan status sosial dan ekonomi. Sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS memperluas akses layanan kesehatan terutama bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah. Melalui layanan BPJS kelas III, masyarakat dapat menerima perawatan di rumah sakit tanpa biaya besar. Program ini menjadi bentuk nyata penerapan keadilan sosial serta upaya pemerataan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh warga (Nurany, 2024).

Rumah sakit memiliki kewajiban untuk memenuhi hak masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 29 ayat (1) huruf c dan d, yang menegaskan “bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan gawat darurat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki serta berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan saat terjadi bencana sesuai kapasitas pelayanannya”. Ketentuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit bertanggung jawab memberikan pelayanan gawat darurat secara cepat sesuai kemampuan serta berperan aktif dalam penanganan kesehatan saat bencana. Peran tersebut menegaskan fungsi rumah sakit sebagai garda terdepan dalam situasi darurat.

Hak setiap orang untuk memperoleh pelayanan kesehatan dijamin dalam Undang Undang nomor 44 tahun 2009 yang menyebutkan “bahwa Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang wajib dipenuhi oleh negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan bertanggung jawab, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal.

Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang merupakan rumah sakit tipe C yang menyediakan berbagai layanan kesehatan, termasuk pelayanan rawat inap kelas III. Pelayanan tersebut meliputi layanan kedokteran spesialis yang masih terbatas, seperti spesialis penyakit dalam, spesialis bedah, dan spesialis saraf. Fasilitas rawat inap yang tersedia terdiri dari ruang Muda Temo I, Muda Temo II, Muda Sedinu, serta ruang rawat inap Anak. Setiap ruangan umumnya memiliki kapasitas 4 hingga 6 pasien, sehingga jumlah pasien dalam satu ruangan relatif lebih banyak dibandingkan dengan kelas I dan kelas II. Pasien memperoleh obat sesuai resep dokter, baik berupa obat generik maupun beberapa obat non generik yang ditanggung oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Kondisi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia mengalami penurunan kinerja setelah bencana banjir bandang melanda Kabupaten Aceh Tamiang pada akhir November hingga Desember 2025. Bencana tersebut menyebabkan aktivitas rumah sakit terhenti secara total akibat genangan air setinggi kurang lebih 3 meter yang merusak sebagian besar peralatan medis serta menggenangi ruang instalasi gawat darurat dan fasilitas rawat inap. Akses menuju

rumah sakit turut terganggu oleh material banjir sehingga pelayanan tidak dapat dilaksanakan dan pasien harus dipulangkan.

Seiring upaya pemulihan yang terus dilakukan, Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia secara bertahap mulai kembali memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sejak 9 Desember 2025 layanan kesehatan telah dibuka meskipun masih dalam kondisi terbatas. Ruang instalasi gawat darurat (IGD) untuk sementara difungsikan dengan kondisi medis ringan. Pasien dengan kondisi medis ringan dirujuk kerumah sakit terdekat untuk mendapatkan penanganan yang lebih optimal. Namun pasien yang mengalami kondisi medis berat akan dialihkan kerumah sakit pusat trauma terdekat. (Observasi awal, 11 Desember 2025).

Kondisi tersebut juga berdampak pada meningkatnya kebutuhan pelayanan rujukan pasien. Berdasarkan data Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia, jumlah pasien rujukan setelah banjir mengalami perubahan setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit masih menghadapi penyesuaian pelayanan selama masa pemulihan.

Tabel 1. 1 Jumlah Pasien Rujukan Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia Tahun 2025–2026

No	Tahun/Bulan	Jumlah Pasien Rujukan
1.	Desember 2025	0
2.	Januari 2026	91
3.	Februari 2026	259
4.	Maret 2026	180
5.	April 2026	307
6.	Mei 2026	250

Sumber: Olahan Data Peneliti Tahun 2026

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah pasien rujukan mengalami peningkatan sejak Januari 2026 dan mencapai angka tertinggi pada April 2026 sebanyak 307

pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan kesehatan tetap tinggi setelah bencana banjir. Di sisi lain, rumah sakit masih berada dalam proses pemulihan sehingga pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya berjalan seperti kondisi normal.

Hasil observasi awal peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia menunjukkan bahwa pelayanan kepada pasien rawat inap belum berjalan maksimal. Kondisi Pascabencana menjadikan area tunggu yang padat hingga membuat sebagian pasien terpaksa duduk di lantai karena keterbatasan tempat duduk, hal ini mengindikasikan bahwa alur pelayanan belum berlangsung secara cepat dan sigap. Lorong rumah sakit yang biasanya digunakan sebagai jalur evakuasi cepat kini menjadi area darurat yang licin dan tidak steril, sehingga memperlambat respons medis yang sangat penting bagi keselamatan pasien. (Observasi awal, 11 Desember 2025).

Kerusakan infrastruktur medis Pascabencana menunjukkan kondisi yang cukup memprihatinkan, dimana aset penting seperti brankar dan alat pendukung lainnya mengalami kerusakan parah. Akibatnya tenaga kesehatan harus melayani pasien dengan fasilitas yang sangat terbatas dan seadanya. Situasi ini menunjukkan bahwa perbaikan infrastruktur medis menjadi hal yang sangat penting, karena tanpa fasilitas yang memadai, upaya tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang maksimal akan terhambat oleh kondisi bangunan dan peralatan yang tidak mendukung standar operasional. (Observasi awal, 11 Desember 2025).

Wawancara awal dengan salah satu perawat BPJS kelas III Bapak Ns. Heru menyebutkan bahwa perawat telah berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, namun tingginya jumlah pasien seringkali menjadi hambatan dalam

proses pelayanan. Keterbatasan fasilitas seperti tidak tersedianya tempat tidur pasien, mengharuskan perawat memindahkan pasien ke velbet (tempat tidur lipat darurat) sehingga memperlambat penanganan. Kekurangan tenaga kesehatan turut memperberat beban kerja perawat, sehingga pelayanan yang diberikan belum dapat berjalan secara optimal sesuai dengan kebutuhan pasien.

Tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia Aceh Tamiang turut mengalami dampak yang cukup berat akibat bencana banjir. Sebagian besar pegawai menghadapi kerusakan tempat tinggal serta kehilangan kebutuhan dasar, sehingga kondisi tersebut memengaruhi kesiapan mereka untuk kembali menjalankan tugas secara normal.

Keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya pulih berdampak pada pelayanan rumah sakit yang harus dibuka secara bertahap sesuai dengan kemampuan yang tersedia. Tenaga kesehatan belum dapat langsung bekerja karena harus memastikan keadaan keluarga terlebih dahulu. Situasi ini juga memengaruhi pembagian tugas dan beban kerja tenaga kesehatan, sehingga proses pelayanan belum dapat berjalan secara maksimal seperti pada kondisi normal.

Tabel 1. 2 Jumlah Pasien Rawat Inap BPJS Kelas III Tahun 2024-2025

No	Tahun	Jumlah pasien
1.	2024	16.000
2.	2025	14.047

Sumber: Olahan Data Peneliti Tahun 2026

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia mengalami penurunan dari tahun 2024 ke tahun 2025. Pada tahun 2024, jumlah pasien tercatat sebanyak 16.000 orang, sedangkan pada tahun 2025 menurun menjadi 14.047 orang. Penurunan ini dapat mencerminkan adanya perubahan kondisi pelayanan serta dipengaruhi oleh faktor eksternal, salah

satunya kondisi Pascabencana banjir.

Kondisi Pascabencana banjir mengganggu akses masyarakat ke rumah sakit akibat jalan yang tergenang atau rusak, sehingga pasien kesulitan untuk datang berobat. Masyarakat juga lebih memprioritaskan kebutuhan dasar, sehingga pengobatan yang tidak darurat cenderung ditunda. Di sisi lain, rumah sakit turut terdampak melalui keterbatasan ruang rawat inap, kerusakan sarana dan prasarana, serta pengalihan layanan ke posko darurat yang membuat kapasitas pelayanan tidak optimal. Sebagian masyarakat juga berpindah ke lokasi pengungsian dan memilih fasilitas kesehatan lain yang lebih dekat, sehingga kondisi ini berdampak pada penurunan jumlah pasien rawat inap.

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025



Sumber: Olahan Data Peneliti Tahun 2026

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang pada tahun 2025 menunjukkan hasil yang baik dengan nilai yang relatif stabil pada dua periode penilaian. Pada Semester I, yang dilaksanakan pada Februari hingga April, nilai IKM mencapai 85,76 berdasarkan penilaian dari 302 responden. Penilaian kepuasan masyarakat mencakup berbagai jenis layanan rumah sakit, seperti IGD, poliklinik, rawat inap, fisioterapi, farmasi, radiologi, dan laboratorium.

Semester II pada periode Juli hingga November menunjukkan nilai IKM sebesar 85,06 dengan jumlah responden meningkat menjadi 411 orang. Jenis

layanan yang dinilai pada periode ini lebih beragam, meliputi IGD, poliklinik, rawat inap, fisioterapi, farmasi, radiologi, laboratorium, rekam medis, kamar operasi, dan Pelayanan Obstetric Neonatal Emergensi Kprehensif (PONEK).

Penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut mencerminkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya stabil dan masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani dan ketepatan pelayanan. Nilai yang mengalami penurunan ini menunjukkan adanya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Keadaan tersebut menggambarkan bahwa responsivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal, sehingga masih diperlukan upaya perbaikan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Kondisi Pascabencana dengan keterbatasan fasilitas, kerusakan infrastruktur, serta kekurangan tenaga kesehatan menyebabkan pelayanan belum berjalan optimal. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian mengenai “Analisis Responsivitas Tenaga Kesehatan dalam Melayani Pasien Rawat Inap BPJS Kelas III Pascabencana di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis responsivitas tenaga kesehatan dalam melayani pasien rawat inap BPJS kelas III Pascabencana di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang?
2. Apa saja hambatan yang terjadi dalam proses melayani pasien rawat inap BPJS kelas III pasca bencana di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka fokus penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Analisis responsivitas tenaga kesehatan dalam melayani pasien rawat inap BPJS kelas III Pascabencana di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang, mencakup merespon masyarakat, ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pelayanan.
2. Hambatan pelayanan pasien rawat inap BPJS Kelas III, mencakup kendala yang memengaruhi kelancaran dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang.

1.4 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui analisis responsivitas tenaga kesehatan dalam melayani pasien rawat inap BPJS kelas III Pascabencana di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang.

2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi dalam proses melayani pasien rawat inap BPJS Kelas III Pascabencana di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis
 1. Penelitian ini akan menambah ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks analisis responsivitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap BPJS Kelas III Pascabencana di rumah sakit daerah.
 2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi oleh akademisi dan peneliti dalam mengembangkan studi lebih lanjut mengenai kualitas dan responsivitas pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
- b. Manfaat Praktis
 1. Hasil penelitian ini dapat menjadi digunakan oleh manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia dalam meningkatkan responsivitas tenaga kesehatan agar pelayanan terhadap pasien rawat inap BPJS Kelas III Pascabencana menjadi lebih cepat, ramah dan profesional.
 2. Penelitian ini memberikan masukan bagi petugas medis di Rumah Sakit Umum Daerah Muda Sedia mengenai langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan, keluhan, dan harapan pasien rawat inap BPJS kelas III.