

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas pokok penting sebagai pelayanan negara dan pelayanan masyarakat. Misi tersebut secara bebas tertuang dalam alenia ke empat pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang meliputi empat bidang pelayanan dasar mesin kepada masyarakat yaitu perlindungan seluruh rakyat indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, pemajuan kesejahteraan umum, dan kesejahteraan umum indonesia (Hidayatullah, 2024).

Secara spesifik berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak pelaksana dalam hal ini adalah pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan peraturan perundang undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang menciptakan terbaik kepuasan dan dalam rangka kesejahteraan Masyarakat (Savira Winda, 2023).

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan

ekonomis. Telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang wajib untuk ditingkatkan mengingat kesehatan adalah salah satu unsur penting dalam kehidupan manusia (Savira & Subadi, 2023). Pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan salah satu yang paling disoroti karena dianggap kurang baik dalam pelayanan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Meningkatkan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan sangat perlu di tingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah merupakan tugas pemerintah daerah. Hal ini berkaitan erat dengan tugas pokok dan fungsi pemerintah, yaitu memberikan pelayanan bagi masyarakat, maka akan memberikan citra yang positif bagi pemerintah daerah (Sukmawati et al., 2021).

Program baru pemerintah pusat lewat Kementrian Kesehatan (Kemenkes) memberikan Jaminan Sosial kesehatan bagi masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah suatu lembaga pemerintah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan (Sune, 2022). Hal itu memberikan gambaran bahwa BPJS adalah badan hukum publik yang akan memberikan pelayanan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Melalui jaminan kesehatan maka setiap keluarga dalam suatu masyarakat dapat terlindungi dari berbagai hal yang berkaitan dengan persoalan kesehatan, sebab jaminan tersebut akan memberikan jaminan

perawatan medis bagi mereka yang membutuhkannya. Tujuan utama dari BPJS adalah memastikan terlaksananya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau setiap anggota keluarga (Nurul, 2022). Pelaksanaannya sendiri akan didasarkan pada prinsip penyelenggaraan sistim jaminan sosial nasional dalam wujud gotong-royong, nirbala, kehati-hatian, akuntabilitas, dan keterbukaan.

Dalam menjalankan program layanan kesehatan BPJS bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan diantaranya: posyandu, puskesmas, klinik, dan rumah sakit untuk membantu pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan untuk melakukan penyelenggaraan upaya kesehatan. Rumah sakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung upaya penyelenggaraan optimalisasi kegiatan kesehatan. Objek utama dari kegiatan optimalisasi tersebut adalah pasien yang bersal dari masyarakat Indonesia. Pelayanan kesehatan ini harus berkualitas yang ditandai dengan meningkatkan kepuasan pasien BPJS segala bentuk pelayanan yang lakukan oleh perawat terhadap pasien BPJS di rumah sakit (Sune, 2022).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berperan sebagai lembaga negara yang mengelola program jaminan sosial nasional di Indonesia, meliputi BPJS Kesehatan untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memfasilitasi akses kesehatan universal, dan BPJS Ketenagakerjaan yang melindungi tenaga kerja dari risiko kecelakaan, kematian, hari tua, dan pensiun, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011.

Masyarakat saat ini memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan dan berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, serta berorientasi pada

kepuasan pasien. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan prima guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. BPJS Kesehatan telah mencakup hampir seluruh penduduk Indonesia sehingga menjadi salah satu sistem jaminan kesehatan universal terbesar di dunia.

Kinerja BPJS Kesehatan diukur melalui beberapa indikator, seperti rasio peserta terhadap fasilitas kesehatan, tingkat kepuasan peserta, rasio klaim terhadap iuran, serta indeks akses pelayanan kesehatan. Data BPJS Kesehatan dan Kementerian Kesehatan RI tahun 2023–2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta berada pada kisaran 75–80%, meskipun masih ditemukan kendala terkait waktu tunggu pelayanan.

Adapun Kinerja tenaga medis mencakup seluruh tindakan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, termasuk kemampuan dalam mendiagnosis, menangani pasien, serta mengikuti prosedur dan protokol kesehatan yang berlaku. Kinerja ini tidak hanya diukur dari jumlah pasien yang ditangani, tetapi juga dari kualitas pelayanan, kepatuhan terhadap standar profesional, dan efisiensi penggunaan waktu serta sumber daya (Sufi, 2018).

Indikator kinerja tenaga medis meliputi kualitas diagnosis, efisiensi waktu, kepatuhan terhadap prosedur, serta komunikasi dan etika profesional. Kualitas diagnosis menunjukkan kemampuan tenaga medis dalam menetapkan diagnosis secara akurat dan tepat waktu. Efisiensi waktu berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara efektif tanpa menurunkan mutu pelayanan. Kepatuhan terhadap prosedur mencerminkan konsistensi dalam menerapkan standar operasional prosedur (SOP) dan pedoman klinis guna menjaga keselamatan pasien. Sementara itu, komunikasi dan etika profesional berkaitan dengan

kemampuan tenaga medis dalam berinteraksi, memberikan edukasi kesehatan, serta menerapkan sikap profesional sesuai etika medis.

Pelayanan BPJS Kesehatan di rumah sakit, termasuk RSUD Padangsidimpuan, bertujuan menyediakan akses kesehatan universal dengan dukungan pembiayaan pemerintah, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Kinerja tenaga medis yang optimal dapat meningkatkan aksesibilitas, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta efisiensi biaya. Sebaliknya, kinerja yang kurang optimal dapat meningkatkan keluhan pasien, memperpanjang waktu tunggu, dan membebani sistem BPJS.

Pelayanan pasien merupakan rangkaian tindakan tenaga kesehatan untuk memenuhi kebutuhan fisik, emosional, dan sosial pasien melalui diagnosis, perawatan, dan pendekatan holistik. Kualitas pelayanan diukur melalui kepuasan pasien, waktu tunggu, dan mutu pelayanan yang dievaluasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

Pelayanan pasien BPJS merupakan penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara berjenjang sesuai dengan standar pelayanan medis yang berlaku. Pelayanan ini mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif guna menjamin terpenuhinya kebutuhan kesehatan peserta secara adil, merata, dan berkesinambungan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Karlina Sari (2023) terhadap beberapa pasien umum dan BPJS, pasien mengatakan perawat dalam melayani pasien bersikap kurang ramah dan sabar ketika memberikan pelayanan, kemudian dokter dan perawat tidak memberikan informasi sebelum pelayanan dilakukan.

Perawat masih memandang status sosial misalnya pasien Umum memanggil perawat, perawat tersebut langsung datang, apabila pasien BPJS PBI yang memanggil tersebut tidak langsung datang. Pasien dapat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi dirasakannya dilakukan dengan cara sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu memulihkan keluhannya serta mencegah berkembangnya penyakit (Sari et al., 2023) .

Gambar 1. 1 Artikel Online Kekecewaan Mendalam Terhadap Buruknya Pelayanan RSUD Padangsidimpuan



Sumber: Pelitase mesta.com

Berdasarkan berita online dengan judul berita "Kekecewaan Mendalam Terhadap Buruknya Pelayanan RSUD Padangsidimpuan, Lansia Dipersulit, Pendaftaran Online hambat Akses Pelayanan Kesehatan" Berdasarkan berita tersebut Warga Kota Padangsidimpuan mengungkapkan kekecewaan mendalam terhadap buruknya pelayanan di RSUD Padangsidimpuan yang membebani pasien lansia dengan kebijakan pendaftaran online dan penolakan layanan akibat kuota

penuh, meski membawa surat rujukan resmi dari Puskesmas (PelitaSemesta.com, Sabtu, 6 September 2025).

Hal ini menimbulkan ketidak nyamanan bagi warga yang membutuhkan pelayanan cepat dan tepat waktu. Untuk melengkapi fenomena di atas, penulis selanjutnya melakukan survei pra penelitian kepada pasien badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan di rumah sakit umum kota Padangsidempuan,

Hasil pra survei yang peneliti lakukan di RSUD Padangsidempuan pada tanggal 20 september 2025 dengan 30 responden untuk mendapatkan data awal penelitian terkait pengaruh kinerja tenaga medis dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan di rumah sakit umum kota Padangsidempuan, maka hasil tersebut peneliti tampilkan dalam Tabel Rata-rata Skor Tiap Pernyataan (Pra-Survey):

Tabel 1. 1 Pra Survei Pelayanan Pasien Pengguna BPJS

PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
Rumah sakit konsisten memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien.	0	13	5	9	3
Petugas cepat menanggapi permintaan atau keluhan.	0	19	10	1	0
Pasien merasa aman saat mendapatkan perawatan di rumah sakit ini.	0	6	15	5	4
Petugas bersikap ramah dan tidak membedakan pasien umum dan BPJS.	3	8	11	6	2
Fasilitas kamar rawat inap bersih dan nyaman.	0	10	17	2	1
Pasien sangat puas terhadap pelayanan rumah sakit	2	4	10	10	4
Informasi yang diberikan oleh petugas jelas dan mudah di pahami.	2	8	10	7	3
Proses layanan terasa efisien (Tidak bertele- tele)	5	8	10	7	0
Proses Pendaftaran layanan kesehatan sangat cepat	3	11	14	1	1

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari total sampel 30 yang penulis jadikan sampel awal, dimana dapat dilihat bahwa untuk implementasi RSUD Padangsidimpuan menunjukkan penilaian yang berbeda-beda, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap pengguna BPJS di rumah sakit belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditunjukkan oleh adanya variasi persepsi responden pada setiap indikator, serta masih ditemukannya penilaian kurang setuju hingga tidak setuju, khususnya pada aspek konsistensi pelayanan, rasa aman, kejelasan informasi, dan kepuasan pasien. Meskipun beberapa indikator seperti ketanggapan petugas dan fasilitas memperoleh penilaian yang relatif lebih baik, secara umum masih terdapat aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek konsistensi pelayanan, komunikasi petugas, dan efisiensi proses pelayanan guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terhadulu. Penelitian tentang pengaruh kinerja tenaga medis dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien kartu badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan masih terbatas. Meskipun ada beberapa penelitian tentang kinerja tenaga medis, namun masih sedikit penelitian yang fokus pada pengaruh kinerja tenaga medis dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien kartu badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sonani & Yulia, (2021) meneliti mengenai kinerja tenaga medis memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, namun penelitian tersebut tidak secara spesifik membahas tentang pasien kartu BPJS Kesehatan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Falah et al (2020) juga melakukan penelitian penelitian yang relatif serupa dengan penelitian Sonani & Yulia, hanya saja Falah et al (2020) secara khusus

melakukan penelitian tentang faktor-faktor seperti motivasi dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja tenaga medis, namun penelitian tersebut tidak membahas tentang pengaruh kinerja tenaga medis dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien kartu badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis ingin mengadakan penelitian dengan mengangkat judul: “Pengaruh Kinerja Tenaga Medis dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien kartu badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan”.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh kinerja tenaga medis dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan. Batas ini mencakup tenaga medis yang terdiri dari Dokter, Perawat, Bidan, Apoteker (farmasi), serta aspek kinerja seperti kualitas, kuantitas, kemampuan, dan komunikasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah kinerja tenaga medis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan”.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kinerja Tenaga Medis Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberikan kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi tenaga medis Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan tenaga medis Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan.