

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan publik, termasuk pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan pelayanan yang aman, memuaskan, efektif, efisien dan adil. Namun, masih banyak keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan kesehatan yang belum optimal, khususnya pada fasilitas kesehatan milik pemerintah.

Salah satu program pemerintah Indonesia untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Namun, implementasi program BPJS Kesehatan juga masih menghadapi berbagai tantangan, salah satunya terkait pelayanan kesehatan bagi pasien maupun masyarakat pengguna BPJS Kesehatan. Di Indonesia, hak setiap orang untuk memperoleh pelayanan kesehatan dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat (1) 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.

Pelayanan kesehatan di Indonesia diselenggarakan dalam suatu sistem kesehatan nasional yang menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat yang terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya,

sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang mengatur penyelenggaraan sistem kesehatan nasional. Sistem kesehatan nasional bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Namun, kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan dan melakukan pemeriksaan rutin masih kurang.

Ditingkat Provinsi, salah satunya Provinsi Aceh telah di atur oleh pemerintah Aceh mengenai penyelenggaraan kesehatan dalam Qanun Aceh Nomor 7 Tahun 2010 tentang Kesehatan. Qanun ini mengatur bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Pelayanan kesehatan diselenggarakan secara bertanggung jawab, adil, merata, dan non diskriminatif. Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan di Aceh adalah Rumah Sakit Prima Inti Medika milik PT. Pupuk Iskandar Muda Kabupaten Aceh Utara.

Rumah Sakit ini bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien maupun masyarakat pengguna BPJS Kesehatan. Namun, dari data awal yang ditemukan bahwa masih banyak masyarakat pengguna BPJS Kesehatan mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit ini, salah satunya terkait kualitas layanan rawat inap dari aspek *reliabilitas* (keandalan) dan *responsivitas* (daya tanggap).

Permasalahan *reliabilitas* dan *responsivitas* pelayanan rawat inap dirumah sakit Prima Inti Medika perlu segera diselesaikan. Jika dibiarkan akan semakin banyak pasien BPJS Kesehatan yang merasa dirugikan dan tidak puas dengan

pelayanan rawat inap di Rumah Sakit. Hal ini tentunya akan berdampak buruk terhadap citra dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit tersebut. Masalah reliabilitas pelayanan kemungkinan akan disebabkan oleh beberapa hal seperti keterbatasan jumlah dan kompetensi tenaga medis, hingga kurang memadainya sarana dan prasarana pendukung pelayanan medis di Rumah Sakit. Sementara masalah *responsivitas* diduga akibat kurangnya kesadaran dan komitmen petugas Rumah Sakit terhadap pelayanan prima pasien BPJS Kesehatan.

Tabel 1.1 Data Ruangan Rumah Sakit Umum Prima Inti Medika

NO	NAMA RUANGAN	JUMLAH
1	VIP	2 Tempat tidur
2	Kelas 1	10 Tempat tidur
3	Kelas 2	12 Tempat tidur
4	Kelas 3	28 Tempat tidur
5	ICU	3 Tempat tidur
6	HCU	1 Tempat tidur
7	NICU	6 Tempat tidur
8	Isolasi	7 Tempat tidur
9	Perinatologi	1 Tempat tidur
10	ICU Tekanan Negatif dengan Ventilator	0 Tempat tidur
11	ICU Tekanan Negatif Tanpa Ventilator	0 Tempat tidur

Sumber : Data Rumah Sakit Prima Inti Medika, Tahun 2023

Pada tabel 1.1. menjelaskan bahwa fasilitas tempat tidur di ruangan rawat inap masih kurang, yaitu dengan total 70 tempat tidur dan mengenai hal ini perlu diperhatikan oleh Kepala Rumah Sakit dan pemerintah daerah, karena fasilitas merupakan suatu aspek terpenting dalam mencapai pelayanan yang berkualitas. Kurangnya jumlah fasilitas sehingga dalam pencapaian kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Prima Inti Medika dalam memberikan pelayanan kurang maksimal.

Tabel 1.2 Tenaga Kerja Rumah Sakit Prima Inti Medika Tahun 2023

No.	TENAGA KERJA	JUMLAH
1	Dokter Umum	5
2	Dokter Gigi	1
3	Penyakit dalam	5
4	Bedah	2
5	Anestesiologi	2
6	Patologi Klinik	1
7	Syaraf	1
8	Orthodonti	1
9	Apoteker	6
10	S1 Keperawatan+PONEK	2
11	D3 Keperawatan	7
12	D4 Kebidanan terlatih PONEK	7
13	S1 Analisis Kesehatan	2
14	Radiografer	2
Total		44

Sumber : Data Rumah Sakit Prima Inti Medika, Tahun 2023

Dari tabel 1.2. diketahui bahwa jumlah tenaga kesehatan yang ada di Rumah Sakit Prima Inti Medika berjumlah 44 orang. Pada tabel di atas jumlah tenaga kerja kesehatan yang berprofesi sebagai Bedah dan Keperawatan masih kurang sehingga pencapaian kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dalam melakukan pelayanan belum maksimal. Rumah Sakit Prima Inti Medika masih banyak membutuhkan tenaga medis yang berkompeten untuk menjalankan program-program Rumah Sakit secara efektif, dengan dilayani oleh tenaga kesehatan yang baik, masyarakat akan merasa nyaman dalam menggunakan layanan rawat inap.

Rumah Sakit Prima Inti Medika merupakan salah satu Rumah Sakit yang berada di komplek perumahan PT. Pupuk Iskandar Muda, Kecamatan Dewantara, Kabupaten Aceh Utara yang letaknya berada di tengah-tengah masyarakat dan mudah dijangkau dan juga menjadi salah satu bentuk fasilitas yang disediakan untuk masyarakat umum, khususnya di Kecamatan Dewantara maupun sekitarnya. Komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi prinsip utama

Rumah Sakit ini. Di Rumah Sakit ini juga kurang menerapkan senyum sapa yang seharusnya dalam pelayanan publik harus menerapkan hal tersebut supaya pasien merasa dilayani dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara awal penulis dengan Kaila Putri Askia dari Tanjung Baroh, Kecamatan Samudra, Kabupaten Aceh Utara selaku pasien yang sedang melakukan rawat inap di Rumah Sakit Prima Inti Medika mengatakan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam menangani pasien sudah bagus. Hanya saja dokter masuk ke ruang rawat inap dengan waktu tidak menentu, kadang-kadang perawat mengatakan dokter masuk jam 9 pagi jadi yang boleh menjaga pasien 1 orang saja, tapi kepastian dokter masuk ke ruang rawat inap tidak sesuai dengan informasi yang diberikan, kadang masuknya dokter jadinya menjelang siang sekitar jam 11-an, kadang siang atau menjelang sore.

Dari hasil wawancara di atas, terlihat dalam aspek *Reliabilitas* (kehandalan) tergolong belum memuaskan yang mana dalam kedisiplinan tenaga medis masih kurang, dokter masih saja masuk ke ruang rawat inap dengan waktu tidak menentu. Hal ini menjadikan pasien maupun keluarga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan kasus di Rumah Sakit Prima Inti Medika pada Juli 2022 bahwa ada keluarga pasien minta evaluasi pelayanan dan cara komunikasi petugas medis di Rumah Sakit Prima Inti Medika. Hal tersebut diungkapkan Hamdani (34 tahun), suami Rika Maulina (29 tahun) asal Gampong Ulee Reuleung, Kecamatan Dewantara, Kabupaten Aceh Utara, yang merupakan pasien yang ditolak pihak rumah sakit saat hendak menjalani operasi melahirkan pada hari Kamis, 14 Juli Sore 2022.

“Hamdani menyatakan kekecewaannya terhadap pelayanan dan cara komunikasi perawat yang bertugas saat itu. Menurutnya, jika kamar inap sudah penuh seharusnya petugas memberitahukan dengan baik-baik. Namun, petugas justru menyarankan mencari rumah sakit lain jika tidak sabar dan menanyakan status BPJS tingkat berapa tanpa mempertimbangkan kondisi darurat pasien yang masih berada di ambulans, karena kondisi istrinya sangat darurat. Hamdani langsung membawanya ke Rumah Sakit Arun Lhokseumawe, setiba di rumah sakit arun Lhokseumawe langsung ditangani di ruang IGD untuk dilakukan pemeriksaan sebelum dilakukan operasi. Setelah satu jam dilakukan pemeriksaan di IGD, langsung di operasi dan Alhamdulillah istri dan anak sehat”. Kata Hamdani kepada READERS, Minggu (17/7/2022).

Sementara, Hasmi selaku Kepala Rumah Sakit Prima Inti Medika saat dikonfirmasi melalui pesan Whatsapp tidak ada jawaban sama sekali. Kemudian mencoba menghubungi Direktur RS PIM Mardani. Namun, hingga berita ini ditayangkan Mardani tidak menjawab. (M. Alwi Pase, 2022) Dari kasus di Rumah Sakit Prima Inti Medika pada Juli 2022 di atas, terlihat dalam aspek *Responsivitas* (Daya tanggap) belum optimal di mana dalam hal petugas kesehatan belum efektif dalam merespon, dan kurangnya tanggap terhadap keinginan pasien maupun keluarga pasien.

Dari berbagai masalah yang terjadi di atas, dengan melihat dan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menguraikan permasalahan tersebut dengan mengangkat judul penelitian **“Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan (Studi di Rumah Sakit Umum Prima Inti Medika PT. Pupuk Iskandar Muda Kabupaten Aceh Utara).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara?
2. Apa saja yang menjadi hambatan dalam tercapainya Reliabilitas dan Responsivitas petugas medis terhadap Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan kesehatan Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara dengan fokus kajian: Aspek *Reliabilitas* dan *Responsivitas*.
2. Hambatan dalam tercapainya *Reliabilitas* dan *Responsivitas* petugas medis terhadap Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan rawat inap pasien BPJS Kesehatan ditinjau dari aspek *reliabilitas* dan *responsivitas* di Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam tercapainya Reliabilitas dan Responsivitas petugas medis terhadap Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 1. Penelitian ini akan menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks kualitas pelayanan rawat inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit.
 2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi oleh akademisi dan peneliti dalam mengembangkan studi lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
- b. Manfaat Praktis
 1. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen Rumah Sakit Prima Inti Medika dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap BPJS, dengan fokus pada peningkatan reliabilitas dan responsivitas.
 2. Penelitian ini memberikan masukan bagi petugas medis di Rumah Sakit Prima Inti Medika mengenai langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk meningkatkan reliabilitas dan responsivitas dalam pelayanan terhadap pasien rawat inap BPJS Kesehatan.

3. Dengan peningkatan kualitas pelayanan rawat inap BPJS Kesehatan, masyarakat pengguna layanan BPJS diharapkan akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan memadai, sehingga dapat meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara umum.