

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes. Satu hal yang belakangan

ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang Pelayanan Umum (*Publik Service*), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat .

Pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Salah satu pelayanan publik dari pemerintah pusat maupun daerah adalah menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, mengingat kesehatan adalah faktor paling utama dalam kehidupan manusia. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penunjang penyelenggara pembangunan kesehatan. Bentuk penyelenggara pelayanan kesehatan tersebut merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan dan diselenggarakan dalam bentuk instansi seperti rumah sakit, poliklinik, puskesmas, balai kesehatan, laboratorium, posyandu, dan berbagai jenis pelayanan lainnya yang tujuannya adalah pencapaian derajat kesehatan seluruh lapisan masyarakat secara optimal.

Salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit sesuai dengan fungsinya (melaksanakan pelayanan medis, dan pelayanan penunjang medis) berkewajiban mengupayakan, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bermutu dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh beberapa instansi penyedia pelayanan termasuk rumah sakit masih belum sesuai dengan apa yang digariskan oleh undang-undang, salah satunya adalah adanya diskriminasi yang didapatkan masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan.

Sebagaimana dalam Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2003 tentang pengaturan penyelenggaraan rumah sakit ditegaskan dalam pasal 3 yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan mutu dan standar pelayanan rumah sakit. memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia di rumah sakit. Namun pada kenyataannya masih ada rumah sakit yang memberikan pelayanan yang berbelit-belit, tidak profesional serta lamban dalam melayani pasien.

Salah satu instansi yang diharapkan memberikan kualitas pelayanan publik yang prima kepada masyarakat adalah Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang. Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kota Padang yang terletak di Jalan Singgalang Kelurahan Gunung Pangilun, Alai Parak Kopi, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Yayasan mempunyai tujuan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat seluruhnya melalui pelayanan kesehatan tanpa memandang perbedaan agama, kedudukan, warna kulit dan asal usul, bertitik tolak dari niat yang diikrarkan. Untuk mencapai tujuannya, maka yayasan menyelenggarakan upaya kesehatan serta upaya – upaya lain yang berkaitan dengan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Namun, tampaknya di rumah sakit ini masih memiliki banyak kendala atau masalah dalam hal pelayanan kesehatan khususnya pasien pengguna BPJS, sehingga masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan di rumah sakit ini. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan khusus untuk pasien pengguna BPJS sangat bermasalah. Keluhan dari pasien pengguna BPJS yang mengaku kecewa dengan pelayanan Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang. Pasalnya pelayanan di Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang tidak memenuhi kebutuhan

pasien oleh petugas atau perawat. Banyak kekecewaan yang dirasakan oleh masyarakat termasuk salah satu pengaduan masyarakat atau pasien pengguna BPJS di website www.lapor.go.id, keluarga pasien pengguna BPJS ini mengeluhkan bahwa tidak adanya kepastian prosedur pelayanan dalam menebus obat dan alat bantu kruk bagi orang tua nya yang sedang mengalami patah tulang, padahal dokter menyarankan untuk mengambil alat bantu kruk itu di bagian penebusan obat.

Pada saat pengklaiman biaya pembelian, pihak RS menyampaikan bahwa untuk pembelian alat bantu seperti itu harus menggunakan kuitansi khusus RS yang ditandatangani dan distempel pihak toko alat kesehatan untuk dapat diklaimkan ke RS. Yang sangat tidak menyenangkannya adalah tidak ada satupun perawat/petugas RS yang memberikan arahan/petunjuk untuk melapor ataupun memberikan form kuitansi tersebut ke peserta sebelum yang bersangkutan membeli alat bantu tersebut. Yang ada, salah satu pihak RS ini memberikan form kuitansi itu pada saat diajukan pengklaiman biaya pembelian.

Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang selaku lembaga resmi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang telah melayani masyarakat selama berpuluhan tahun terindikasi kurang memuaskan pasien.

Servqual merupakan suatu metode pendekatan yang mengukur kualitas pelayanan dan jasa secara kuantitatif dalam bentuk kusioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Cara untuk mengukurnya adalah dengan mengukur seberapa besar tingkat pelayanan yang direalisasikan dalam nilai GAP (Kesenjangan) sehingga diharapkan dapat memberikan suatu rancangan strategi dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS dan keluarga pasien. Dengan metode Servqual pihak rumah sakit dapat mengetahui kriteria pelayanan yang diinginkan pasien dan keluarga pasien dan mengetahui apakah pasien dan keluarga pasien sudah merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan. Dilihat dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kinerja Sistem Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : RSI Ibnu Sina Padang)”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang sudah memenuhi kebutuhan pasien ?
2. Bagaimana kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang.
2. Penelitian difokuskan pada pasien BPJS sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit.
3. Penelitian difokuskan pada pelayanan pasien.

1.4 Hipotesa

Hipotesa penelitian merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Berdasarkan permasalahan diatas, maka dugaan sementara dari penelitian tersebut adalah :

1. Diharapkan dapat mengetahui indikator atau atribut apa saja yang harus menjadi perhatian dan indikator yang perlu di pertahankan kualitasnya dalam pelayanan.
2. Diharapkan penelitian ini dapat mengetahui kinerja pelayanan terhadap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dapat dijadikan masukan kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan.
- b. Membantu pihak rumah sakit mengetahui system pelayanan yang diharapkan pasien.
- c. Memberikan sumbangan informasi mengenai Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan mutu pelayanan kesehatan.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Dalam upaya mendapatkan data dan informasi dari rumah sakit, maka perlu dilakukan tinjauan umum terhadap rumah sakit tersebut. Sebelum membahas masalah-masalah yang akan ditemui, sebaiknya kita perlu mengetahui sejarah singkat serta struktur keorganisasian dari rumah sakit ini.

1.7.1 Sejarah Berdirinya Rumah Sakit

Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Padang merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kota Padang yang terletak di Jalan Singgalang Kelurahan Gunung Pangilun, Alai Parak Kopi, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat.

Berikut sejarah berdirinya RSI Ibnu Sina Padang :

Tanggal 30 Mei 1972

Awal didirikan masih dalam bentuk Balai Kesehatan yang terletak di jalan Rasuna Said.

Tanggal Januari 1981 s/d 1985

Berlokasi di jalan Sudirman dengan status Rumah Sakit dengan kapasitas 15 tempat tidur.

Tanggal Oktober 1986

Berlokasi di jalan Proklamasi No. 63 dengan memakai gedung wakaf dari Ny. Hj. Badariah Roesman, dengan kapasitas 40 tempat tidur.

Tanggal 22 Desember 1989

Berlokasi di jalan Gajah Mada Gunung Pangilun dan diresmikan oleh Bpk Menteri Azwar Anas dengan kapasitas 50 tempat tidur dan seiring berjalannya waktu berkembang menjadi 80 tempat tidur

Tanggal 29 Oktober 2007

Terdaftar sebagai Rumah Sakit Terakreditasi Penuh Tingkat Dasar dengan keputusan Menkes RI No. YM.01.10/III/1149/2007

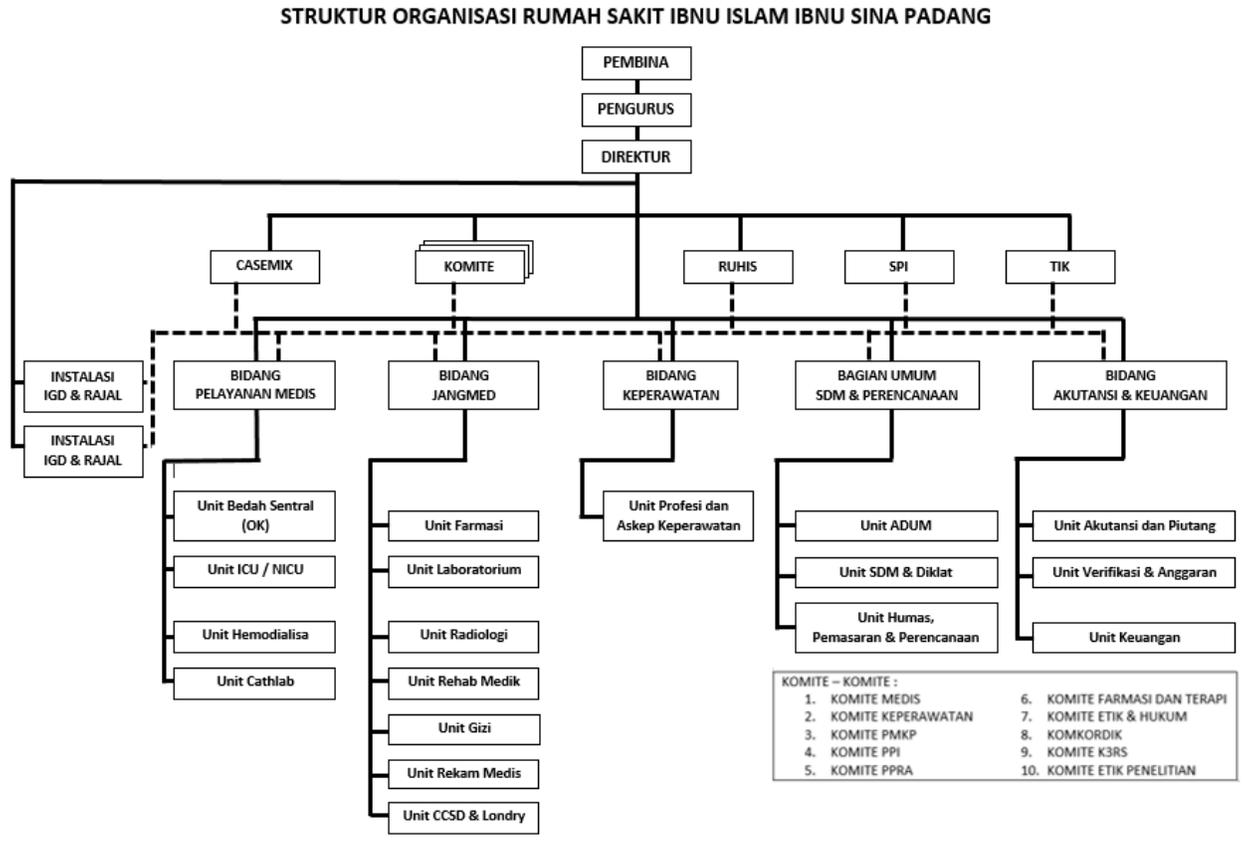
Tanggal 19-21 Desember 2017

Terdaftar sebagai Rumah Sakit Terakreditasi Paripurna dengan kapasitas ruang rawat inap menjadi 110 tempat tidur

Tanggal 1 Desember 2018

Jumlah bed untuk pelayanan rawat inap telah bertambah menjadi 124 bed. Diantara nya terdapat kelas; Presiden Suite, VVIP, VIP A, VIP B, Kelas I, Kelas II, Kelas III, Perinatologi, ICU, dan Isolasi.

1.7.2 Struktur Organisasi RSI Ibnu Sina Padang



(Sumber : RSI Ibnu Sina Padang)

Gambar 1.1 Struktur Organisasi RSI Ibnu Sina Padang