

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan juga abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, selain itu pelayanan 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 tolak ukur yang digunakan 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 masyarakat¹⁰. Pelayanan publik merupakan kunci keberhasilan birokrasi dalam memberikan pelayanan. Salah satu aspek terpenting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah aspek sumber daya manusia atau *human resource*. Hal ini karena pegawai merupakan aset Pemerintah yang menentukan apakah pelayanan publik diberikan kepada masyarakat.

Bentuk pelayanan publik adalah pelayanan Kesehatan dan pelayanan administrasi di Rumah Sakit, segala sesuatu yang merupakan pelayanan merupakan bentuk daripada pelayanan publik. Pelayanan Kesehatan adalah contoh spesifik dari pelayanan publik. Kesehatan sangat penting bagi kelangsungan hidup seseorang. Kesehatan juga merupakan investasi penting bagi suatu negara, yang sangat penting bagi suatu negara menghadapi era globalisasi masa depan karena penduduk yang sehat tidak hanya mendukung keberhasilan suatu negara, keberhasilan program pembangunan di suatu negara, tetapi juga meningkatkan pendapatan di suatu negara.

Pelayanan Kesehatan merupakan hak mendasar bagi masyarakat Indonesia dimana pelayanan yang dibutuhkan harus disediakan dan dijamin oleh Pemerintah Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3) yang berbunyi :

1. “bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera, lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak untuk memperoleh pelayanan Kesehatan.”
2. “setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”.

Salah satu upaya yang ditempuh oleh Pemerintah dalam peningkatan Kesehatan yaitu dengan adanya suatu kebijakan Kesehatan dari Pemerintah yakni penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Salah satu bentuk implementasi dari kebijakan ini adalah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) atau yang biasa disebut dengan BPJS

Kesehatan. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan Kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan Kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi Kebutuhan Dasar Kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh Pemerintah. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas Kesehatan kepada masyarakat. Terutama untuk orang yang kurang mampu (miskin) salah satu contohnya adalah BPJS. BPJS sendiri merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang merupakan badan hukum publik yang dibentuk oleh badan hukum publik untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Meskipun jaminan tersebut merupakan salah satu jaminan untuk orang yang kurang mampu, hak setiap pasien pasti ada di dalamnya, dimana hak tersebut sudah diatur oleh Pemerintah.

Semua layanan Kesehatan termasuk Rumah Sakit wajib mengikuti Program JKN. Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan Kesehatan sangat memiliki peran yang penting dalam upaya mempercepat peningkatan derajat Kesehatan masyarakat. Keberadaan Rumah Sakit secara fisik, harus didukung oleh pelayanan prima dalam pemberian pelayanan Kesehatan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk memilih suatu Fasilitas Kesehatan yang akan digunakannya. Pada intinya, kualitas pelayanan menjadi faktor dalam persaingan lembaga penyedia jasa layanan, termasuk Rumah Sakit¹⁵. Manoppo dan Gurning dalam penelitiannya menjelaskan bahwa ada beberapa

faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam suatu Rumah Sakit, faktor tersebut yakni ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kompetensi petugas, dan kebersihan ruangan.

Salah satu kondisi yang menunjukkan masalah kualitas pelayanan di Rumah Sakit adalah adanya keluhan dari pihak pemakai Pelayanan Kesehatan yang menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan Dokter, Perawat, Tenaga Administrasi serta kelambanan pelayanan, persediaan obat, prasarana yang kurang memadai dan peralatan medis. Pelayanan Kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan Kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan Kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan Kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari Pelayanan Kesehatan di fasilitas yang kinerja Pelayanan Kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien.

Rumah Sakit diselenggarakan berasaskan dengan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika, profesionalisme, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Tujuan Rumah Sakit sebagaimana amanat UU Nomor 44 Tahun 2009, dalam Pasal 2 dan Pasal 3, Pelayanan Kesehatan perorangan diselenggarakan secara paripurna oleh institusi Pelayanan Kesehatan dan harus mampu memberikan pelayanan Kesehatan secara kuratif

maupun preventif, serta menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap.

Pelayanan di Rumah Sakit adalah ukuran untuk mengukur kepuasan pasien, baik itu dari pelayanan Kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kerja Rumah Sakit ataupun pelayanan administrasi yang dilakukan oleh birokrasi sebelum menjalankan pelayanan Kesehatan. Perlu diketahui bahwa pelayanan tersebut menjadi tolak ukur akan kepuasan seorang pasien. Dan juga Rumah Sakit belum benar benar mampu dalam memberikan suatu hal yang di harapkan oleh pasien sebagai pengguna jasa. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu (kualitas) pelayanan di Rumah Sakit. Kepuasan pasien yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan dari Rumah Sakit tersebut dalam memberikan pelayanan Kesehatan. Pemberian pelayanan yang bermutu akan mempengaruhi pasien dalam menerima Perawatan. Pasien akan cenderung mematuhi nasihat, setia dan taat terhadap rencana Perawatan yang telah disepakati.

Menurut Dapertmen Kesehatan RI, Salah satu kondisi yang menunjukkan masalah kualitas pelayanan di Rumah Sakit adalah adanya keluhan dari pihak pemakai pelayanan Kesehatan yang menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan Dokter, Perawat, Tenaga Administrasi serta kelambatan pelayanan, persediaan obat, prasarana yang kurang memadai dan peralatan medis. Penetapan standar kepuasan pasien di pelayanan Kesehatan ditetapkan secara Nasional. Menurut Permenkes RI Tahun 2016 yang

dijelaskan dalam jurnal ilmiah oleh Bagus Zulfana Tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien, yaitu diatas 95%, Menurut WHO untuk kepuasan pasien yaitu diatas 98 %, namun di Indonesia tingkat kepuasan pasien masih mencapai 42,8%. Berdasarkan keterangan kemenkes diatas, dapat kita ketahui jika ditemukan pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dibawah 95%, maka dianggap pelayanan Kesehatan yang diberikan tersebut tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Dan sebaliknya jika ditemukan pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien diatas 95% maka dianggap pelayanan tersebut memenuhi standar dan tentunya berkualitas.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan hubungan kualitas pelayanan Kesehatan dan Administrasi surat menyurat di Rumah Sakit dengan kepuasan pasien BPJS di Rumkit Tk.II dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Kota Malang Kota Malang.

B. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap X Rumkit Tk.II dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Kota Malang Kota Malang.

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Rawat Inap X Rumkit Tk.II dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Kota Malang di Kota Malang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dalam penelitian ini meliputi :

- a. Mengidentifikasi kualitas Pelayanan Administrasi di Ruang Rawat Inap X Rumkit Tk.II dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Kota Malang Kota Malang.
- b. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap X Rumkit Tk.II dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Kota Malang Kota Malang.
- c. Menganalisa Kepuasan Pasien BPJS dan kualitas pelayanan administrasi di Ruang Rawat Inap X Rumkit Tk.II dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Kota Malang Kota Malang.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien

BPJS di Ruang Rawat Inap X Rumkit Tk.II dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Kota Malang Kota Malang.

2. Manfaat Khusus

Manfaat Khusus dalam penelitian ini meliputi :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi di Ruang Rawat Inap X Rumkit Tk.II dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Kota Malang.
- b. Untuk mengetahui Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap X Rumkit Tk.II dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Kota Malang.
- c. Untuk menganalisa Kepuasan Pasien BPJS dan kualitas pelayanan administrasi di Ruang Rawat Inap X Rumkit Tk.II dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Kota Malang.

3. Manfaat Praktis

Adapaun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah :

- a. Menambah wawasan serta pengetahuan akan kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien BPJS Ruang Rawat Inap X di Rumkit Tk.II dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Kota Malang.
- b. Sebagai persyaratan dalam menempuh Pendidikan.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi peneliti lain yang ingin meneliti di pelayanan administrasi dan kepuasan pasien yang berkaitan dengan program BPJS dengan motivasi menyelesaikan skripsi. Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam hal kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisis yang digunakan. Penelitian yang akan dilakukan mengenai hubungan kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien BPJS. Penelitian terkait dan hampir sama dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam (Armiati, 2019) penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan dapat meningkatkan semua aspek kualitas pelayanan secara bersama-sama hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan RSUD Lubuk basung. Kesamaan penelitian yang dilakukan Armiati dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama menjelaskan kualitas pelayanan sebagai variabel bebasnya. Penelitian lain yaitu Pelayanan Administrasi Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien (Herlini, 2022). Penelitian ini menyimpulkan pelayanan administrasi yang baik mempunyai peluang 3,273 kali lebih tinggi untuk pasien merasa puas dibandingkan pelayanan administrasi yang kurang baik. Simpulan, ada hubungan bermakna antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Poli Gigi ASRI Medical Center Palembang.

Kesamaan peneliti ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama menggunakan pelayanan administrasi sebagai variabel terikatnya dan subjek yang diteliti sama-sama Pasien dengan pengguna BPJS. Sedangkan perbedaannya terdapat pada tempat penelitian, dalam penelitian ini menggunakan Poli yang artinya Rawat Inap, yang artinya pasien Rawat Inap pada saat sudah diperbolehkan Keluar Rumah Sakit (KRS) dalam proses melakukan pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, maka walau telah ada penelitian sebelumnya baik berkaitan pelayanan administrasi maupun terkait dengan kepuasan pasien, namun tetap berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan.



Dengan demikian, maka topik penelitian yang peneliti lakukan ini benar-benar asli.

Tabel 1.1

No	Author	Info Jurnal	Judul Jurnal	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	2	3	4	5	6
1	(Armiati, 2019)	Kesamaan penelitian yang dilakukan Armiati dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama menjelaskan kualitas pelayanan sebagai variabel bebasnya.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam	Desain penelitian kuantitatif, maka penelitian menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan dapat meningkatkan semua aspek kualitas pelayanan secara bersama-sama hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan RSUD Lubuk basung

1	2	3	4	5	6
2	(Herlini, 2022)	Penelitian ini menyimpulkan pelayanan administrasi yang baik mempunyai peluang 3,273 kali lebih tinggi untuk pasien merasa puas dibandingkan pelayanan administrasi yang kurang baik.	Pelayanan Administrasi Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien	Desain penelitian kuantitatif, maka penelitian menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	ada hubungan bermakna antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di Poli Gigi ASRI Medical Center Palembang. Kesamaan peneliti ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama menggunakan pelayanan administrasi sebagai variabel terikatnya dan subjek yang diteliti sama-sama Pasien dengan pengguna BPJS