

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, hal ini yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Layanan yang diberikan harus 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.

Salah satu jenis pelayanan publik dari pemerintah pusat maupun daerah adalah menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, dikarenakan kesehatan adalah hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Menurut Depkes RI (2009) Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat. Bentuk penyelenggara pelayanan kesehatan tersebut merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas

elayanan 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. Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sebagaimana peran pemerintah untuk mewujudkan serta meningkatkan pelayanan pada masyarakat Indonesia salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang pelayanan kesehatan.

Membahas mengenai pelayanan publik maka tentunya instansi pemerintah memiliki peran dalam hal ini, pelayanan kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan publik dimana bentuk ukuran atau standar pelayanan tersebut sangat dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana pemerintah berhasil atau gagal melaksanakan pelayanan publik di bidang kesehatan. Sesuai dengan tujuan pembangunan nasional dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 yaitu untuk meningkatkan kecerdasan bangsa dan kesejahteraan rakyat, maka setiap penyelenggaraan Sistem Kesehatan Nasional (SKN) berdasarkan pada prinsip Hak Asasi Manusia (HAM).

Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat 1 yang menggariskan bahwa setiap masyarakat berhak atas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan tanpa membeda-bedakan suku, golongan, agama, jenis kelamin, status sosial ekonomi, serta pelaku dari pada penyelenggaraan pembangunan kesehatan adalah masyarakat, pemerintah (pusat, kabupaten, kota).

Dalam undang-undang 1945 pasal 28 ayat 1 yang menggariskan bahwa setiap rakyat berhak atas pelayanan kesehatan yang setinggi-tingginya tanpa membedakan suku, golongan, agama, jenis kelamin, dan status sosial, ekonomi. 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 2009 tentang pengaturan penyelenggaraan rumah sakit di tegaskan 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 dan bersikap judes dalam melayani pasien.

Kabupaten Serdang Bedagai yang dikenal sebagai salah satu daerah di Sumatera Utara yang telah menunjukkan kemajuan secara signifikan dalam hal pembangunan fisik, diharapkan oleh seluruh masyarakat agar pemerintah menunjukan pula kemajuan pembangunan dalam hal pelayanan publik. Karena masyarakat kabupaten Serdang Bedagai bukan hanya membutuhkan kepuasan dari segi pembangunan fisik, tetapi juga membutuhkan kepuasan dari

pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai .Salah satu instansi yang diharapkan memberikan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat adalah Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

Namun tampaknya di rumah sakit ini masih memiliki banyak kendala atau masalah dalam hal pelayanan kesehatan khususnya pasien pengguna BPJS. Hal ini dapat dibuktikan dari beberapa ulasan di kolom komentar yang terdapat pada website Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan, dimana pasien pengguna BPJS mengaku kecewa dan mengeluh dengan kualitas pelayanan rumah sakit yang lamban dan tidak ramah dalam melayani pasien. Kemudian dari segi fasilitas rumah sakit juga kurang memadai. Selain itu dilihat dari kebersihan rumah sakit yang masih belum optimal dimana masih banyak sampah yang berserakan dan menyebabkan terciumnya aroma yang tidak enak dan tentunya hal ini sangat mengganggu pasien.

Berdasarkan permasalahan tersebut dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai selaku pelayanan kesehatan yang telah melayani masyarakat selama belasan tahun terindikasi kurang memuaskan pasien Dari uraian permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai”

1. 2. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang ingin diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini berdasarkan tema yang diusung penulis dibatasi untuk membahas Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.

1. 3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ingin diteliti dalam penelitian ini berdasarkan pembatasan masalah di atas adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai?

1. 4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin diteliti dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.

1. 5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan,

khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai dan diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang membahas topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan mutu pelayanan kesehatan