BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan investasi dan hak, seluruh warga negara berhak atas kesehatannya dengan salah satu unsur kesejahteraan yang diwujudkan oleh pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2009). Pelayanan kesehatan adalah suatu usaha yang dilaksanakan secara mandiri ataupun bersama-sama pada sebuah organisasi yang berguna untuk meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit individu, kelompok, keluarga, dan masyarakat (Mubarak & Chayatin, 2009).

Pemerintah pada tahun 2004 menetapkan UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), salah satu programnya yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Depkes RI, 2004). Diharapkan dengan adanya JKN pembiayaan pelayanan kesehatan masyarakat dilaksanakan dalam sistem asuransi. Artinya, seluruh warga Indonesia wajib menyisihkan sebagian kecil uangnya untuk jaminan kesehatan di masa depan. Semua rakyat dari berbagai kalangan ditanggung kesehatannya oleh pemerintah (Pratiwi dkk, 2014).

Kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat jasa atau produk yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau kebutuhan yang tersirat (Kotler, 2012). Banyaknya jumlah masyarakat yang menggunakan JKN ini harus disesuaikan oleh kualitas pelayanan dari Rumah sakit yang dapat menerima pelayanan program JKN tanpa

membedakan antara pasien JKN dengan pasien non JKN. Fasilitas kesehatan adalah tempat pelayanan jasa yang menyangkut nyawa manusia. Kualitas yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat terlebih lagi mengenai diri.

Kualitas suatu pelayanan dapat dianalisis menggunakan metode *SERVQUAL* yaitu metode dengan mengukur kualitas jasa berdasarkan lima dimensi yang meliputi sarana dan prasarana (*tangible*); keakuratan dan kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada pasien (*reliability*); kualitas pelayanan yang cepat, segera dan tanggap (*responsiveness*); berpengetahuan luas yang memberikan keyakinan dan rasa percaya serta berpenampilan sopan (*assurance*); dan pelayanan dengan komunikasi yang baik serta pemahaman kebutuhan pasien (*empaty*) (Fithria, 2014). Berdasarkan penelitian oleh Naik (2010), mengemukakan bahwa lima dimensi tersebut dapat memperhatikan secara rinci mengenai keluhan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Lima metode tersebut dapat diukur menggunakan alat ukur berupa kuesioner yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit berdasarkan persepsi dan harapan pasien.

Menurut (Yoga, 2010) Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa yaitu jasa kesehatan. Sebagai suatu industri jasa maka rumah sakit tentunya harus menjalankan fungsi bisnis dalam manajerialnya salah satunya yaitu bagaimana menghasilkan strata produk jasa yang bermutu dan berkualitas. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit harus berkualitas

dan bermutu untuk mewujudkan suksesnya program JKN. Pada program JKN atau BPJS Kesehatan Indikator keberhasilannya adalah tingkat kepuasan masyarakat (Depkes RI, 2014).

Menurut (Thabrany, 2014) Setelah diterapkan tahun, program JKN masih belum dapat berjalan dengan lancar dan masih banyak kekurangan. Hal ini terbukti dengan adanya kendala yang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas kesehatan yang kurang merata dan mengakibatkan ketidakpuasan peserta JKN. Berdasarkan penelitian sondari (2015), menyebutkan bahwa di instalasi rawat jalan RSUD brebes sejumlah 33% pasien merasa tidak puasterhadap pelayanan administrasi, 30 % tidak puas terhadap pelayanan, 36 % tidak puas terhadap keadaan lingkungan rumah sakit dan 36% terhadap pelayanan penunjang medik. Alasan ketidakpuasan peserta antara lain adalah karena kurang nyamannya ruangan tunggu karena tidak dijaga kebersihannya, keramahan dan pemberian informasi oleh petugas kurang memuaskan.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung merupakan Rumah Sakit syariah pertama di Indonesia yang memiliki Tipe Bserta merupakan Rumah Sakit Pendidikan utama bagi Fakultas Kedokteran Unissula serta memberikan pelayanan kesehatan untuk peserta BPJS. Penelitian mengenai kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pasien di era Jaminan Kesehatan Nasional belum pernah dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis ingin mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung

Di Era Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan penilaian pasien bulan Januari - maret tahun 2018.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- 1.1.1. Bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di era jaminan kesehatan nasional berdasarkan penilaian pasientahun 2018?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

- 1.3.1.1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di era jaminan kesehatan nasional berdasarkan penilaian pasien.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1.3.2.1 Untuk mengetahuiapa saja yang perlu mendapatkan perhatian dan dilakukan perbaikanterhadap kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1.4.1.1 Mengembangkan ilmu pengetahuan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.

1.4.1.2 Sebagai masukan bagi peneliti dalam menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Sebagai bahan masukan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.