

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem Kesehatan Nasional (SKN) adalah suatu tatanan yang dirancang secara khusus guna mewujudkan kesehatan masyarakat yang tinggi sebagai bukti kesejahteraan umum seperti yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945. Pelayanan kesehatan yang sudah diselenggarakan pemerintah dilakukan secara berjenjang sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan N0. 01 tahun 2012. Layanan tingkat primer merupakan tempat pertama kali pasien kontak dengan tenaga kesehatan seperti Puskesmas, dokter praktek keluarga, klinik, kecuali dalam gawat darurat. Dokter layanan primer bertanggung jawab terhadap terhadap kebutuhan rujukan pasien ke pelayanan tingkat sekunder (rumah sakit tipe D, C, B). Sedangkan dokter yang memberikan pelayanan di tingkat sekunder bertanggung jawab terhadap kebutuhan rujukan pasien ke pelayanan tersier baik rumah sakit tipe A dan B pendidikan (Kementrian Kesehatan, 2012).

Sistem pelayanan kesehatan dapat dinilai berdasarkan kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan penilaian pelanggan yang memberi suatu dorongan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan, dan dalam jangka panjang akan memungkinkan suatu perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan secara seksama. Dengan demikian,

perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara maksimal (Atmawati dan Wahyudin, 2007).

Mutu suatu pelayanan dapat dianalisis menggunakan metode SERVQUAL. Metode tersebut mengukur kualitas jasa berdasarkan lima dimensi. Lima dimensi tersebut meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi (*tangible*), kehandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasien (*reliability*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (*responsiveness*), kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan (*assurance*), kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pasien (*empathy*) (Nasution, 2004). Berdasarkan penelitian oleh Naik (2010), menyatakan bahwa lima dimensi tersebut dapat memperhatikan secara rinci menangani keluhan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik kepada pelanggan. Lima metode tersebut dapat diukur menggunakan alat ukur berupa kuesioner guna mengetahui seberapa besar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit berdasarkan persepsi dan harapan pasien.

Rumah sakit merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan untuk peserta JKN. Namun, pelaksanaan program JKN di rumah sakit dan institusi kesehatan lain belum sepenuhnya lancar. Kendala tersebut berkaitan dengan ketersediaan fasilitas kesehatan yang kurang merata meliputi tenaga kesehatan dan kondisi geografis sehingga menimbulkan masalah baru berupa

ketidakadilan antara kelompok masyarakat (Thabrany, 2014). Berdasarkan penelitian Syaputra (2015), menyebutkan bahwa di instalasi rawat inap kelas II Rumah Sakit Sekayu sejumlah 61% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dan hanya 39% yang menyatakan puas terhadap pelayanan. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap kelas II Rumah Sakit Sekayu lebih banyak yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung merupakan Rumah Sakit Tipe B sebagai salah satu Rumah Sakit rujukan Pasien peserta JKN kesehatan serta Rumah Sakit utama pendidikan Fakultas Kedokteran Unissula yang telah memperoleh predikat sebagai Rumah Sakit pendidikan. Program JKN masuk di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada tahun 2014, dan akan dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan khususnya di rawat inap kelas II dengan pasien peserta JKN pada awal tahun 2018, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul analisis kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas II Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di Era Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan penilaian pasien tahun 2018.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang tersebut yaitu :

- 1.2.1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RSISA) di era jaminan kesehatan nasional berdasarkan penilaian pasien tahun 2018 ?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

1.3.1.1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas II Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RSISA) di era jaminan kesehatan nasional berdasarkan penilaian pasien tahun 2018.

1.3.2. Tujuan Khusus

1.3.2.1. Untuk mengetahui apa saja yang perlu mendapatkan perhatian dan dilakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan.

1.4. Manfaat

1.4.1. Manfaat Teoritis

1.4.4.1. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

1.4.4.2. Sebagai masukan bagi peneliti dalam menambah wawasan pengetahuan serta pengalaman sehubungan penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

1.4.2. Manfaat Praktis

1.4.2.1. Sebagai bahan masukan Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RSISA) dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien.