

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingginya biaya kesehatan semakin menyulitkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan yaitu dengan menggunakan asuransi. Upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan Undang-Undang nomor 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT. Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan. Pada awal 2014, PT. Askes menjadi BPJS Kesehatan, dengan adanya BPJS diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari tingkat awal hingga pelayanan paripurna (Putri, 2014).

Menurut Bontis dkk (2007) keselamatan pasien adalah bagian dari mutu yang berfokus perbaikan pelayanan manajemen, penanganan pengurangan rasa sakit pada pasien merupakan suatu hal untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan persepsi pasien. Menurut Cahyono dan Suharjo (2008) pelayanan yang bermutu sudah pasti aman. Sebaliknya layanan yang aman belum tentu bermutu, belum tentu bebas dari kesalahan, sehingga rumah sakit perlu melakukan pemantauan serta pengukuran terhadap kepuasan pasien karena menjadi hal yang sangat essential bagi rumah sakit.

Berdasarkan studi terkini, di Amerika, menyatakan keselamatan pasien pada akhir tahun 1990-an menemukan angka sebesar 3,9 % dan 2,7% angka kejadian yang tidak diinginkan (KTD) pada pasien rawat inap. Dua puluh tahun kemudian, dilakukan pengukuran dengan *Global Trigger Tool* menunjukkan bahwa KTD meningkat 10 kali lipat menjadi 32% (Thomas, 2000 ; Classen, 2001). Di Indonesia sendiri, keselamatan pasien mulai menunjukkan bahwa angka KTD sangat bervariasi, yaitu 8,0% - 98,2% untuk kesalahan diagnosis dan 4,1 % - 91,6 % untuk kesalahan pengobatan (Utarini dkk, 2000).

Berdasarkan penelitian Utama dkk (2013) yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan bagi pasien JKN maupun Mandiri yang dilakukan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap antara Kelas VIP, Kelas I, Kelas II, dan Kelas III. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang pada masing-masing kelas yaitu kelas VIP, kelas I, kelas II, kelas III memiliki perbedaan walaupun perbedaan itu tidak begitu signifikan. Perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap disebabkan oleh kesenjangan antara harapan pasien rawat inap dan kinerja RSI Sultan Agung Semarang di masing-masing kelas.

Dilihat secara keseluruhan dari hasil penelitian tersebut dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di kelas VIP dan kelas I berada pada kategori puas, sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di kelas II dan kelas III berada pada kategori sangat puas. Hal tersebut menunjukkan

bahwa kinerja pelayanan di kelas II dan kelas III lebih baik dibandingkan dengan kelas VIP dan kelas I. Bila dicermati dari fasilitas yang didapatkan masing-masing kelas, kelas VIP dan kelas I mendapatkan fasilitas yang lebih lengkap dan lebih berkualitas dibandingkan dengan fasilitas yang didapat pada kelas II dan kelas III (Utama dkk, 2013).

Dari masalah di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari penelitian tersebut pasien pada rawat inap kelas III mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan pada pasien JKN maupun Mandiri tetapi ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian untuk segera dilakukan perbaikan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal pada kinerja rumah sakit di kelas III ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya ketepatan dan kecepatan pelayanan pemeriksaan pasien, ketepatan dan kecepatan prosedur penerimaan pasien, kemampuan dokter mengatasi hal-hal medis dan psikologis pasien, dan kemampuan para medis memberikan perhatian sehingga penulis tertarik ingin mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan rawat inap kelas III RSI Sultan Agung Semarang pada pasien JKN berdasarkan penilaian pasien tahun 2018 dengan mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi dari segi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang penulis yaitu :

- 1.2.1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas III 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 III 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 pernyataan apa saja yang perlu mendapat perhatian khusus dan dilakukan perbaikan.

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 dan kualitas pelayanan kesehatan.