

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan suatu norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Era reformasi pada saat ini, telah membawa perubahan yang mendasar dalam berbagai bidang kehidupan termasuk masalah pelayanan kesehatan. Salah satu perubahan mendasar yang sedang digulirkan saat ini adalah manajemen negara yaitu dari manajemen berbasis pusat menjadi manajemen berbasis daerah. Secara resmi perubahan manajemen ini diwujudkan dalam bentuk Undang-undang RI No.22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah¹ yang kemudian diikuti pedoman pelaksanaannya berupa Peraturan Pemerintah RI No.25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonomi. Konsekuensi logis dari undang-undang dan peraturan pemerintah tersebut adalah bahwa efektivitas pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan jiwa dan semangat otonomi sesuai dengan peraturan tersebut maka disusunlah tugas pokok dan fungsinya yakni: 1) menyelenggarakan melaksanakan pelayanan kesehatan meliputi promotif,

¹ Undang-undang RI Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah 2

pemulihan rehabilitasi; 2) penyelenggaraan pelayanan medik, penyelenggaraan sistem rujukan, penyelenggaraan pelayanan penunjang dan non medik, penyelenggaraan pelayanan asuhan keperawatan, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta penelitian serta pengembangan.²

² Peraturan Pemerintah RI No.25 Tahun 2000 Tentang Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonomi ³ Undang-Undang Dasar 1945 Tentang Hak Memperoleh Pelayanan Kesehatan. Pasal 28H

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Sesuai apa yang menjadi definisi dari kesehatan, maka jelas sudah bahwa kesehatan merupakan hal pokok yang menjadi hak-hak bagi setiap orang, hal ini juga tercermin di dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) yang menyatakan tentang hak memperoleh pelayanan kesehatan.³

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penerima Pensiun PNS dan Tentara Nasional Indonesia(TNI), Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jaminan Sosial Tenaga Kerja) merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) berubah 3

menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014 dan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2015. Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Sebuah rumah sakit didirikan dan dijalankan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis atau non medis, dan tindakan diagnosis lainnya yang dibutuhkan oleh masing-masing pasien dalam batas-batas kemampuan teknologi dan sarana yang disediakan oleh rumah sakit. Di Rumah Sakit, sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan di Rumah Sakit.

Penelitian tentang pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Muhammad Ridha pada tahun 2008 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Polman Sulawesi Barat”, menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polman dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dikategorikan bermutu dan efektif karena tidak terlepas dari proses dan prosedur pelaksanaannya. Sedangkan sarana dan prasarana masih dalam tahap pengembangan sehingga hal tersebut menjadi 4

penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat dinilai kurang efektif. 4

⁴ Muhammad Ridha. 2008. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Polman Sulawesi Barat*. Skripsi. hal. 69 ⁵ Kurniati. 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo*. Skripsi. hal. 6

Penelitian lainnya dilakukan oleh Kurniati pada tahun 2013 dengan judul “Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo”, menunjukkan tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, tingginya biaya layanan kesehatan dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit.⁵ Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sawerigading Palopo merupakan rumah sakit negeri Tipe B dan merupakan salah satu rumah sakit penyangga di wilayah Kota Palopo dan daerah-daerah sekitarnya. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga mampu menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Dalam memberikan pelayanan masih terdapat pasien pengguna BPJS Ketenagakerjaan yang belum mendapat pelayanan yang optimal seperti penambahan biaya obat-obatan serta tidak mendapatkan fasilitas rawat inap sesuai dengan haknya berdasarkan iuran pembayaran pasien kepada pihak BPJS. Sehubungan dengan latar belakang di atas, maka penelitian yang akan dilakukan adalah “Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Ketenagakerjaan di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Tipe B Kota Palopo” sebagai bahan yang dapat ditelaah lebih lanjut dalam penelitian. 5

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas yaitu Bagaimana kualitas pelayanan pasien rawat jalan pengguna BPJS ketenagakerjaan di RSUD Sawerigading Tipe B Kota Palopo dilihat dari 5 aspek yakni kehandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati?

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat jalan pengguna BPJS ketenagakerjaan di RSUD Sawerigading Tipe B Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, adapun yang menjadi manfaat dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan penyempurnaan teori-teori dalam ilmu pemerintahan.

2. Aspek Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen rumah sakit, pihak BPJS Ketenagakerjaan maupun lembaga-lembaga lain yang membutuhkan informasi tentang pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan pengguna BPJS ketenagakerjaan di RSUD Sawerigading Kota Palopo.