BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan bagian dari investasi bagi Negara, dalam artian hanya manusia yang sehat secara jasmani dan rohani saja yang dapat melakukan pembangunan dan dapat mewujudkan tujuan nasional. banyak bukti yang ada di lapangan kesehatan merupakan hal paling utama untuk mewujudkan suatu Negara yang maju dan sejahtera. Salah satu permasalahan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah hingga saat ini adalah permasalahan kesehatan,dampak dari permasalahan ini bukan hanya dihadapi oleh negara berkembang saja, namun masalah kesehatan ini sudah menjadi isu global.

Pelayanan kesehatan terbagi menjadi dua yaitu aspek fisik seperti sarana kesehatan dan pengobatan penyakit, sedangkan yang kedua yaitu aspek non fisik yang menyangkut masalah kesehatan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang mudah dan cepat.

Fungsi pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan pembangunan dan kemasyarakat, memiliki peran penting dalam mengelola pelayanan,kesehatan masyarakat, mengingat khusus di daerah penyerahan urusan kesehatan menjadi kewenangan daerah yang diberikan kepada pemerintah.,aparatur pemerintah sebagai perencana dan pelaksana suatu model kebijakan publik diharapkan mampu memberikan suatu model kebijakan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan utama terhadap masyarakat kesadaran dalam pentingnya jaminan

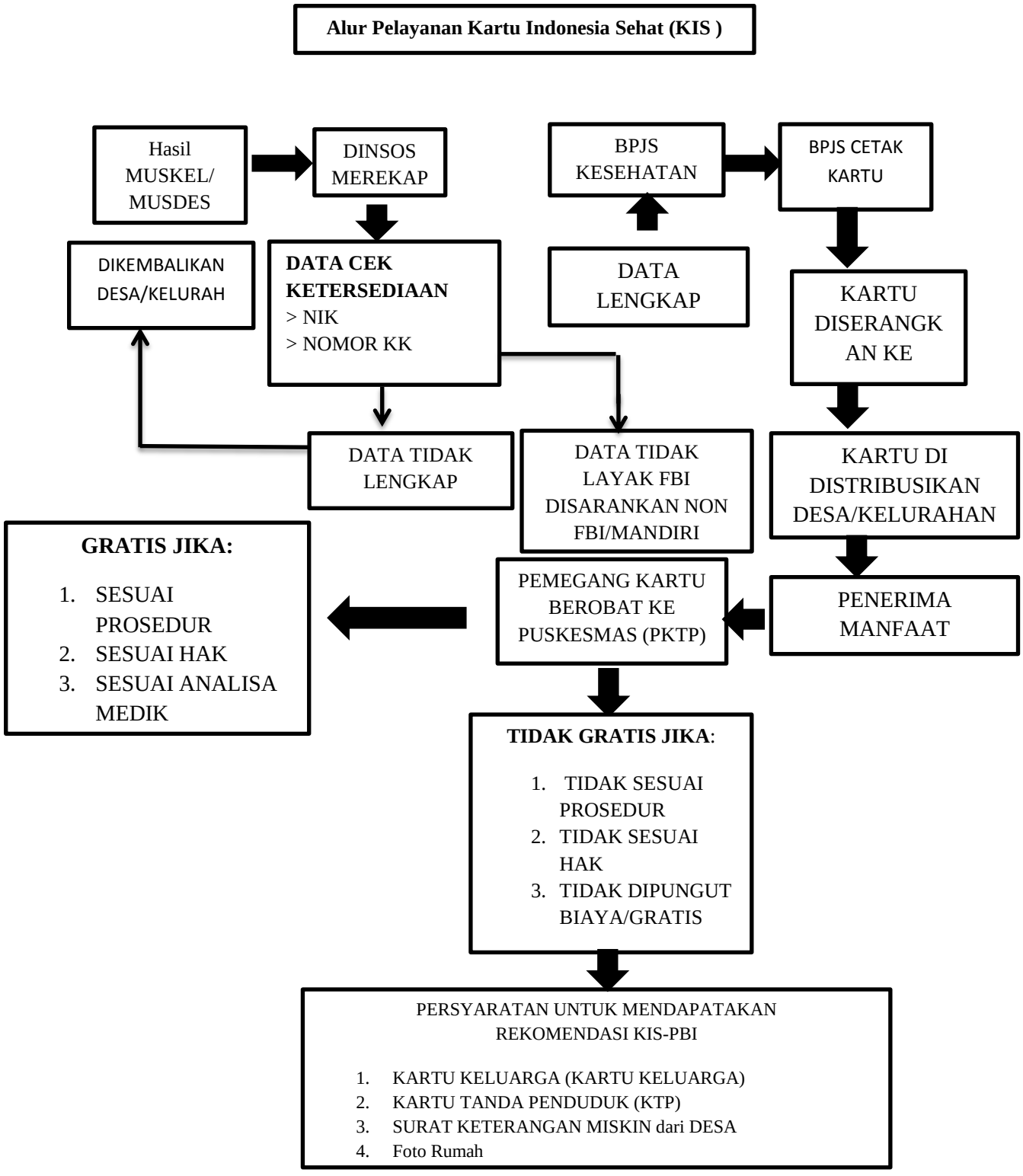
perlindungan sosial terus berkembang sesuai amanat pada perubahan UUD 1945 Pasal 34 ayat 2 yang berisi bahwa Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia berdasarkan konstitusi dan Undang- Undang disamping itu Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

KIS adalah kartu yang memiliki fungsi untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanaan secara gratis, pengunaan kartu tersebut setiap fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjut. Sebelum KIS diresmikan, BPJS kesehatan terlebih dahulu diluncurkan Perbedaan antara Kartu KIS dan BPJS sepintas memiliki fungsi yang sama namun berbeda dari segi pembayaran yang ditangung oleh pemerintah. Adapun perbedaan kedua kartu tersebut yaitu:

a) KIS jaminan kesehatan yang ditargetkan bagi masyarakat yang tidak mampu.
b) BPJS Jaminan Kesehatan yang diwajibkan oleh semua setiap warga Negara Indonesia yang mampu atau tidak mampu, bagi rakyat yang tidak mampu iuran tersebut ditangung oleh pemerintah.

Perbedaaan di atas merupakan bahwa BPJS dan KIS itu sama-sama program pemerintah tetapi cara iuran untuk membayarnya berbeda, jika BPJS di bayar oleh rakyat yang mampuh dan KIS ditanggung oleh pemerintah bagi rakyat yang kurang mampuh.

Tabel 1.1 Standar Operasiona Prosedur Kartu Indonesia Sehat



(Sumber Data BPJS Tahun 2018)

Berdasarkan Tabel alur pelayanan diatas mengambarkan suatu proses pelayanan penguna Kartu Indonesia Sehat di RSHS dilihat dari tahap proses tersebut masih mengalami masalah terutama kendala dilihat dari banyaknya pasien yang sedang melakukan pendaftaran rawat inap ,hal tersebut dilihat oleh peneliti tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan prosedur, maka pelayanan yang diberikan sekan-akan tidak bisa mengatasi banyanknya pasien untuk melakukan jaminan Kartu Indonesia Sehat di RSHS .

Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung sebagai salah satu pusat rujukan pelayanan kesehatan yang berusaha memberikan pelayanan menyeluruh dibidang kesehatan secara cermat dan tepat, dengan didukung perlengkapan medis yang professional dan berkompeten dibidangnya, serta sarana dan prasarana yang modern dan lengkap dengan tarif yang terjangkau dan memiliki program pelayanan masyarakat secara gratis yaitu program KIS ,dalam hal ini Rumah Sakit Hasan Sadikin memberikan pelayanan rawat jalan tindak lanjut dan rawat inap tindak lanjut yang mencakup tindakan pelayanan obat, penunjang diagnostik, pelayanan darah serta berbagai pelayanan penunjang lainya.

Ada beberapa kendala pelayanan yang dialami oleh pasien pemilik KIS di kawasan Rumah Sakit Hasan Sadikin diantaranya adalah:

Pertama, masih banyakanya pasien yang rela mengantri untuk mendapatkan pelayanan rawat inap meskipun dalam proses pendaftaran tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku walau pihak RSHS membuka pendaftaran dari pukul 03.00 WIB sampai 11.00. WIB .

Kedua, munculnya para pelaku calo di kawasan RSHS dikarenakan banyaknya keluhan dari masyarakat yang harus melakukan pendaftaran mulai dari subuh hingga menunggu pendaftaran tersebut diterima oleh pihak RSHS, hal tersebut membuat masyarakat harus bersabar untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas dari RSHS,

Ketiga banyaknya pasien yang di tolak dan tidak mendapatkan fasilitas yang ada di Rumah Sakit dan hasilnya para pasien pun rela melakukan pendaftaran mengunakan jalur umum, hal ini di sebabkan banyaknya pendaftaran dan lamanya proses pendaftaran tersebut.

Dari permasalahan di atas dikuatkan oleh berita yang di kutip dari media online Radar Karawang pada bulan juli 2016:

> CIKAMPEK, RAKA – harapan enih warga Dusun Wirakarya RT 002/RW006,Desa Cikampek Kota, Kecamatan Cikampek, penderita penyakit pembekaan perut bisa segera sembuh kandas.ia terpaksa kembali pulang dari rumah sakit Hasan sadikin, karena untuk melakukan operasi mengunakan Kartu Indonesia Sehat harus mengantri hingga tahun 2017. " dengan baik-baik sih orang RSHS mempersilahkan Enih untuk pulang dulu kerumah.karena operasinya baru bisa dilkukan tahun 2017." Ujar ketua posko forum masyarakat peduli (FMP) kabupaten Karawang, Denis FW yang mengantar Enih ke RSHS, kemarin. Menurutnya, satu satunya jalan agar bisa mempercepat operasi Enih adalah dengan jalur umum. Atau pembayaraan tanpa mengunakan kartu KIS.karena berdasarkan informasi yang didapatnya dari pihak rumah sakit, kalau diurus dengan jalur umum operasi bisa dilakukan."kami akan membantu sekuat tenaga untuk melakukan penggalngan dana.mudah-mudahan ada dermawan yang mau membatu Enih,"ujarmnya.ia melanjutkan,karena keputusan dari pihak RSHS, dia berasama tim dengan berat hati membawa Enih kembali kerumah bibinya di Dusun Ciselang RT 01/11,Desa Cikampek Utara,Kecamatan Kotabaru." Hari ini kami jemput dengan mobil H Acep. Semoga perjuangan kami dalam membantu Enih bisa mengubah para dermawan." Ujarnya. Sebelumnya, Enih difasilitasi oleh anggota DPRD Karawang, Sri Rahayu Agustina dibawa ke RSUD Karawang lalu di bawa ke RSHS Bandung Enih tergolong warga kurang mampu yang sudah seharusnya menjadi perhatian pemerintah.(zie) Sumber:http://www.radar-karawang.com/2016/07/pakai-kis-enih-antre-operasi-sampai.html

Melihat dari kutipan diatas menceritakan bahwa masih kurangnya pelayanan dalam penanganan pasien yang mempunyai KIS contohnya seperti berita yang dikutip diatas dengan hal ini menjadi sebuah permasalahan dalam pelayanan dibidang kesehatan seharusnya petugas yang terkait dalam pelayanan tersebut tidak membiarkan pasien tersebut untuk menunggu lama karena alasan penyakit yang di derita sangat memperhantin perlu adanya penanganan cepat dari segi pelayanan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh (Rully Dedy Setiawan) 2010 dengan skripsi yang berjudul *Kualitas pelayanan Puskemas karangdowo Kabupaten klaten kepada pasien Jamkesmas* menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasilnya dari segi kriteria inovatif suatu program pelayan paspor terpadu atau *one stop service* ini disimpulkan bahwa program ini sudah pada tahap inovatif, memberikan dampak yang baik terhadap kepastian waktu, kepastian biaya dan kepastian layanan bagi setiap pemohon. Selain itu pula program ini memberikan dampak positif kepada kelembagaan yang lebih produktif baik dalam kinerja setiap pegawai maupun dari *output* layanan yaitu KIS.

Di bandingkan dengan penelitian yang saya teliti, perbedaan terletak pada permasalahan bahwa banyak pasien berharap semua biaya ditanggung pemerintah dan lokasi yang diteliti. Sedangkan persamaannya adalah metode yang digunakan kualitatif. Sehingga pada penelitian diatas dapat dipertimbangkan sebagai inspirasi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Penelitian lainnya berikutnya dilakukan oleh (Vidya Ayuninggtyas Risty) 2017 dengan skripsi yang berjudul *Kualitas Pelayanan kesehatan menurut respon*

pasien yang memiliki dan tidak memliki kartu indonesia sehat menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasilnya dari segi kriteria inovatif suatu program pelayan paspor terpadu atau *one stop service* ini disimpulkan bahwa program ini sudah pada tahap inovatif, memberikan dampak yang baik terhadap kepastian waktu, kepastian biaya dan kepastian layanan bagi setiap pemohon. Selain itu pula program ini memberikan dampak positif kepada kelembagaan yang lebih produktif baik dalam kinerja setiap pegawai maupun dari *output* layanan yaitu KIS

Dibandingkan dengan penelitian yang saya teliti, perbedaan terletak pada permasalahan kepuasan pasien dan lokasi yang diteliti. Sedangkan persamaannya adalah metode yang digunakan adalah kualitatif Sehingga pada penelitian diatas dapat dipertimbangkan sebagai inspirasi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Penelitian lainnya yang ke 3 dilakukan oleh (Dedy Setiawan) 2010 dengan skripsi yang berjudul *Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo kabupaten Kalten kepada pasien JAMKESMAS* menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasilnya dari segi kriteria inovatif suatu program pelayan paspor terpadu atau *one stop service* ini disimpulkan bahwa program ini sudah pada tahap inovatif, memberikan dampak yang baik terhadap kepastian waktu, kepastian biaya dan kepastian layanan bagi setiap pemohon. Selain itu pula program ini memberikan dampak positif kepada kelembagaan yang lebih produktif baik dalam kinerja setiap pegawai maupun dari *output* layanan yaitu KIS

Dibandingkan dengan penelitian yang saya teliti, perbedaan terletak pada permasalahan pasien yang tidak mampuh berharap di bantu oleh pemerintah daerah maupun daerah dan lokasi yang diteliti. Sedangkan persamaannya adalah metode yang digunakan adalah kualitatif Sehingga pada penelitian diatas dapat dipertimbangkan sebagai inspirasi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan pada kasus yang ada, peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan publik untuk memuaskan pasien dalam kualitas pelayanan.untuk itu penulis memberikan judul tersebut adalah "**Kualitas Pelayanaan Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung Provinsi Jawa Barat" (Studi tentang pelayanan kepada pasien pemilik Kartu Indonesia Sehat (KIS)"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah disajikan dalam latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah bagaimana kualitas pelayanan Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan kepada pasien pemilik KIS?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung Provinsi Jawa Barat dilihat dari aspek ,Sedangkan tujuan penelitian adalah :

a. Untuk mengetahui transparansi pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak di RSHS Bandung Provinsi Jawa Barat memberikan pelayanan kepada pasien pemilik KIS.
b. Untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan dengan peraturan perundang-undangan di RSHS Bandung Provinsi Jawa Barat memberikan pelayanan kepada pasien pemilik KIS
c. Untuk menganalisis kondisional pelayanan sesuai dengan kondisi, kemampuan yang efisiensi dan efektivitas di RSHS Bandung Provinsi Jawa Barat memberikan pelayanan kepada pasien pemilik KIS.
d. Untuk memahami partisipasi yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelanggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat di RSHS Bandung Provinsi Jawa Barat memberkan pelayanan kepada pasien pemilik KIS.
e. Untuk menganalisis kesamaan hak pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dari aspek apapun di RSHS Bandung Provinsi Jawa Barat memberikan pelayanan kepada pasien pemilik KIS.
f. Untuk memahami keseimbangan hak dan kewajibann pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima di RSHS Bandung Provinsi Jawa Barat memberikan pelayanan kepada pasien pemilik KIS.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan teori kualitas pelayanan khususnya dan perkembangan teori Imu Pemerintahan pada umumnya. :

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian memakai teori kualitas pelayanan yang dikutip oleh Sinambela yang diharapkan akan dapat memberikan masukan bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya teori mengenai kualitas pelayanan.

2. Kegunaan Praktis

   a. Bagi Peneliti

      Untuk menambah wawasan dibidang Ilmu Pemerintahan bagi peneliti sendiri khususnya mengenai kualitas pelayanan agar lebih memahami dan bertanggung jawab dalam meneliti sesuatu masalah yang diangkat.

   b. Bagi Lembaga

      Penelitian ini diharapkan untuk meninjau kembali program-program terkait KIS khususnya bagi pemerintah yaitu Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung Provinsi Jawa Barat sebagai penyelenggara dalam hal pelayanan kesehatan.

   c. Bagi Masyarakat

      Diharapkan penelitian ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan RSHS khusunya kepada pasien pemilik KIS.

d. Bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan Unikom

Semoga penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi Prodi Ilmu Pemerintahan Unikom agar dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan Unikom di waktu yang akan datang.