

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini jaminan kesehatan telah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Hal tersebut dikarenakan kesehatan memegang peranan penting untuk menjalankan seluruh aktivitas manusia, sehingga apabila seseorang tidak dalam kondisi kesehatan yang memadai, maka hal tersebut akan menghambat dan mengganggu kegiatan yang dilakukannya. Di Indonesia, jaminan kesehatan masyarakat diatur oleh pemerintah melalui UU no 40 tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh, negara mengembangkan Jaminan Sosial Nasional untuk bagi seluruh rakyat Indonesia.

Untuk menjamin kualitas kesehatan masyarakat, dibutuhkan lembaga maupun instansi yang kredibel agar setiap orang mendapatkan penanganan medis yang berkualitas. Pemerintah mengatur mengenai badan penyelenggara jaminan sosial melalui UU no 24 tahun 2011 yang menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Namun masih banyak persoalan yang terjadi di rumah sakit terkait dengan pelayanan pasien yang menggunakan BPJS seperti aktivasi kartu, pemilihan faskes dan juga sistem rujukan. Masalah lain, adalah rumitnya alur pelayanan BPJS Kesehatan karena menerapkan alur pelayanan berjenjang. Sebelum ke rumah sakit, peserta wajib terlebih dulu ke fasilitas kesehatan tingkat pertama, yaitu puskesmas. Sementara persoalan lain juga terjadi di pihak rumah sakit yang mengeluhkan bahwa aliran dana dari BPJS tidak berjalan dengan lancar. Hal tersebut selain menyulitkan pasien juga akan berdampak pada rumah sakit yang menjadi penyedia layanan karena akan mempersulit proses dalam melakukan pelayanan

Tabel 1.1 Jumlah Fasilitas Kesehatan Temanggung pada Tahun 2016 dan 2017

Wilayah Jateng	Jumlah Fasilitas Kesehatan Menurut Kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah (Jiwa)					
	Rumah Sakit		Puskesmas		Posyandu	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Kabupaten Temanggung	4	4	24	25	2350	2350

Sumber : Data BPS Jawa Tengah

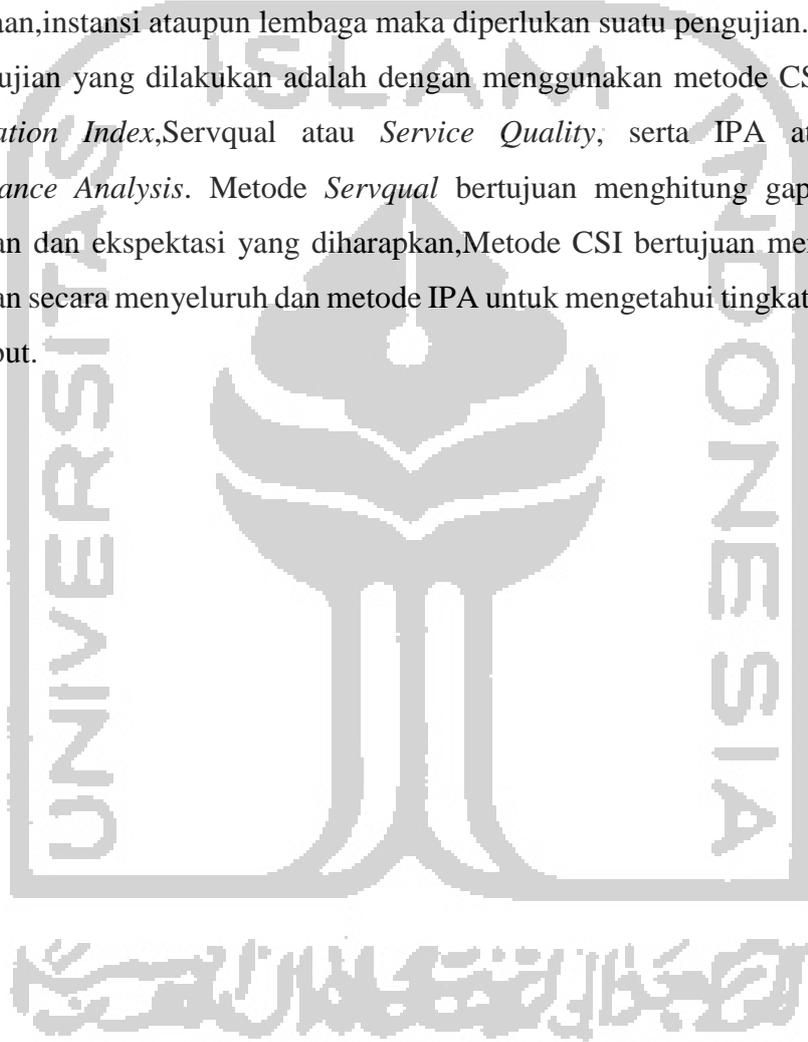
Kabupaten Temanggung dipilih sebagai tempat penelitian karena selain masalah umum terkait sistem BPJS dikarenakan fasilitas kesehatan dinilai masih kurang dibandingkan daerah daerah lain terutama jumlah Rumah Sakit. Sedikitnya jumlah Rumah sakit tersebut juga didukung oleh tingginya rasio antara dokter dengan pasien di daerah Temanggung yang mengindikasikan banyaknya keluhan penyakit tidak berbanding lurus dengan tenaga medis yang tersedia. Dilansir dari WHO, rasio ideal antara dokter dan jumlah penduduk adalah 1 : 2500, sedangkan di daerah Temanggung rasionya adalah 1 : 3731. Masih terpaut jauh dari rasio dokter dengan penduduk di Indonesia dengan 1: 2538 dan rasio dokter dengan penduduk di Jawa Tengah sebesar 1: 3290 (Data Dinas kependudukan dan Badan Informasi Kementrian Kesehatan). Dari data tersebut dapat disimpulkan jika tenaga medis di kabupaten Temanggung memiliki beban yang cukup berat dalam melayani pasien.

RSUD Kabupaten Temanggung dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki jumlah pasien terbanyak di kabupaten Temanggung dengan rata – rata kunjungan mencapai 7000 pasien per bulannya. Hal ini karena RSUD Temanggung merupakan Rumah Sakit rujukan dari unit pelayanan tingkat dasar atau pertama, baik Pemerintah, Swasta maupun Masyarakat di Kabupaten Temanggung. Selain itu, topik penelitian yang akan dilakukan sesuai visi dan misi dari RSUD Temanggung yang terus melakukan peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat melalui peningkatan sarana prasarana, SDM dan standar pelayanan kesehatan. Sehingga diharapkan nantinya bahwa penelitian yang dilakukan akan memberikan manfaat bagi rumah sakit.

Peningkatan kualitas pelayanan pada rumah sakit ini diperlukan karena rumah sakit sebagai lembaga yang menangani masalah kesehatan dituntut memiliki berbagai kriteria yang salah satunya adalah kualitas pelayanan yang baik bagi pasiennya. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan yang akan berdampak

positif bagi rumah sakit baik dari sisi sosial maupun bisnis. Dari sisi sosial, Rumah Sakit sebagai lembaga sosial yang memiliki fungsi untuk menjamin kesehatan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik bagi pasiennya. Sedangkan dari sisi bisnis, Rumah Sakit melalui kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pelanggan yang berdampak pada meningkatnya jumlah pasien.

Untuk menentukan bagaimana kualitas pelayanan yang dimiliki oleh suatu perusahaan, instansi ataupun lembaga maka diperlukan suatu pengujian. Dalam penelitian ini pengujian yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode CSI atau *Customer Satisfaction Index*, *Servqual* atau *Service Quality*, serta IPA atau *Importance Performance Analysis*. Metode *Servqual* bertujuan menghitung gap antara persepsi pelanggan dan ekspektasi yang diharapkan, Metode CSI bertujuan mengukur kepuasan pelanggan secara menyeluruh dan metode IPA untuk mengetahui tingkat kepentingan dari tiap atribut.



1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit?
2. Atibut-atribut apa sajakah yang menjadi prioritas untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pasien ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dari Rumah Sakit
2. Dapat memberikan langkah perbaikan dalam memperbaiki kualitas layanan Rumah Sakit

1.4. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini fokus terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka dibuat batasan masalah sebagai berikut :

1. Tempat Penelitian bertempat di Rumah Sakit Umum Daerah Temanggung
2. Topik penelitian meliputi pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan tidak meliputi keuangan maupun pembiayaan
3. Subjek dari penelitian merupakan pasien layanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Temanggung dengan kategori rawat jalan
4. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat layanan BPJS pada Rumah Sakit Umm Daerah Temanggung dalam penelitian ini adalah CSI atau *Customer Satisfacation Index*, *Servqual* atau *Service Quality*, serta IPA atau *Imporrtance Performance Analysis*
5. Pengambilan data dilakukan dengan pembagian kuesioner serta wawancara
6. Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pasien serta masukan untuk pelayanan Rumah Sakit

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah :

Bagi peneliti :

1. Mampu menambah dan meningkatkan pengetahuan mengenai sistem pelayanan yang ada di Rumah Sakit terkait
2. Dapat melakukan penerapan dari teori yang didapatkan selama masa perkuliahan
3. Sebagai studi kasus untuk mahasiswa dalam penyelesaian permasalahan sesuai dengan bidang keilmuan terkait

Bagi Perguruan Tinggi :

1. Mendapatkan referensi baru sebagai literatur maupun sebagai bahan ajar
2. Membuka peluang kerjasama dengan institusi terkait untuk peningkatan kualitas pendidikan

Bagi Rumah Sakit :

1. Memperoleh masukan baru dari lembaga pendidikan, melalui mahasiswa yang melakukan penelitian.
2. Sebagai referensi Rumah Sakit untuk menerapkan ilmu-ilmu Teknik Industri dalam meningkatkan mutu dan pelayanan.
3. Membantu pemecahan masalah yang terjadi sesuai dengan kapasitas keilmuan yang dimiliki oleh mahasiswa bersangkutan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi uraian singkat mengenai latar belakang mengapa penelitian ini diangkat, tujuan penelitian, batasan masalah dari penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

Berisi uraian mengenai rangkuman hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu bab ini juga berisi teori, konsep serta prinsip dasar yang diperlukan dalam rangka pemecahan masalah penelitian dan juga dasar teori yang mendukung kajian yang akan dilakukan dalam penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai materi, alat, tata cara penelitian dan data yang akan digunakan dalam penelitian sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang uraian data-data apa saja yang dihasilkan selama penelitian yang selanjutnya diolah menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB V. PEMBAHASAN

Membahas data – data yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan yang kemudian diolah dan dianalisa sesuai metode yang telah ditentukan sebelumnya

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian. Selain itu juga terdapat saran atau masukan-masukan yang perlu diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun peneliti selanjutnya yang dimungkinkan penelitian ini dapat dilanjutkan.