

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial, tetapi saat ini dengan adanya rumah sakit swasta sehingga hal ini akan menjadikan rumah sakit saat ini lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Seiring dengan perkembangan rumah sakit tersebut, sampai saat ini terjadilah persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen atau pasien agar calon pasien menggunakan jasa yang disediakan pihak rumah sakit.

Melihat perkembangan rumah sakit saat ini, dimana rumah sakit sebagai sebuah usaha atau industri yang mempunyai banyak tenaga sesuai dengan proporsi keahliannya serta memerlukan modal yang besar serta tidak ketinggalan dengan menyediakan layanan yang berhubungan dengan teknologi mutakhir. Untuk itu, maka diperlukan sumber daya manusia yang dapat berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya di rumah sakit.

Dimana Pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintahan yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Dimasa lalu paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintahan sebagai sole provider. Peran pihak diluar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarginalkan. Masyarakat dan pihak swasta hanya memiliki sedikit peran dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam deskriptip lain, secara umum pergeseran paradigma pelayanan adalah pergeseran dari birokrasi yang dilayani menjadi birokrasi yang melayani. Fungsi pelayanan yang di emban dan melekat pada birokrasi, tidak serta menempatkan warga masyarakat sebagai kelompok pasif. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dalam pelayanan harus di tingkatkan, karena sejalan dengan misi pemberdayaan yang harus di utamakan (*empowering rather than serving*). Pemberdayaan ini akan menuntun pada adanya peningkatan partisipasiwarga masyarakat dalam pelayanan publik. Oleh karenanya penyelenggaraan pelayanan umum haruslah mendapat dukungan partisipasi dari masyarakat. Konsep partisipasi masyarakat terhadap fungsi pelayanan yang di berikan pemerintah dapat berupa partisipasi dalam hal mentaati pemerintah, dalam membangun kesadaran hukum, kepedulian terhadap peraturan yang berlaku , dan dapat juga berupa dukungan nyata dengan membantu secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan umum.

Penataan dan pembinaan, dan pendayagunaan aparatur yang “paham teknologi” sangat diperlukan untuk menghadapi tantangan perkembangan zaman ini

untuk dapat mencapai pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan yang didambakan masyarakat. Pembekalan keterampilan dan pengetahuan akan teknologi menjadi kebutuhan bagi aparatur birokrasi saat ini. Peningkatan tuntutan dan kebutuhan masyarakat haruslah diimbangi dengan peningkatan keterampilan dan kompetensi aparatur birokasinya juga. Selain itu, dituntut juga kinerja yang efektif dan efisien. Dengan ini, pelayanan terhadap masyarakat benar-benar menjadi prioritas utama dan para aparat birokrasi sebagai pelayan masyarakat akan lebih mampu melayani, mengayomi, dan menumbuhkan partisipasi masyarakat, sehingga birokrasi yang baik dan sesuai dengan harapan serta aspirasi masyarakat dapat tercipta. Berbagai inovasi mengenai pelayanan telah banyak dilakukan oleh sebagian besar instansi publik. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak di bidang penyelenggaraan asuransi secara nasional yang dalam pelaksanaannya mengacu pada Undang- Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang diperkuat oleh pasal 9 ayat 1 menyebutkan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial berfungsi menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan.

Sesuai dengan kebijakan tersebut rumah sakit perlu melakukan upaya-upaya untuk tetap dalam peningkatan pelayanan jaminan kesehatan. Upaya yang harus dilakukan rumah sakit adalah dengan meningkatkan layanan kesehatan yang berasal dari layanan medis, non medis, maupun hal-hal yang berkaitan pelayanan kesehatan,

hal ini disebabkan dengan pelayanan kesehatan tersebut pasien merasa nyaman dan terpuaskan.

BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan dahulu bernama Jamsostek merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dibentuk dengan Undang-Undang BPJS adalah BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS tersebut pada dasarnya mengemban misi negara untuk memenuhi hak konstitusional setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Penyelenggaraan jaminansosial yang kuat dan berkelanjutan merupakan salah satu pilar Negara untuk menuju kesejahteraan, disamping pilar lainnya yaitu pendidikan bagi semua masyarakat, lapangan pekerjaan yang terbuka luas dan pertumbuhan ekonomi yang stabil.

BPJS Kesehatan kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk dan memiliki tugas khusus dari pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TMI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum public yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang diselenggarakan

secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan dalam bidang kesehatan.

Kota Cimahi merupakan salah satu kota yang sangat memperhatikan kesejahteraan masyarakatnya terutama dalam bidang kesehatan dan pelayanan masyarakatnya. Dengan munculnya kebijakan pemerintah mengenai peningkatan taraf kesehatan melalui program BPJS Kesehatan, maka pemerintah Kota Cimahi dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat merespon positif dengan mendukungnya program tersebut.

Sehubungan hal tersebut dalam melaksanakan Program BPJS muncul masalah terkait dengan kualitas pelayanan, seperti yang diamati di RSUD Cibabat Kota Cimahi masih ada beberapa kendala atau keluhan yang dirasakan oleh pasien mengenai pelayanan BPJS Kesehatan seperti tidak sistematisnya waktu mengantri, fasilitas yang masih manual, hal ini mengakibatkan pasien mengeluh karena lamanya antrian dan sistematis data yang belum lengkap. Dari adanya program ini malah mengakibatkan kualitas pelayanan BPJS menurun karena banyaknya aturan baru yang membuat pelayanan tidak maksimal, seperti ada beberapa resep obat yang harus di beli di luar rumah sakit. Terbatasnya fasilitas BPJS Kesehatan ini yang kurang menunjang pelayanan kesehatan.

Berdasarkan temuan dan hasil observasi dilapangan rendahnya kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cimahi diindikasikan sebagai berikut :

- a. Pelayanan tidak sesuai dengan harapan dari masyarakat.
- b. Kurang tanggapnya petugas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kepada pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan.
- c. Kurangnya kemampuan aparat pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan terhadap pasien pengguna jaminan kesehatan.
- d. Rendahnya kepeduli petugas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan kesehatan kepada pasien
- e. Rendahnya tanggungjawab terhadap kesalahan yang dilakukan oleh petugas pelayanan Badan Penyelenggaran Jaminan Kesehatan.
- a. Minimnya berupa media komunikasi & kelengkapan fisik

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti menghubungkan dengan salahsatu variable yang meempengaruhinya yaitu implementasi kebijaka, karena kebijakan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan merupakan hal yang penting untuk dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan.

Sehubungan hal tersebut peneliti meenuangkan sebuah karya tulis berbentuk skripsi dengan judul : **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : ‘‘Seberapa besar Pengaruh Implementasi Kebijakan pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Kota Cimahi)’’

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.2 Maksud Penelitian

Maksud penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan Implementasi Kebijakan pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cimahi)’’

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis ‘‘Pengaruh Implementasi Kebijakan pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Studi Pada Rumah Sakit Umum DaerahCibabat Kota Cimahi)’’

dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi dunia akademik,dunia praktis, maupun bagi peneliti sendiri.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Pemerintahan yang berkaitan dengan kajian ilmu Pemerintahan

2. Kegunaan Praktis, yakni diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan kepada RSUD Cibabat Kota Cimahi dan juga sebagai bahan masukan dalam kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.