

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah hak fundamental bagi setiap warga negara. Oleh sebab itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan, dan negara bertanggung jawab mengatur masyarakat agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya, termasuk masyarakat mampu dan masyarakat kurang mampu (*World Health Organization*, 2010). Undang-Undang Dasar 1945 menekankan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satunya adalah mengenai pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dapat diperoleh mulai dari tingkat puskesmas, rumah sakit, dokter praktek swasta dan lain-lain. Masyarakat dewasa ini sudah semakin kritis menyoroti pelayanan kesehatan dan profesional tenaga kesehatan.

Masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang baik dari pihak rumah sakit, baik dari segi kualitas dan dari segi keterjangkauan biaya, namun pemerintah belum dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang diharapkan karena adanya keterbatasan-keterbatasan yang ada. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dibutuhkan tenaga kesehatan yang terampil dan fasilitas rumah sakit yang baik, tetapi tidak semua rumah sakit dapat memenuhi kriteria tersebut sehingga meningkatnya kerumitan sistem pelayanan kesehatan saat ini. Disisi lain pemerintah juga harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat secara adil. Gambaran situasi dan kondisi pelayanan di bidang kesehatan oleh pemerintah saat ini cukup memprihatinkan sehingga masyarakat banyak yang tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan dinilai terlalu rumit, banyaknya biaya dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung kurang berkualitas. Hal di atas menyebabkan tingkat kesehatan masyarakat di Indonesia masih cenderung rendah. Pada sebagian besar masyarakat kurang mampu mempunyai status kesehatan yang lebih rendah dibandingkan masyarakat mampu.

Sebagai langkah implementasi untuk terpenuhinya perlindungan kesehatan, Indonesia pada tahun 2004 mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (Departemen Keuangan, Pemerintah RI 2004). Diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS kesehatan dimulai sejak 1 Januari 2014 (BPJS Ketenagakerjaan, Pemerintah RI, 2011). Program tersebut selanjutnya disebut sebagai program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Adanya program BPJS kesehatan merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia, terutama masyarakat kurang mampu yang selama ini kurang dalam pemenuhan pelayanan kesehatan yang terkendala biaya.

RSUD Serang adalah rumah sakit kelas B dan tergolong dalam fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan untuk wilayah kabupaten Serang yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan. Terdapat dua sistem pembayaran yaitu sistem pembayaran langsung dan sistem pembayaran INA-CBGs. Seiring diberlakukannya BPJS kesehatan terdapat beberapa permasalahan salah satunya terkait dengan sistem pembayaran. Terkait dengan hal tersebut, terjadi beberapa kesenjangan pelayanan antara pasien sistem pembayaran langsung dan pasien sistem pembayaran INA-CBGs. Adanya perbedaan pelayanan antara dua sistem pembayaran tersebut membuat warga yang ada di lingkungan RSUD Serang akhirnya lebih memilih sistem pembayaran langsung, diketahui jumlah kepesertaan BPJS kesehatan Provinsi Banten menduduki urutan ke 5 di Indonesia (Riset Kesehatan Dasar, Pemerintah RI, 2016). Hal ini didukung dengan hasil survey pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) tahun 2016 di Kota Serang menunjukkan terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan terkait dengan adanya perbedaan sistem pembayaran, yang sebagian besar dikeluhkan oleh pasien rawat jalan yang merupakan salah satu pelayanan kesehatan di RSUD Serang. Pelayanan rawat jalan dinilai sebagai pelayanan klinik secara sederhana namun cukup besar mempengaruhi kualitas pelayanan.

Masing-masing sistem pembayaran memiliki kekurangan dan kelebihan yang dapat dilihat dari segi provider, pasien, dan pembayar (Kementerian

kesehatan, Pemerintah RI, 2014). Hal tersebut menjadi salah satu pertimbangan masyarakat dalam memilih sistem pembayaran yang digunakan. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dilakukan oleh Pusat Pengkajian, Pengolahan Data dan Informasi (P3DI) Sekretariat Jenderal DPR Komisi IX tahun 2015 di Indonesia menunjukkan bahwa pasien kurang mampu di rumah sakit pemerintah mengeluhkan pelayanan administrasi yang rumit, kurang informatif, dan memakan waktu yang lama, serta terdapat perbedaan pelayanan atas dasar tingkat sosial ekonomi pasien.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diantaranya Arenawati (2010) yang meneliti kualitas pelayanan di RSUD Serang sebelum diberlakukannya sistem BPJS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan RSUD Serang cukup baik. Menurut penelitian lain yang dilakukan oleh Sisyani (2016) terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan sistem pembayaran di ruang rawat inap kelas II RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Selain itu, menurut penelitian Bata (2013) terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna Askes Sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan kesehatan sebagai salah satu hal yang mempengaruhi status kesehatan seseorang, sebagai tolak ukur keberhasilan pembangunan pemerintah dalam menyejahterakan masyarakat, berpengaruh terhadap pembangunan ekonomi, dan meningkatkan taraf hidup masyarakat, berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara sistem pembayaran dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di RSUD Serang tahun 2018.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Adanya pasien yang menggunakan sistem pembayaran INA-CBGs dan sistem pembayaran langsung pada fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien. Berdasarkan Kementerian Kesehatan 2014 masing-masing sistem pembayaran memiliki kekurangan dan kelebihan. Untuk mengetahui dan mengevaluasi keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan terkait dengan adanya perbedaan sistem

pembayaran maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara sistem pembayaran dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di RSUD Serang tahun 2018.

### **I.3 Tujuan Penelitian**

#### **I.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sistem pembayaran dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di RSUD Serang tahun 2018.

#### **I.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui gambaran sistem pembayaran di RSUD Serang.
- b. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Serang.
- c. Menganalisis hubungan antara sistem pembayaran dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di RSUD Serang tahun 2018.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

#### **I.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hubungan antara sistem pembayaran dengan kualitas pelayanan kesehatan.

#### **I.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Pendidikan

Menambah referensi keilmuan dibidang ekonomi kesehatan mengenai dampak sistem pembayaran dengan kualitas pelayanan kesehatan.

- b. Bagi pasien

Untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien.

c. Bagi Peneliti

Melakukan kajian dalam bidang kesehatan khususnya pada bagian kualitas pelayanan kesehatan dan hubungannya terhadap sistem pembayaran.

d. Bagi RSUD Serang

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap pelaksanaan pelayanan Rawat Jalan pada BPJS 2018 dan diharapkan berguna sebagai masukan bagi pihak RSUD Serang dan pihak yang berkepentingan untuk perkembangan serta kemajuan pelaksanaan layanan rawat jalan.

e. Bagi UPN "Veteran" Jakarta

Sebagai bahan rujukan serta masukan untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

