

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah pelayanan yang sangat penting untuk masyarakat dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Adanya sebuah negara akan dilengkapi dengan tugas dan fungsi sebagaimana pemerintah wajib memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh semua masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan yang berkaitan dengan hak dasar masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk pelayanan kesehatan sebagai hak-hak dasar yang menjadi prioritas utama pemerintah. Pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama penyelenggara karena merupakan salah satu hak mendasar masyarakat serta penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah.

Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting dan mahal harganya. Didalam era globalisasi seperti sekarang, banyak orang berbondong-bondong untuk menjaga dirinya agar tetap sehat. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, telah menyatakan bahwa "Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, spiritual, maupun sosial, yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis". Kesehatan adalah hak dasar individu dan setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut Arief (2006) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan

dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Seperti yang tertuang pada pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945. Sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya Undang-Undang tersebut maka dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang disebut dengan (BPJS), salah satunya adalah (BPJS) Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dapat di peroleh terdiri dari semua fasilitas kesehatan yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, dan fasilitas kesehatan lainnya yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau merupakan rumah sakit umum daerah yang telah beroperasi sejak 29 Februari 2012 berdasarkan Surat Ijin Operasional Rumah Sakit Nomor 001 / Dinkes / II / Tahun 2013 dan telah menerapkan BLUD penuh sejak 1 Januari 2014. Struktur organisasi dan tata kerja RSUD Raja Ahmad Tabib ditetapkan melalui Perda Provinsi Kepri No 5 Tahun 2011. Pada awalnya pendirian rumah sakit ditujukan untuk meningkatkan akselerasi penurunan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB), meningkatkan jaminan kesehatan terutama penduduk miskin, dan pelayanan kesehatan rujukan yang komprehensif. Arah ke depan RSUD Raja Ahmad Tabib direncanakan menjadi kelas B pendidikan.

Keberadaan rumah sakit ini menjadi harapan masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencukupi fasilitas kesehatan daerah.

Oleh karena itu perlunya Sumber Daya Manusia sebagai pengelola rumah sakit yang memiliki kompetensi yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit adalah Poliklinik. Poliklinik adalah salah satu unit pelayanan masyarakat yang bergerak pada bidang kesehatan. Sebuah poliklinik yang menawarkan fasilitas perawatan kesehatan yang di khususkan untuk perawatan pasien rawat jalan. Tujuan utama dari Poliklinik adalah melayani para pasien yang akan berobat dan merupakan kegiatan utama, untuk itu penyediaan informasi yang dapat mendukung dan meningkatkan sistem sangatlah di butuhkan.

Penelitian ini berfokus pada poliklinik rawat jalan, Rawat Jalan merupakan pelayanan medis kepada pasien untuk tujuan observasi diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Untuk pelayanan rawat jalan, RSUD memiliki poliklinik spesialis, poliklinik Medical Check Up (MCU), poliklinik gigi dan mulut, poliklinik Gizi, poliklinik VCT, serta beberapa poliklinik spesifik lainnya yang didukung oleh tenaga dokter umum, dokter spesialis, dokter subspecialis, perawat, bidan dan tenaga lainnya. Di Poliklinik Rawat jalan ini diteliti karena banyaknya jumlah kunjungan lama (90%) di sebabkan karena pasien membutuhkan kunjungan berulang atau follow up, terutama untuk pasien dari poliklinik rehabilitasi medik, spesialis obstetri dan ginekologi, anak, bedah, dan penyakit dalam, pasien yang datang yang secara umum sudah datang untuk beberapa kali akan mengetahui

secara baik tentang pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib.

Dalam penelitian ini akan melihat mulai dari pelayann dari pendaftaran, pelayanan dokter dan obat-obatan, dimana Komponen pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan mulai dari pasien datang hingga pasien menunggu dokter di ruang periksa dokter. Berikut alur pelayanan :



Fungsi utama dari loket pendaftaran pasien itu sendiri yaitu sebagai tempat melayaninya pendaftaran pasien, baik itu pasien baru maupun pasien lama. Kemudian Pasien khususnya rawat jalan sangat membutuhkan informasi yang lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukanya sendiri di rumah. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang penting dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti: kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan

perawatan begitu juga pelayanan dokter dan perawat di poliklinik yang diharapkan pasien dapat melayani dengan baik, dan tepat waktu.

Pada Rumah sakit Ahmd Thabib ini tidak hanya melayani BPJS tetapi juga untuk masyarakat umum. Oleh karena itu, peneliti mengangkat sebuah judul “KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD TABIB TERHADAP PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah adalah sebagai berikut: “Bagaimanakah kualitas pelayanan Poliklinik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang diharapkan oleh penulis adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Poliklinik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setelah mengidentifikasi dan merumuskan masalah tersebut di atas, maka penulis berharap penelitian ini dapat berguna:

a. Kegunaan Akademik

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan ilmu dan teori

yang di dapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis

Diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Rumah  
Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib

