

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut *World Health Organization*, salah satu pelayanan kesehatan yang memegang peranan sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan perannya adalah menyelenggarakan pekerjaan kesehatan dasar atau rujukan dan penunjang pekerjaan kesehatan. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit harus selalu memperhatikan fungsi sosial dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Republik Indonesia, 2014).

Layanan kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk menjalani kehidupan yang sehat bagi semua orang untuk mencapai tingkat kesejahteraan tertinggi sebagai tingkat kesejahteraan umum, seperti yang kita sebutkan dalam pembukaan undang-undang dasar republik Indonesia tahun 1945. Pelayanan Kesehatan tersebut diselenggarakan berdasarkan kepada sistem Kesehatan nasional (SKN) yaitu suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling

mendukung guna menjamin derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dalam undang-undang dasar negara Republik Indonesia tahun 1945 diamatkan bahwa pelayanan Kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia, yaitu sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 ayat(1): “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan Kesehatan (Rahmawati Desi, 2022).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak di butuhkan oleh masyarakat. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu di benahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang di maksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah Negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani (Arruan Albertin, 2018).

Akses ke pelayanan kesehatan merupakan pusat dari penyelenggaraan sistem pelayanan kesehatan di seluruh dunia. Hal ini penting karena pengukuran kegunaan dan akses dalam pemberian pelayanan merupakan bagian dari sistem kebijakan kesehatan yang ada. Salah satu upaya untuk mengukur akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yaitu dengan melihat

tingkat kunjungan masyarakat ke fasilitas layanan kesehatan. Akses masyarakat terhadap layanan kesehatan dapat dipengaruhi beberapa hal antara lain mobilitas dan jaminan kesehatan.

Upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah penting dalam peningkatan daya saing usaha di Indonesia secara khusus di bidang kesehatan. Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan kesehatan di rumah sakit maupun puskesmas menuntut adanya pelayanan berkualitas. Kenyataan saat ini bahwa pasien makin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dan menghendaki keamanannya. Fakta yang terjadi memberikan gambaran adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat di Indonesia. Kondisi ini terjadi dikarenakan belum adanya system pengendali mutu terbaik yang dapat diterapkan dalam pemberian pelayanan. Perlu dilakukan pemahaman dengan baik tentang good governance untuk mewujudkan pemberian layanan kesehatan yang berkualitas.

Layanan kesehatan dikatakan bermutu apabila pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien adalah gambaran rasa senang seseorang setelah membandingkan kenyamanan terhadap tindakan atau produk dengan harapannya. Mutu layanan rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien. Pihak yang terlibat dalam pengelolaan

rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan setelah melakukan analisis terhadap kepuasan pasien yang menerima pelayanan. Besaran jumlah pasien yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dapat disurvei dengan menggunakan alat penilaian yang baku (Depkes RI, 2005)

Hidup sehat untuk semua orang merupakan hak asasi manusia dan hal ini telah diakui oleh semua Negara, termasuk Indonesia. Undang-Undang Dasar 1945 telah memuat hal ini pada :

1. Pasal 28 yang berbunyi bahwa kemerdekaan berserikat dan berkumpul, mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya ditetapkan dengan undang-undang.
2. Pasal 34 ayat 1 yang berbunyi bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (Wahyuni, 2019).

Setiap upaya kesehatan harus berlandaskan perikemanusiaan yang dijiwai, digerakkan, dan dikendalikan oleh keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Tenaga kesehatan perlu berbudi luhur memegang teguh etika profesi.

Sebagaimana firman Allah swt. dalam QS. Al-Maidah (5):2

وَلَا تَعَاوُذُوا عَلَى الْإِثْمِ وَتَعَاوُذُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ

إِنَّ اللَّهَ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَالْعُدُوَّانَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahnya: ...Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Bahwa dalam agama islam mewajibkan untuk menolong pasien tanpa melihat kondisi keuangan dan kemampuan membayar biaya tindakan medis. Seorang pelayan kesehatan yang mana akan menjadi ladang pahala ketika menerapkan nilai-nilai di dalam pelayanannya. Rasulullah SAW bersabda:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia” (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadist ini dihasankan oleh al-Albanidi dalam Shahihul Jami’ no: 3289).

Maka dari itu masyarakat yang berstatus pasien berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan kebutuhan, baik pelayanan kesehatan maupun rujukan, tanpa membedakan status sosial. Tenaga kesehatan mempunyai kewajiban untuk dapat mengendalikan dan menyempurnakan pelayanan yang disediakan kepada pasien (Wahyuni, 2019).

Rumah Sakit Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka yang berstatus type C milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka yang merupakan bagian dari sistem kesehatan telah berupaya menyediakan pelayanan kuratif kompleks, pelayanan gawat darurat,

dan berfungsi sebagai pusat rujukan regional dari tiga kabupaten. Rumah sakit Benyamin Guluh Kabupaten Kolaka juga senantiasa berupaya meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Upaya ini akan sangat berarti dan efektif bilamana upaya peningkatan mutu menjadi tujuan sehari-hari dari setiap unsur termasuk pimpinan, pelaksana pelayanan dan staf penunjang (Widiyanti Nurjannah, Febriana Muchtar, Indah Ade Prianti, 2023)

Penelitian tentang Tingginya Mutu Pelayanan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di RS Benyamin Guluh Kolaka tahun 2020 didapatkan hasil yang menyatakan Mutu dalam pemberian layanan keperawatan adalah aspek yang sangat penting dalam menciptakan penngakuan pasien terhadap pelayanan sehingga tercapai komitmen mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan merupakan standar pemberian pelayanan yang efisien dan efektif yang ditetapkan oleh organisasi profesi dan dilakukan oleh perawat secara menyeluruh disesuaikan dengan kebutuhan pasien. Lebih dari 50 % pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Menurut referensi rasa puas seseorang akan tercapai setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diterima dengan harapannya. Indikator yang dapat membentuk kepuasan meliputi kesesuaian harapan, kemudahan mendapatkan

produk atau jasa yang ditawarkan serta kesediaan untuk merekomendasi maka dari itu perlu ada kebijakan dari rumah sakit (Nasus & Tulak, 2020).

Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Kota Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang Tahun 2018 didapatkan hasil yang menyatakan bahwa tujuan dari program Jaminan Kesehatan Gratis sudah tercapai namun dalam hal pencapaiannya belum terlalu maksimal sehingga perlu adanya usaha peningkatan yang dilakukan termasuk sasaran yang diprioritaskan dalam mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Sumberdaya, bahwa sumberdaya sudah cukup namun, dalam hal ini sumberdaya manusia yang masih perlu untuk ditingkatkan lagi dan sebaiknya proses penempatan dan perekrutannya nya disesuaikan dengan keahlian dan kebutuhan puskesmas. Selain itu program kesehatan gratis memiliki beberapa hambatan dalam pelaksanaannya seperti anggaran yang masih minim untuk menutupi tingkat pengeluaran dalam pelayanan kesehatan gratis serta Komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana, bahwa perlu adanya sosialisasi yang lebih baik lagi, misalnya dengan melakukan penyuluhan dan pemasangan spanduk sehingga informasi tentang program Jaminan kesehatan gratis bisa sampai ke pelosok-pelosok desa.

Berdasarkan data awal yang diperoleh 10 bulan terakhir pada tahun 2023 dari Rumah Sakit Benyamin Guluh Kab. Kolaka di instalasi rawat inap pada Bulan Januari sebanyak 786 pasien, Bulan Februari sebanyak 625 pasien, Bulan Maret sebanyak 720 pasien, Bulan April sebanyak 639 pasien, Bulan Mei sebanyak 850 pasien, Bulan Juni sebanyak 765 pasien, Bulan Juli sebanyak 783 pasien, Bulan Agustus sebanyak 835 pasien, Bulan September sebanyak 836 pasien, Bulan Oktober sebanyak 808 pasien, berdasarkan data diatas dari bulan Januari sampai Oktober mengalami fluktuatif kunjungan pasien. Hal ini dapat di sebabkan oleh adanya perbedaan kualitas pelayanan kesehatan yang di harapkan oleh pasien dengan yang di sediakan di Rumah Sakit Benyamin Guluh Kab. Kolaka. Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian layanan kesehatan terhadap pelayanan pasien rawat inap Rumah Sakit Benyamin Guluh Kab.Kolaka Tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh tenaga kesehatan memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Profesi, Standar Pelayanan Profesi, dan Standar Prosedur Operasional terhadap pelayanan pasien rawat inap di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka Tahun 2023 ?

2. Apakah ada pengaruh tenaga kesehatan memperoleh informasi yang lengkap dan benar dari penerima pelayanan kesehatan (pasien) atau keluarganya terhadap pelayanan pasien rawat inap di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka Tahun 2023 ?
3. Apakah ada pengaruh tenaga kesehatan menerima imbalan jasa terhadap pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka Tahun 2023 ?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap pelayanan pasien rawat inap di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka tahun 2023 ?
5. Apakah ada pengaruh fasilitas kesehatan terhadap pelayanan pasien rawat inap di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka Tahun 2023 ?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tenaga kesehatan dalam pemberian layanan kesehatan terhadap pelayanan pasien rawat inap di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka Tahun 2023.

b. Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui adanya pengaruh tenaga kesehatan memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Profesi, Standar Pelayanan

Profesi, dan Standar Prosedur Operasional terhadap pelayanan pasien rawat inap di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka Tahun 2023.

- 2) Mengetahui adanya pengaruh tenaga kesehatan memperoleh informasi yang lengkap dan benar dari penerima pelayanan kesehatan (pasien) atau keluarganya terhadap pelayanan pasien rawat inap di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka Tahun 2023.
- 3) Mengetahui adanya pengaruh tenaga kesehatan menerima imbalan jasa terhadap pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka Tahun 2023.
- 4) Mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap pelayanan pasien rawat inap di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka tahun 2023.
- 5) Mengetahui adanya pengaruh fasilitas kesehatan terhadap pelayanan pasien rawat inap di RS Benyamin Guluh Kab. Kolaka Tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat peneliti

Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai sarana untuk melatih berfikir ilmiah dengan dasar disiplin ilmu yang diperoleh.

b. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini yaitu khasanah pustaka ada tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

c. Manfaat Praktis

Penelitian ini sebagai bahan masukkan dalam mendapatkan pengalaman yang berharga bagi peneliti dan memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh tenaga kesehatan terhadap pemberian layanan kesehatan pada pelayanan pasien rawat inap.