

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

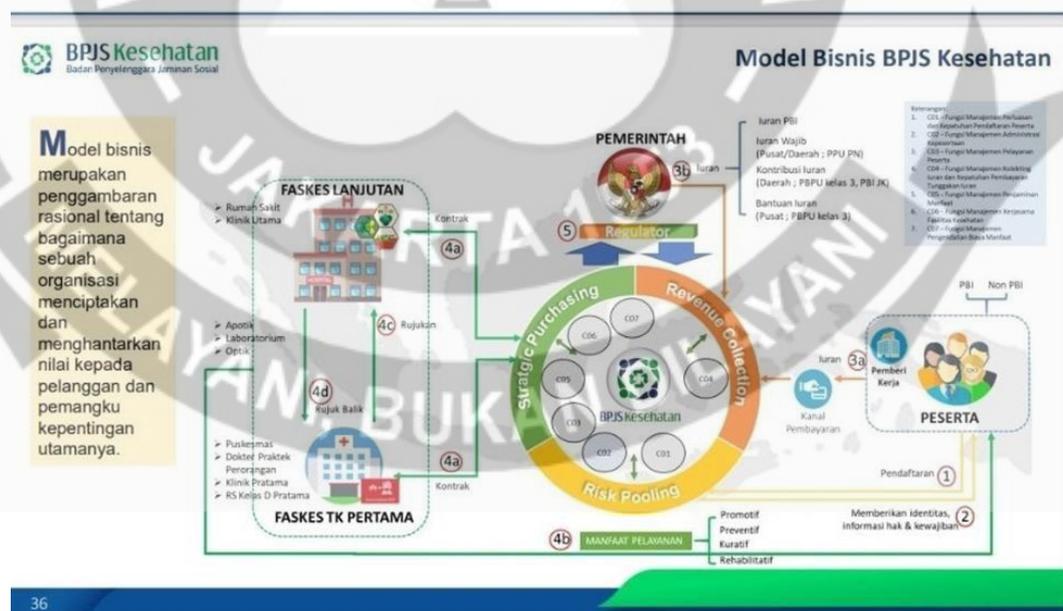
Sebuah lembaga yang dikatakan dengan rumah sakit adalah suatu lembaga usaha yang padat modal, padat karya, padat teknologi, padat sistem yang didukung oleh tenaga kesehatan yang multidisiplin dan dipengaruhi oleh lingkungan yang selalu berubah. Lembaga ini diharuskan bertahan bahkan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat sehingga dalam menjalankan visi dan misinya rumah sakit tidak akan rugi dan tidak akan kehilangan *customer* dalam memanfaatkan pelayanan yang ada.

Dalam memenuhi pelayanan yang akan diberikan oleh Rumah Sakit, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan jaminan sosial dimana hal ini merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjamin warga negara atau masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak. Adapun program yang menjadi tanggung jawab pemerintah, yaitu program yang tergolong sebagai *public goods* dan program pemeliharaan kesehatan bagi penduduk miskin yang dikelola oleh BPJS Kesehatan.

Fenomena di tahun 2023 yaitu perbaikan mutu layanan kepada peserta JKN-KIS dan ini menjadi momentum penting bagi BPJS Kesehatan dengan fokus utama Transformasi Mutu Layanan. Melalui transformasi ini, rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang mudah diakses, cepat pelayanannya, dan setara untuk setiap peserta JKN karena berdasarkan pengalaman pernah terjadi pasien tidak mendapatkan ruang rawat inap kelas 3 dan pasien dinaikkan kelas satu tingkat namun ada pemungutan biaya (kasuistik). Mutu Layanan ini mencakup kemudahan dalam administrasi pelayanan,

lebih sederhana hanya dengan penggunaan KTP saat mengakses layanan kesehatan. Selain itu, percepatan penyelesaian pengaduan peserta melalui BPJS satu menjadi langkah proaktif dalam menjawab kebutuhan peserta JKN. Hal tersebut menjadi salah satu langkah nyata yang telah diambil BPJS Kesehatan dalam peningkatan akses layanan kesehatan bagi peserta JKN.

Secara konstruksi operasional, program pemeliharaan kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan yaitu JKN-KIS melalui kerja sama dengan rumah sakit, BPJS Kesehatan telah memberikan solusi untuk memastikan bahwa masyarakat dapat merasakan manfaat layanan kesehatan yang optimal. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta JKN-KIS pada tingkat kuratif di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (Rumah sakit) sebagaimana model bisnis berikut ini:

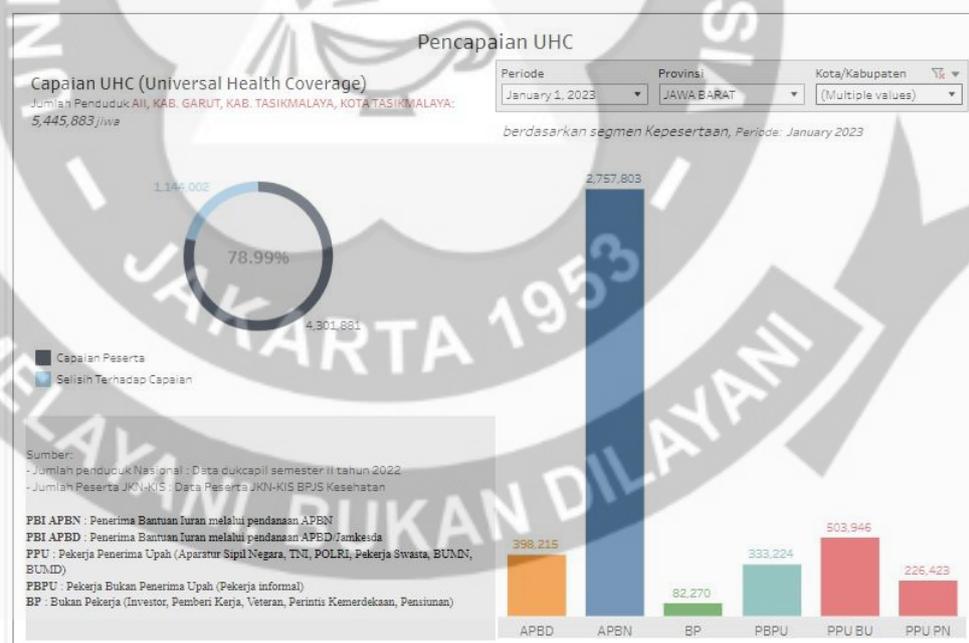


Gambar 1.1 Model Bisnis BPJS Kesehatan  
Sumber: BPJS Kesehatan (2022)

Program JKN telah memberikan kontribusi yang positif bagi Indonesia, seperti mencegah jatuhnya masyarakat ke dalam kemiskinan karena biaya pengobatan,

menggerakan ekonomi, meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan, menciptakan lapangan kerja, meningkatkan angka harapan hidup. Selain BPJS Kesehatan yang memberikan layanan terbaik kepada pesertanya diharapkan faskes tingkat lanjutan rumah sakit juga memberikan layanan yang terbaik kepada peserta dalam hal kuratif.

Berdasarkan data penduduk Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Semester II Th. 2022 KC Tasikmalaya memiliki jumlah penduduk sebanyak 5.445.883 dan yang sudah terdaftar sebagai peserta JKN adalah sebanyak 4.301.881 sedangkan 1.144.002 lainnya belum terdaftar sebagai peserta JKN. Berikut cakupan UHC di Kota Tasikmalaya sampai dengan 01 Januari 2023.



Gambar 1.2 Cakupan UHC KC Tasikmalaya

Sumber: Data penduduk Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemeterian Dalam Negeri Semester II 2022

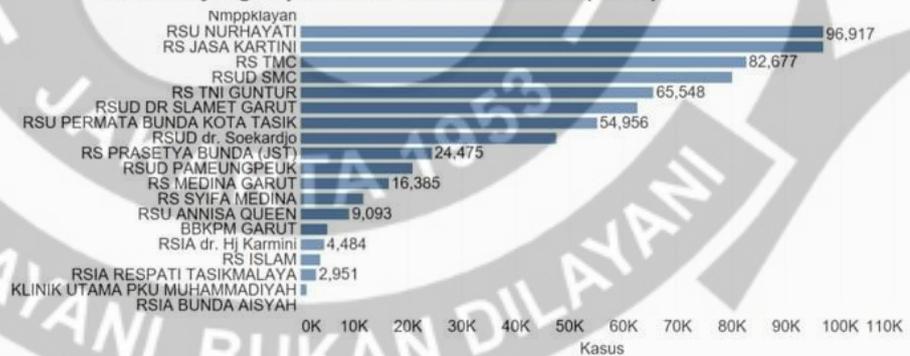
Dalam hal memberikan pelayan kesehatan baik di faskes tingkat pertama maupun tingkat lanjutan BPJS Kesehatan mempunyai ekosistem dengan jumlah sebagai berikut:

FASILITAS KESEHATAN		JUMLAH
FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP)	PUSKESMAS	68
	PUSKESMAS DTP	61
	KLINIK PRATAMA NON RAWAT INAP	86
	KLINIK PRATAMA RAWAT INAP	37
	DOKTER PRAKTEK PERORANGAN	60
	DOKTER GIGI	7
<b>TOTAL</b>		<b>319</b>
FASILITAS KESEHATAN		JUMLAH
FASILITAS KESEHATAN RUJUKAN TINGKAT LANJUT (FKRTL)	RS PEMERINTAH	4
	RS SWASTA TIPE D	5
	RS SWASTA TIPE C	4
	RS KHUSUS / JIWA	4
	KLINIK UTAMA	6
	RS TNI/POLRI	1
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>

Gambar 1.3 Jumlah FKTP dan FKRTL di KC Tasikmalaya  
 Sumber: BPJS Kesehatan (2023)

Berdasarkan kunjungan di Kota Tasikmalaya dari Rawat inap tingkat lanjutan dan rawat jalan tingkat lanjutan di Kota Tasikmalaya, Rumah Sakit Jasa Kartini menempati urutan ketiga dalam hal kunjungan tertinggi di kota tasikmalaya.

Tren Kunjungan per RS KC-TASIKMALAYA (RJTL)





Gambar 1.4 Jumlah Kunjungan  
Sumber: BPJS Kesehatan (2022)

Rumah Sakit Jasa Kartini sebagai salah satu ekosistem dalam program Jaminan kesehatan nasional merupakan salah satu lembaga pelayanan jasa kesehatan di Kota Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan Otto Iskandardinata No 15 Tasikmalaya. Melihat animo masyarakat yang cukup tinggi akan ketersediaan layanan kesehatan yang bermutu, pada 2014 Rumah Sakit Jasa Kartini memperluas cakupan layanan dengan membangun Gedung Graha Karsa dengan kapasitas 32 Tempat Tidur.

Selain pengakuan yang diperoleh dari masyarakat tentang keberadaannya sebagai pemberi layanan kesehatan terkemuka di Tasikmalaya, Rumah Sakit Jasa Kartini pun mendapat pengakuan dari pemerintah pusat sebagai penyelenggara layanan kesehatan yang telah memenuhi standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan pemerintah yaitu dengan keluarnya Sertifikat Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) untuk Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit Indonesia pada tahun 2019 dengan predikat Paripurna. Saat ini, jumlah tempat tidur yang tersedia di RS Jasa Kartini Tasikmalaya berjumlah 194 tempat tidur.

Berdasarkan keadaan yang disampaikan diatas, menjadi faktor utama bagi rumah sakit Jasa Kartini untuk dapat mengelola dengan baik dan benar seluruh aspek Risiko yang ada dalam operasional pelayanan JKN-KIS yang sekaligus menjadi acuan dalam pengelolaan risiko secara komprehensif mengingat jumlah peserta dari JKN-KIS saat ini sekitar 80% dari keseluruhan yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Jasa Kartini.

Komisi IX DPR RI dalam satu kunjungan kerja mereka pernah menyatakan kepada pemerintah melalui Kementerian Kesehatan untuk menindak tegas rumah sakit-rumah sakit yang tidak memberikan pelayanan sesuai aturan perundangan yang berlaku.

Dengan demikian masalah yang menjadi dampak dari risiko dimulai dari pelayanan yang diberikan kepada peserta JKN-KIS, sehingga menjadi salah satu dasar disusunnya kebijakan rumah sakit seperti tupoksi dan Standar Prosedur Operasional (SPO). Dalam kaitannya dengan pelayanan maka yang menjadi faktor penghambat utama adalah implementasi kebijakan yang memiliki pengaruh 80% terhadap keberhasilan kebijakan (Nugroho, 2008). Sehingga implementasi mitigasi risiko dipastikan searah dengan kebijakan, sehingga meminimalisir risiko terhadap pencapaian. Untuk menjaga kualitas pelayanannya Rumah Sakit Jasa Kartini menerapkan kebijakan manajemen risiko dalam operasional pelayanan. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisa risiko operasional pelayanan peserta JKN-KIS dengan penjaminan BPJS Kesehatan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas pada rumah sakit jasa kartini di Tasikmalaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana identifikasi dari operasional pelayanan yang dijalankan mempunyai hal-hal yang tidak diinginkan dari faktor SDM, alat, proses, dan manajemen.
2. Bagaimana menilai kepuasan layanan yang diberikan kepada peserta JKN-KIS oleh Rumah Sakit Jasa Kartini.
3. Bagaimana menilai risiko operasional dan mitigasi risiko yang diterapkan oleh Rumah Sakit Jasa Kartini berdasarkan hasil diagram Fishbone dan Analisis Bowtie.

### 1.3 Tujuan

Tujuan disusunnya rumusan masalah ini diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengidentifikasi KTD dari faktor SDM, alat, proses, dan manajemen di Rumah Sakit Jasa Kartini.
2. Untuk melihat kepuasan pelanggan (peserta JKN-KIS) atas layanan yg berikan oleh Rumah Sakit Jasa Kartini.
3. Untuk melakukan penilaian resiko operasional dan mitigasi risiko pelayanan kepada peserta JKN-KIS oleh Rumah Sakit Jasa Kartini.

Di samping menganalisa pengelolaan risiko di lingkungan rumah sakit khususnya yang berhubungan dengan JKN-KIS, dimana RS Jasa Kartini sebagai mitra wajib menjalankan seluruh peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang JKS-KIS tersebut. Maka dipergunkanlah analisa Risiko dengan model Fishbone, Analisis Bowtie dan Mitigasi Risiko dengan Penerapan Governance Risk Management and Compliance (GRC) sehingga mampu memperhitungkan peluang untuk menghindari kemungkinan kesalahan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan antara lain berupa manfaat teoritis dan praktis.

1. Menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* pada bisnis rumah sakit dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan dan bagaimana menganalisis faktor tersebut dari sudut manajemen risiko operasional.
2. Menjadi rujukan dan referensi bagi pengembangan bisnis rumah sakit dan penelitian pada mendatang.