

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik, oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2006:5).Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri

Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa “Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

Undang Undang Dasar 1945 pasal 28 H, Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang kesehatan, dan Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, karena itu setiap individu berhak memperoleh perlindungan kesehatan dan negara berkewajiban untuk mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi masyarakat.

Seiring meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab IV pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh daerah kabupaten dan daerah kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja.

Berdasarkan undang-undang tersebut, bidang kesehatan menempati urutan kedua (setelah bidang pekerjaan umum) dari bidang pemerintahan yang

wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota. Ini berarti bahwa dalam rangka otonomi daerah, pemerintah kabupaten dan pemerintah kota memiliki tanggung jawab yang besar dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya, dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan.

Pemerintah berupaya membantu menyelesaikan permasalahan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat dalam memperoleh pengobatan. Terbukti dari anggaran kesehatan pada APBN 2012 yang dialokasikan pemerintah mencapai 28,046 triliun rupiah (<http://kompas.com> diakses pada oktober 2012). Melalui anggaran tersebut pemerintah mengeluarkan berbagai program dan fasilitas kesehatan kepada masyarakat.

Salah satu program kesehatan dari pemerintah adalah pemberian jaminan/asuransi pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya melalui badan usaha milik negara yaitu PT. ASKES. PT ASKES (Persero) menjalin kerjasama dengan beberapa instansi kesehatan yang salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek (RSUDAM), Bandar Lampung.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung No.45 Tahun 2009 tentang tata kelola Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek yang menyatakan bahwa PT. ASKES (Persero) cabang Lampung adalah perusahaan yang menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, dan perintis kemerdekaan beserta keluarganya. Dengan kerjasama ini, diharapkan

kedua penyedia jasa layanan publik ini mampu memberikan pelayanan yang baik bagi para *konsumen* (pelanggan).

Tabel 1. Jumlah Peserta ASKES PT ASKES Kantor Cabang Bandar Lampung

NO	DATI II	PESERTA TERDAFTAR			
		PESERTA	Istri/Suami	Anak	Jumlah
1	Kab. Lampung Selatan	12.679	8.270	9.956	30.905
2	Kab. Pesawaran	6.172	3.612	4.189	13.973
3	Kab. Pringsewu	9.497	5.940	7.041	22.478
4	Kab. Tanggamus	7.735	4.664	5.574	17.973
5	Kod. Bandar Lampung	56.921	30.821	38.108	125.850
Jumlah Keseluruhan		93.004	53.307	64.868	211.179

Sumber : PT. ASKES Kantor Cabang Bandar Lampung Tahun 2012

Tabel 1. Menggambarkan jumlah peserta askes yang berada di daerah lingkup kantor cabang PT. ASKES Bandar Lampung yang jumlahnya sampai dengan bulan mei 2012 mencapai 125.850 orang. Menurut informasi yang peneliti dapatkan dari Kepala Cabang kantor PT. ASKES KCP Bandar Lampung, peserta askes yang tercantum dapat berobat langsung ke RSUD Abdoel Moeloek tanpa melakukan registrasi di kantor PT. ASKES Bandar Lampung.

Sebagai mitra dari PT. ASKES dalam menyelenggarakan layanan asuransi dan jaminan kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek Bandar Lampung harus memberikan kinerja yang baik secara organisasi maupun pegawai. Menurut Mangkunegara (2002:67) dalam Pasolong (2010:176) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang, artinya jika kebutuhan seseorang terpenuhi, maka orang tersebut akan merasa puas, begitu pula sebaliknya. Menurut Kotler (2000:42) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi atau lembaga publik sangat penting karena adanya hubungan dengan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kinerja para pegawai yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*) dalam hal ini pasien pengguna asuransi kesehatan PT. ASKES.

Salah satu permasalahan yang terjadi adalah masalah pelayanan kesehatan di rumah sakit. Ketidakpuasan pasien yang paling sering ditemukan adalah masalah kinerja pegawai rumah sakit pemerintah yang meliputi: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter yang sulit ditemui, dokter dan perawat yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses administrasi, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan rumah sakit (<http://www.lintasgayo.com/29521/menakar-kualitas-pelayanan-publik-rumah-sakit-daerah.html>, diakses pada 12 desember 2012)

Terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moelok Bandar Lampung, muncul beberapa keluhan dari pasien yang menggunakan layanan asuransi kesehatan dari PT. ASKES. Dari hasil wawancara singkat yang dilakukan peneliti (4 juli 2012 pukul 10.00-11.30) dengan

beberapa pasien, terdapat beberapa keluhan dari beberapa pasien yang menggunakan layanan asuransi kesehatan seperti pelayanan administrasi yang kurang maksimal.

Salah satu keluhan pasien sendiri termuat dalam harian Tribun Lampung edisi Sabtu, 19 Mei 2012 halaman 10. Dalam kolom *public service* pasien mengemukakan keluhannya tentang pembatasan penebusan obat yang hanya 10 orang perhari. Menanggapi keluhan tersebut, respon dari manajer PT. ASKES cabang Bandar Lampung menegaskan seharusnya tidak ada batasan jumlah pasien yang akan menebus obat.

Setelah didalami kembali kasus tersebut, ternyata persediaan obat di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek masih berada pada posisi normal. Peneliti memiliki kesimpulan awal bahwa loket penebusan obat ditutup lebih cepat dikarenakan pegawai yang ingin jam istirahat lebih panjang. Hal ini tentunya menunjukkan adanya masalah pada kinerja para pegawai administrasi terhadap pasien pengguna layanan askes di RSUDAM, namun hal ini akan dibuktikan dengan melakukan penelitian tentang masalah ini.

Sebagai organisasi pelayanan publik, tentunya diharapkan dapat mewujudkan pelayanan prima dengan baik. Pelayanan prima yang baik salah satunya ditentukan juga dengan melihat kinerja para pegawai. Menurut Dwiyanto (2006:47) dalam Pasolong (2010,182), penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Sebagai organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh

pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu apakah dapat memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Setelah melakukan penilaian terhadap kinerja, maka diharapkan upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara terarah dan sistematis

Melihat permasalahan pelayanan kesehatan yang telah dijabarkan di atas khususnya permasalahan kinerja pegawai bagian administrasi. Sebagai salah satu bentuk dari pelayanan publik, penilaian kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan tentunya mendapat perhatian dari para peneliti administrasi negara dikarenakan aspek pelayanan publik merupakan salah satu kajian penting yang dipelajari dalam studi administrasi negara.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan PT.ASKES (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek, Bandar Lampung)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

“Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan PT.ASKES?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna askes.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi RSUD Dr.H.Abdul Moeloek dan PT. ASKES (Persero) untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai.

2. Secara Teoritis

- a) Secara teoritis diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan Ilmu Administrasi Negara khususnya untuk mata kuliah Administrasi Pelayanan Publik.
- b) Sebagai bagian penting dari kajian pelayanan publik dalam ilmu administrasi negara, diharapkan dengan penelitian mengenai kinerja pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan prima.
- c) Secara akademis penelitian ini nantinya akan dijadikan bahan pertimbangan bagi proses penelitian selanjutnya khususnya penelitian yang berhubungan dengan pengaruh kinerja pegawai kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan PT.ASKES.