

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan waktu dan perkembangan pola pikir masyarakat serta semakin sadarnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat, masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit terhadap pasien terkait dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak yang mana sering terjadi sengketa tentang masalah pelayanan rumah sakit tersebut atau rasa ketidakpuasan pasien. Kasus sengketa terkait permasalahan pelayanan Rumah Sakit antara Prita Mulyasari dengan Rumah Sakit Omni Internasional merupakan contoh nyata yang pernah terjadi. Bahkan kasus sengketa ini akhirnya harus diselesaikan di Pengadilan. Menurut informasi yang berkembang di tengah masyarakat, Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo merupakan salah satu contoh Rumah Sakit swasta yang sangat memperhatikan tentang masalah kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien tersebut.

Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah yang berdiri sejak tahun 1997 beralamat di Jalan Dr. Sutomo nomor 18-24 Ponorogo ini adalah merupakan salah satu Rumah Sakit swasta tipe C yang lolos Akreditasi serta dinyatakan lulus Paripurna Akreditasi versi SNARS edisi 2018 dengan predikat Bintang Lima serta merupakan Rumah Sakit swasta pertama di Eks-Karisidenan Madiun yang lolos dan lulus Akreditasi. Menurut informasi serta penjelasan dari pihak manajemen Rumah Sakit, Sebagai konsekuensi tanggung jawab terhadap masyarakat atas status terakreditasi dengan predikat Bintang Lima tersebut, maka seluruh jajaran yang ada di Rumah Sakit saling bekerjasama bahu membahu berusaha untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat Ponorogo dan daerah sekitarnya.

Upaya meningkatkan mutu pelayanan ini, Rumah sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo telah menambah sub bagian yang bertugas menangani keluhan pasien di bagian Humas dan Pemasaran yaitu sub bagian Pelayanan Pelanggan yang berfungsi untuk memfasilitasi masyarakat/pasien bilamana ada keluhan atau komplain ketidakpuasan terhadap pelayanan yang telah berikan oleh pihak Rumah

Sakit. Sub bagian Pelayanan Pelanggan ini khusus berfungsi untuk menampung segala permasalahan terkait dengan ketidak puasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

Penambahan sub bagian Pelayanan Pelanggan ini, Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo mengharapkan supaya segala permasalahan yang terjadi atau sengketa antara pasien dan pihak Rumah Sakit, bisa di selesaikan secara damai dengan harapan kedua belah pihak saling menyadari di mana hak dan kewajibannya harus dipenuhi. Ini sangat menarik untuk dijadikan penelitian karena merupakan salah satu bentuk ketaatan Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo dalam pelaksanaan Undang-undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 32 terkait dengan hak pasien yang memang wajib dijalankan oleh Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo. Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah selain melayani pasien umum juga melayani pasien BPJS. sudah ada kerjasama antara Rumah Sakit dengan BPJS kesehatan terkait dengan pelayanan kesehatan.

Peserta BPJS kesehatan bisa melakukan pemeriksaan kesehatan baik itu untuk rawat jalan ataupun rawat inap. Melalui kerjasama ini pasien BPJS bisa memanfaatkan haknya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo. Tentu dengan adanya kerjasama ini, peserta BPJS kesehatan sangat berharap untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik dari pihak Rumah Sakit. Secara otomatis bila pasien merasa tidak puas atas pelayanan kesehatan, maka akan timbul permasalahan antara pasien dan Rumah Sakit. Pihak pasien tentu sangat berharap agar apa yang menjadi komplain atau keluhannya bisa ditanggapi oleh pihak Rumah Sakit. Selain itu permasalahan terkait dengan pendaftaran pasien yang ingin berobat ke Rumah Sakit 'Aisyiyah Ponorogo juga menimbulkan permasalahan baru bagi pasien karena antrian untuk pendaftaran manual langsung ke tempat pendaftaran pasien harus menunggu antrian yang sangat panjang sekali sehingga pasien merasa sangat tidak puas dengan mendaftar melalui pendaftaran langsung tersebut. Pasien tentu berharap agar apa yang menjadi kebutuhannya bisa dilayani dengan cepat dan mudah. Apabila permasalahan pendaftaran pasien ini tidak secepatnya ditangani oleh pihak Rumah Sakit maka akan menimbulkan ketidak percayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang

diberikan oleh pihak Rumah Sakit dan tentunya akan berdampak buruk, sehingga hubungan antara pasien dan Rumah Sakit otomatis menjadi tidak baik.

Pihak Rumah Sakit tentunya harus mencari cara atau solusi untuk mengatasi permasalahan pendaftaran pasien ini sehingga apa yang menjadi hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang baik bisa terwujud serta mampu memberikan rasa puas bagi pasien atas pelayanan Rumah Sakit. Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo telah menerapkan metode pelayanan terkait dengan keluhan atau komplain pasien. Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo dalam menyelesaikan permasalahan terkait sengketa dengan pasien, memiliki metode tersendiri dalam melayani kebutuhan pasien dalam mendapatkan hak perlindungan sebagai pasien. Metode yang di pakai adalah dengan survei tingkat kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan cara memberikan fasilitas khusus untuk para pelanggan yang dalam hal ini berkedudukan sebagai pasien, yaitu fasilitas untuk menampung keluhan atau rasa ketidak puasan pasien atas pelayanan yang di berikan oleh pihak Rumah Sakit sebagai pihak yang memberikan layanan kesehatan.

Fasilitas kritik dan saran ini adalah penyediaan kotak saran yang dipasang di berbagai tempat dalam lingkup Rumah Sakit, selain itu kritik saran bisa disampaikan langsung kepada pihak Rumah Sakit yang dilayani langsung oleh petugas pelayanan pelanggan yang telah ditunjuk oleh pihak Rumah Sakit di kantor Humas dan Pemasaran. Selanjutnya kritik dan saran bisa juga disampaikan lewat media sosial melalui fasilitas facebook yang mana bila pasien atau pelanggan apabila ingin menyampaikan keluhan dan rasa ketidak puasan bisa melakukan pertemanan dengan cara bergabung dengan akun facebook Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo. Selain lewat facebook, fasilitas medsos WhatsApp, Instagram, Email juga bisa digunakan masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran.

Terkait dengan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS, Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah telah melaksanakan kerjasama dengan pihak BPJS kesehatan yang dalam hal ini peserta BPJS merupakan mitra untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Penyelesaian perselisihan masalah antara pihak rumah sakit dengan pasien peserta BPJS, dalam hal ini terkait dengan keluhan atau ketidak puasan

pasien peserta BPJS, pihak BPJS dan Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo telah menyediakan petugas khusus dalam melayani komplain pasien BPJS yaitu petugas PIC (*Person In Charge*) yang ditunjuk oleh pihak BPJS dan Rumah Sakit. Petugas PIC ini bertanggung jawab dalam menangani permasalahan terkait pelayanan kesehatan baik keluhan yang ditujukan kepada pihak BPJS maupun Rumah Sakit. Rumah Sakit 'Aisyiyah Ponorogo juga bergerak cepat merespon keluhan pasien terhadap masalah antrian pendaftaran dengan menambah fasilitas pelayanan pendaftaran yaitu membuka pendaftaran pasien secara online dan menyediakan tempat khusus pendaftaran langsung APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri). Untuk pendafran online, masyarakat bisa langsung mengakses dengan cara mendownload aplikasi RSUD 'Aisyiyah Ponorogo di aplikasi *Google Play Store*.

Fasilitas pelayanan kesehatan yang telah disediakan oleh Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah ini sangat membantu kepentingan para pasien untuk lebih cepat mendapatkan pelayanan tanpa harus mengantri secara langsung di tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit. Fasilitas-fasilitas pendaftaran yang disediakan oleh Rumah Sakit ini merupakan suatu upaya memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu serta memberikan solusi untuk bisa memberikan pelayanan pendaftaran yang memuaskan sesuai harapan keinginan para pasien atas keluhan-keluhan tentang lamanya waktu mengantri di tempat pendaftaran pasien.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang akan di kaji adalah pada penyelesaian sengketa antara pasien dengan pihak Rumah Sakit dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo. Beberapa rumusan permasalahan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa antara pasien dengan pihak rumah sakit di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah di Kabupaten Ponorogo?
2. Bagaimana usaha Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo untuk memenuhi hak pasien dalam pelayanan kesehatan?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa antara pasien dengan pihak rumah sakit di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah di Kabupaten Ponorogo.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan usaha Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo mengenai pelayanan kesehatan dalam memenuhi hak pasien.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat memberikan pemahaman pada mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa hukum serta lebih luasnya untuk masyarakat yang dalam hal ini notebene adalah sebagai pasien bisa memahami dan mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pasien dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau pedoman untuk penelitian selanjutnya.

2. Secara praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini dapat menjadikan wawasan serta pengetahuan baru, yang selanjutnya sekaligus diharapkan mampu memberikan pemahaman lebih luas dan mendalam mengenai penyelesaian sengketa antara pasien dan pihak Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo dan mengetahui pelaksanaan terkait dengan fasilitas untuk kritik dan saran serta fasilitas pendaftaran pasien.