

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan satu diantara banyak institusi bergerak dalam bidang kesehatan yang harus mampu mengikuti perkembangan zaman yang semakin cepat, baik dari segi teknologi, ilmu maupun informasi. Manajemen rumah sakit yang baik harus mampu untuk melakukan evaluasi, memberikan penilaian prestasi kerja sehingga tujuan rumah sakit dapat tercapai. Rumah sakit perlu memiliki kemampuan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, adalah bagian dari sumber daya kesehatan yang penting dan diperlukan dalam upaya mendukung kesehatan (Suyatno, dkk, 2018).

Sebagai salah satu upaya dalam rangka melindungi hak atas kesehatan, Pemerintah melaksanakan jaminan kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan. Pada era JKN, seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar melalui Badan Pengelola Jaminan Nasional (BPJS) Kesehatan memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu masyarakat

Indonesia. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki banyak manfaat, baik secara medis dan maupun non medis. Manfaat secara komprehensif; yaitu pelayanan yang didapatkan sifatnya paripurna dimulai dari pelayanan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif. Pelayanan promotif dan preventif yang diberikan bagi upaya kesehatan perorangan (*personal care*) (Kemenkes, RI, 2014).

Dalam era yang modern ini, masyarakat pun mulai sadar akan pentingnya kesehatan. Berbagai fasilitas kesehatan pun kini mulai banyak ditemui di kalangan masyarakat. Mulai dari dokter keluarga, klinik pratama, puskesmas, sampai rumah sakit. Pemerintah pun tak luput menyediakan berbagai program yang mendukung kesehatan masyarakat salah satunya dengan mengadakan sarana pelayanan kesehatan. Menurut Permenkes RI No 269/Menkes/Per/III/2008, sarana pelayanan kesehatan adalah tempat penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan yang dapat digunakan untuk praktik kedokteran atau kedokteran gigi. Sarana pelayanan kesehatan di Indonesia antara lain klinik dokter praktik, klinik pratama, puskesmas dan rumah sakit.

Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy merupakan salah satu rumah sakit umum di Sleman yang harus memperlihatkan ketahanan terhadap pesaing. Rumah sakit ditetapkan sebagai rumah sakit umum pada tanggal 1 April 2008 oleh Dinas Kabupaten Sleman. Data jumlah pasien rawat

jalan berdasarkan laporan tahunan Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kenaikan jumlah pasien baik bagi rumah sakit namun juga perlu untuk meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit.

Organisasi pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit sebagai pelayan masyarakat perlu memiliki karakter mutu pelayanan prima. Pendekatan peningkatan mutu sekarang cenderung dikaitkan dengan penilaian hasil dari kinerja pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu hal penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Instansi kesehatan diharapkan dapat menunjukkan kinerja pelayanan yang berkualitas. Kinerja pelayanan instansi kesehatan yang semakin meningkat selalu diharapkan oleh pasien sehingga keinginan dan kepuasan pasien dapat terpenuhi (Wahyuni, 2015).

Selama ini, terkadang sebuah instansi tidak memperhatikan respon pasien terhadap pelayanan instansi tersebut. Sehingga banyak pasien mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal, sarana dan prasarana yang kurang memadai, bahkan sampai dengan kenyamanan tempat. Padahal pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu komponen terpenting yang dapat menunjang eksistensi instansi kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS. Penelitian yang dilakukan oleh Hadiyati (2017) diketahui bahwa pasien merasakan diskriminasi dalam berbagai

aspek di antara pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dan non-pengguna Jaminan Kesehatan Nasional, dan berharap hal tersebut seharusnya tidak terjadi.

Menurut Wijono pelayanan kesehatan yang bermutu dengan menggunakan strategi utama persaingan perusahaan yaitu berorientasi pada kepuasan pasien. Terdapat beberapa indikator kepuasan yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas atau mutu pelayanan yaitu seperti indikator *Reliability, Responsiveness Assurance, Empathy, dan Tangibles*, (Wahyuni, 2015). Sementara, di Indonesia terdapat Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dapat menjadi acuan dalam melakukan penilaian kualitas pelayanan.

Rumah sakit merupakan instansi kesehatan yang dituntut mampu memberikan pertanggungjawaban secara finansial atau non finansial. Hal tersebut perlu suatu pengukuran kinerja yang tidak hanya memandang dari aspek finansial saja, namun juga aspek non finansialnya (Utama, 2013). Aspek finansial juga dapat digunakan untuk memberikan penilaian sebuah rumah sakit maju dan terus berkembang.

Penelitian terdahulu oleh Buluc et al (2017) menunjukkan bahwa beban rumah sakit sangat tinggi, rumah sakit telah mengalami masalah dalam membayar utang jangka pendek. Hal tersebut dapat menjadi bahan

evaluasi rumah sakit untuk menggunakan sumber daya secara lebih efisien dan pengambilan keputusan dengan penuh pertimbangan pertimbangan terutama dalam hal keuangan. Penelitian lain oleh Chaeroniza (2014) juga diketahui bahwa kinerja pelayanan yang semakin meningkat, maka kinerja keuangan juga semakin meningkat.

Aspek finansial dipergunakan untuk melihat laporan keuangan di rumah sakit. Laporan Keuangan keuangan rumah sakit menggambarkan kondisi keuangan dan hasil usaha ada saat tertentu atau jangka waktu tertentu. Oleh karena itu, setiap rumah sakit mempunyai laporan keuangan yang bertujuan menyediakan informasi yang menyangkut posisi keuangan, kinerja serta perubahan posisi keuangan. Analisis terhadap laporan keuangan bermanfaat bagi sejumlah besar pemakai laporan keuangan dalam pengambilan keputusan secara ekonomi (Suyatno, dkk, 2018).

Perlu diketahui apakah ada keseimbangan antara tingkat pelayanan dengan kinerja keuangan, sehingga keuangan tersebut akan mampu untuk menjadi daya dukung dalam proses pelayanan yang baik dan lancar. Perlu dilakukan penelitian untuk melakukan terkait pengaruh kinerja playanan Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta terhadap kinerja keuangan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Analisis

Kinerja Pelayanan dan Kinerja Keuangan Di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional”.

B. Rumusan masalah

Atas dasar latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta pada era Jaminan Kesehatan Nasional?
2. Bagaimana kinerja keuangan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta pada era Jaminan Kesehatan Nasional?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis kinerja pelayanan dan kinerja keuangan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis kinerja pelayanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta pada era Jaminan Kesehatan Nasional.
- b. Untuk menganalisis kinerja keuangan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta pada era Jaminan Kesehatan Nasional.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Kebijakan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada ilmu pengetahuan manajemen rumah sakit khususnya dalam hal menentukan kebijakan terkait kinerja pelayanan dan keuangan rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan bagi rumah sakit sebagai bahan untuk mengetahui analisis kinerja pelayanan dan kinerja keuangan rumah sakit.
- b. Memberikan masukan bagi rumah sakit terkait dalam penentuan kebijakan ekonomi di rumah sakit dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan dan kinerja keuangan yang sudah ada.