

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan juga merupakan investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa, untuk itu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan untuk membangun dan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Kesinambungan dan keberhasilan pembangunan kesehatan ditentukan oleh tersedianya pedoman penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan di Indonesia berpedoman pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN), yaitu suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung dengan tujuan agar tercapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum seperti diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (Yusri, 2009: 1).

Terdapat banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, salah satu diantaranya yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Tanggung jawab pemerintah untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara umum dan menjamin masyarakatnya dapat hidup secara sehat. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, salah satunya sebagai

penyelenggara pembangunan di bidang kesehatan bertugas untuk menyediakan jasa-jasa pelayanan kesehatan, yakni dengan mendirikan rumah sakit, puskesmas, apotek, laboratorium rehabilitasi dan sebagainya (Fajar, 2007:1). Berbagai bentuk jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah bertujuan agar derajat kesehatan masyarakat Indonesia dapat meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Dalam pemberian pelayanan kesehatan, kualitas suatu instansi kesehatan pemerintah atau swasta sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat/konsumen penerima pelayanan.

Tingkat kualitas kesehatan masyarakat pada daerah tertentu sangat berpengaruh oleh gaya hidup masyarakat itu sendiri dan juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh para penyelenggara baik itu pemerintah maupun swasta. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, pemerintah memberi fasilitas kepada setiap daerah berupa rumah sakit sebagai tempat untuk merawat pasien. Dengan adanya penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh pemerintah, maka pelayanan kesehatan menjadi isu penting yang harus dipenuhi oleh setiap pemerintah daerah (Fajar, 2007: 2).

Untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah telah berupaya untuk mengatasi hambatan dan kendala tersebut melalui pelaksanaan kebijakan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin. Program ini diselenggarakan oleh Departemen

Kesehatan melalui penugasan kepada PT Askes (Persero) berdasarkan SK Nomor 1241/Menkes/SK/XI/2004, tentang penugasan PT Askes (Persero) dalam pengelolaan program pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat miskin (Depkes, 2008a).

Dengan pertimbangan untuk mengendalikan biaya dan mutu pelayanan, program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin atau Askeskin mulai 1 Januari 2008 diganti nama menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat yang disebut dengan Jamkesmas. Sasaran program Jamkesmas sama seperti tahun 2008 yaitu masyarakat miskin dan tidak mampu di seluruh Indonesia sebanyak 76.400.000 jiwa. Kebijakan penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat atau Jamkesmas yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 125/Menkes/SK/II/2008 tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat tahun 2008. Kebijakan tersebut merupakan lanjutan dari program jaminan Askeskin, hanya saja perbedaannya pada pengelolaan keuangan yang tidak lagi diserahkan kepada PT Askes tetapi dikelola sendiri oleh Departemen Kesehatan (Depkes). PT Askes hanya mengelola kepesertaannya saja. Kebijakan ini diharapkan dapat mempercepat proses *reimbursement* rumah sakit atas tagihan pasien dengan Askeskin dan juga masalah tunggakan PT Askes terhadap klaim yang diajukan oleh pihak rumah sakit yang sering mengalami keterlambatan sehingga operasional rumah sakit menjadi terhambat dan akhirnya dapat merugikan pasien dan juga rumah sakit dalam hal pembayaran jasa pelayanan (Depkes, 2008a). Berbagai macam

asuransi kesehatan dapat dipergunakan di puskesmas, rumah sakit dan sebagainya. Hal ini bertujuan agar beban biaya yang ditanggung oleh pasien tidak terlalu berat. Maka dari itu, pembangunan instansi kesehatan perlu dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Hampir setiap pemerintah daerah mempunyai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Keberadaan RSUD ini sangat berpengaruh dalam melayani kebutuhan kesehatan masyarakat di daerahnya. RSUD merupakan tempat rujukan bagi setiap pasien yang sudah tidak mampu lagi ditangani oleh Puskesmas di Kecamatan dalam perawatannya. Meskipun demikian, RSUD sebagai penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih menemui kendala dalam menjalankan fungsi dan perannya yang dikarenakan oleh kurang didukung oleh beberapa hal bagi pengguna jasanya seperti fasilitas kesehatan yang tidak memadai, sarana prasarana yang kurang nyaman, serta pelayanan yang belum begitu baik sering sekali dialami oleh masyarakat yang berobat dan dirawat di RSUD (Fajar, 2007: 2).

Masih banyak masyarakat yang mempunyai penyakit dan tidak bisa berobat dikarenakan permasalahan biaya. Padahal kesehatan merupakan hal yang penting dalam kehidupan, karena tanpa adanya kesehatan, seseorang tidak dapat melakukan aktivitas. Kemiskinan yang berdampak pada masalah kesehatan ini membuat dampak negatif bagi kehidupan sebagian besar masyarakat Indonesia yang memiliki tingkat kehidupan di bawah rata-rata. Dan terdapat banyak permasalahan dalam

pemberian pelayanan kesehatan di Indonesia. Mulai dari infrastruktur sampai kepada prosedur pelayanan yang bermasalah. Hal ini menimbulkan kesulitan tersendiri bagi pasien dalam mendapatkan pelayanan dari rumah sakit terkait.

Rumah sakit Ahmad Ripin merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Muaro Jambi. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit ini melayani pasien Askes, Jamkesmas dan pasien umum. Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti, banyak asumsi yang berkembang di dalam masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit Ahmad Ripin masih jauh dari harapan. Fasilitas yang ada diruang tunggu pada loket pendaftaran masih kurang. Kondisi lingkungan yang kurang asri, juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap rasa tidak nyaman bagi pasien. Sikap pegawai Rumah Sakit yang kurang ramah juga mempengaruhi kepuasan pasien.

Adapun jumlah pasien yang ada di rumah sakit ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah pasien Rumah Sakit Ahmad Ripin

Pasien	Tahun 2011	Tahun 2012	Januari – Maret 2013	Jumlah
Jamkesmas	819	855	506	2180
Umum	4469	4850	1307	10626
Total				12806

Sumber : data Rumah Sakit Ahmad Ripin

Tabel diatas merupakan jumlah pasien Rumah Sakit Ahmad Ripin yang diperoleh pada saat peneliti melakukan penelitian. Dapat dilihat terjadi peningkatan jumlah pasien pada setiap tahunnya. Pengadaan obat yang tidak sebanding dengan jumlah pasien menjadi salah satu faktor yang menyebabkan ketersediaan obat tidak dapat menutupi semua pasien yang ada sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, baik pasien Jamkesmas maupun pasien yang lainnya. Selain itu, Keterlambatan pendistribusian obat bagi pasien Jamkesmas dari pemerintah daerah secara tidak langsung memaksa pasien untuk mencari dan mendapatkan obat diluar Rumah Sakit Ahmad Ripin.

Berdasarkan masalah yang ada pada segala bentuk pelayanan di Rumah Sakit Ahmad Ripin, maka dari itu perlu diadakan penelitian untuk melihat pengaruh sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat didentifikasikan permasalahan sebagai berikut :

1. Peran dan fungsi RSUD di Indonesia yang masih kurang optimal,
2. Pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit masih kurang baik dan berbelit-belit,
3. Sikap pegawai Rumah Sakit Ahmad Ripin sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang masih kurang ramah,

4. Keterlambatan pendistribusian obat kepada Rumah Sakit Ahmad Ripin,
5. Lingkungan Rumah Sakit yang kurang asri,
6. Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dan kurang nyaman.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang cukup luas, maka penelitian ini membatasi pada masalah sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Kabupaten Muaro Jambi.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh sikap tenaga kesehatan Rumah Sakit Ahmad Ripin Muaro Jambi terhadap tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas masyarakat Kab. Muaro Jambi ?
2. Apakah terdapat pengaruh ketesediaan obat Rumah Sakit Ahmad Ripin Muaro Jambi terhadap tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas masyarakat Kab. Muaro Jambi ?
3. Apakah terdapat pengaruh sikap tenaga kesehatan dan ketesediaan obat Rumah Sakit Ahmad Ripin Muaro Jambi secara bersama terhadap pasien Jamkesmas masyarakat Kab. Muaro Jambi ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Pengaruh sikap tenaga kesehatan Rumah Sakit Ahmad Ripin Muaro Jambi terhadap tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas masyarakat Kab. Muaro Jambi
2. Pengaruh ketersediaan obat Rumah Sakit Ahmad Ripin Muaro Jambi terhadap tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas masyarakat Kab. Muaro Jambi
3. Pengaruh sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat Rumah Sakit Ahmad Ripin Muaro Jambi secara bersama terhadap tingkat kepuasaan pasien Jamkesmas masyarakat Kab. Muaro Jambi

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti di bidang pelayanan publik terutama mengenai pengaruh sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan pasien dan diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi pemegang Kartu Jamkesmas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan bagi masyarakat pemegang kartu Jamkesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari rumah sakit.

b) Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tolok ukur bagi Rumah Sakit Ahmad Ripin Muaro Jambi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat pemegang kartu Jamkesmas.