

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari tubuh, jiwa, serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis. Dengan kesehatan ini setiap individu dapat melaksanakan aktivitas sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis. Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang mampu bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu pelayanan yang baik agar dapat tercapainya standar kepuasan pelayanan. Organisasi Kesehatan Dunia (Sukri et al., 2017)

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenaga kerjaan. Dalam hal ini BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program pelayanan kesehatan semua penduduk indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang yang bekerja paling singkat enam bulan di indonesia yang telah membayar iuran (Sukri et al., 2017)

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. 1 Era globalisasi tidak bisa dihindari sehingga diperlukan sikap yang arif dan bijaksana. Walaupun dalam strategi World Trade Organization (WTO) pada tahun 2010 Indonesia baru akan membuka dokter asing diperbolehkan praktek di Indonesia, namun Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) sepakat tahun 2008 akan membuka untuk tenaga kesehatan, untuk itu semua yang bekerja dalam bidang kesehatan harus bekerja secara proposional dan selalu bertolak untuk kepentingan pasien (Supartiningsih, 2017).

Rumah sakit merupakan satu diantara lembaga dalam pemberian jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit dapat dikategorikan sebagai suatu instansi pelayanan kesehatan yang kompleks, sehingga diharapkan mampu melaksanakan peningkatan (promotif), pencegahan (preventif), pengobatan (kuratif), dan pemulihan

(rehabilitatif). Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisik atau medik sekunder dan pelayanan subspecialistik atau medik tersier. Oleh karena itu produk utama (core product) rumah sakit adalah pelayanan medik (Sriatmi et al., 2014).

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhirakhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Supartiningsih, 2017).

Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan adalah faskes yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan individu yang bersifat spesialisik dan sub spesialisik untuk keperluan pengamatan, promotif, preventif, mendiagnosis, perawatan atau pelayanan kesehatan lainnya (Widiastuti, 2014). Persepsi merupakan tahap paling awal dari serangkaian pemrosesan informasi, dimana didalamnya ada proses mendeteksi dan menginterpretasikan informasi dengan menggunakan pengetahuan yang disimpulkan dalam ingatan yang mana prosesnya meliputi pencatatan indera, pengenalan pola dan perhatian. Proses dari persepsi sosial membentuk kesan tentang orang lain. Kesan ini dibentuk berdasarkan pada informasi yang tersedia di lingkungan, sikap terdahulu tentang rangsanganrangsangan yang relevan. Kesan tentang orang lain ini dapat berupa keramahan, baik hati, judes, pelit, pemaarah, pintar dan sebagainya. Proses persepsi dimulai dari pengenalan terhadap tanda-tanda nonverbal atau tingkah laku yang ditampilkan orang lain. Tanda-tanda tersebut merupakan informasi untuk mengenali dan mengerti orang lain

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Permata Sari (2015) tentang Persepsi Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mandiri Dalam Pelayanan RSUD LUBUK Basung Kabupaten Agam menunjukkan bahwa masyarakat pengguna BPJS Mandiri memberikan tanggapan masih kurangnya pelayanan yang di berikan pihak RSUD Lubuk Basung mulai dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam

pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan kenyamanan dalam pelayanan (Sari, 2015)

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sri Wahyuningsih Nugraheni (2015) tentang Evaluasi Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD dr Moewardi Surakarta menunjukkan bahwa adanya antrian di IGD, adanya edukasi kepada pasien dengan lebih dari satu jaminan kesehatan, dan adanya prinsip gotong royong dalam pelayanan dan tarif pelayanan kesehatan bagi pasien peserta JKN (Nugraheni, 2015).

Pelayanan Kesehatan di FKRTL seharusnya meningkatkan kinerja dengan melakukan evaluasi secara rutin terhadap pelayanan yang diberikan dan membuat tim audit rumah sakit yang khusus menangani permasalahan yang berhubungan dengan JKN dan jaminan kesehatan lainnya, sehingga dapat dengan cepat mendeteksi dan mengatasi permasalahan yang timbul. Pemanfaatan pelayanan kesehatan di FKRTL tersebut cenderung rendah sehingga diperlukan penelitian studi literatur untuk menganalisis persepsi peserta JKN pada Pelayanan di FKRTL dan faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan kesehatan di FKRTL.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di FKRTL?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui persepsi peserta JKN di dalam menggunakan pelayanan kesehatan di FKRTL.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui persepsi peserta JKN terhadap pelayanan administratif di FKRTL
2. Untuk mengetahui persepsi peserta JKN terhadap pelayanan medis di FKRTL
3. Untuk mengetahui persepsi peserta JKN terhadap pelayanan keperawatan di FKRTL
4. Untuk mengetahui persepsi peserta JKN terhadap pelayanan penunjang medis di FKRTL

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi kepada pemerintah terkait pelayanan kesehatan rawat jalan pengguna bpjs dalam rs dan menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian dalam bidang social.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan penelitian tentang pelayanan yang ditujukan pada pasien JKN dan untuk memberikan informasi pemahaman serta wawasan baru tentang program jaminan kesehatan nasional.

b. Bagi BPJS Kesehatan

Sebagai sumber informasi dan masukan tentang persepsi masyarakat terkait kualitas pelayanan rawat jalan bagi pengguna JKN sehingga kedepannya dapat dijadikan perbaikan dan saran untuk menyempurnakan implementasi kebijakan di masa yang akan datang.

c. Bagi Rumah Sakit

Dapat bermanfaat sebagai bahan masukan kepada rumah sakit tentang persepsi pasien JKN di FKRTL mengenai pelayanan kesehatan yang telah dirasakan dan diterima oleh pasien serta sebagai evaluasi dari pelaksanaan JKN