

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari. Undang-Undang kesehatan No. 23 tahun 1992 yakni kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Menurut Undang-Undang No 23 Tahun 1992 yakni kesehatan mencakup empat aspek yaitu fisik, mental, sosial dan hanya bebas dari penyakit dan cacat. Setiap warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi UUD 1945 Pasal 27 ayat (2) dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi manusia. Termasuk didalamnya berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Negara berkewajiban menjamin kesehatan warga negaranya.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H dan Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya terutama bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Selain itu di dalam UU No.36 Tahun 2009 juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau. Sebaliknya setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program Jaminan Kesehatan Sosial.

Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan Jaminan Kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan. Pemerintah mengeluarkan UU No.40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU No.40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk JKN melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). UU No. 24 Tahun 2011 juga menetapkan Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk JKN akan diselenggarakan oleh BPJS kesehatan yang

dimulai 1 Januari 2014 secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam peraturan Pemerintah, antara lain Peraturan Pemerintah No 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI), Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, dan Peta Jalan JKN (Kemenkes, 2014)

Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU No. 40 Tahun 2004 ini mengamatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk JKN melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). UU No 24 Tahun 2011 juga menetapkan Jaminan Sosial Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan dimulai dari 1 Januari 2014. Pelaksanaan JKN dituangkan dalam peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain Peraturan Pemerintah No, 101 Tahun 2012 tentang Peraturan Penerima Bantuan Iuran (PBI), Peraturan Presiden No 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, dan Peta Jalan JKN,

Puskemas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota. Secara umum mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik upaya kesehatan perorangan atau upaya kesehatan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat

Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, karena kesehatan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diberikan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas institusi pelayanan kesehatan harus diantisipasi oleh pemberi layanan kesehatan dengan meningkatkan pemahaman dan keterampilan tenaga medis karena pelayanan berkualitas yang diterima oleh pengguna pelayanan akan berpengaruh secara signifikan terhadap minat kembali untuk menggunakan layanan tersebut. Kualitas pelayanan di institusi kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan pasien yang bisa terpenuhi dan sesuai dengan yang mereka harapkan.

Jumlah sumber daya manusia (SDM) yang cukup itu memang penting, tetapi yang lebih penting adalah kualitas dan perilaku SDM. SDM yang tidak berkompeten mengakibatkan pasien tidak mendapatkan manfaat pelayanan yang diharapkan. Dampak dari tenaga kesehatan yang masih kurang dan belum sesuai standart yaitu memperlambat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pasien yang mengeluh dan terjadi antiran yang lama dan panjang sehingga banyak pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Pelayanan kesehatan dihasilkan oleh SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan profesional yang berbeda. Penyedia pelayanan kesehatan harus menjamin reputasi dokter dan petugas lainnya. Dokter dan petugas kesehatan menjadi faktor utama yang akan menentukan hasil pelayanan kesehatan termasuk tingkat kepuasan peserta.

Puskesmas Candi Sidoarjo memiliki jumlah peserta yang terdaftar Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bulan Oktober sebanyak 29.276 pasien. Hasil observasi awal wawancara kepada pasien peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo dengan hasil 4 dari 14 pasien mengatakan cukup baik dengan pelayanan Puskesmas Candi Sidoarjo. Ketidakpuasan ini karena antrian yang panjang sehingga pelayanan di Puskesmas tidak maksimal. Untuk pasien peserta JKN 10 dari 14 pasien mengatakan baik dengan pelayanan di Puskesmas Candi Sidoarjo karena dilayani baik oleh pegawai Puskesmas. Ruang tunggu yang kurang memadai sehingga masih ada pasien yang berdiri.

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk menganalisis “Gambaran kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo. Dengan harapan penelitian ini akan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Candi Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan suatu masalah “Bagaimana gambaran kualitas pelayanan kesehatan peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan penilaian peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Reliability* (kehandalan) penilaian pasien JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo
- b. Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) berdasarkan penilaian pasien JKN Puskesmas Candi Sidoarjo
- c. Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi Jaminan (*Assurance*) berdasarkan penilaian pasien JKN di puskesmas Candi Sidoarjo
- d. Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi Empati (*Empathy*) berdasarkan penilaian pasien JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo
- e. Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi Bukti fisik (*Tangible*) berdasarkan penilaian pasien JKN Puskesmas Candi Sidoarjo

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai bahan masukan dalam menambah wawasan dan mendapatkan pengetahuan, pengalaman dan pemahaman mengenai bagaimana gambaran kualitas pelayanan bagi peserta JKN

1.4.2 Manfaat Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan atau referensi bahan ajar dalam program studi D3 Asuransi Kesehatan.

1.4.3 Manfaat Bagi Puskesmas Candi Sidoarjo

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi Puskesmas Candi Sidoarjo untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh perawat, dokter maupun staf yang ada di Puskesmas Candi Sidoarjo