

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik ini salah satunya meliputi kesehatan.⁽¹⁾

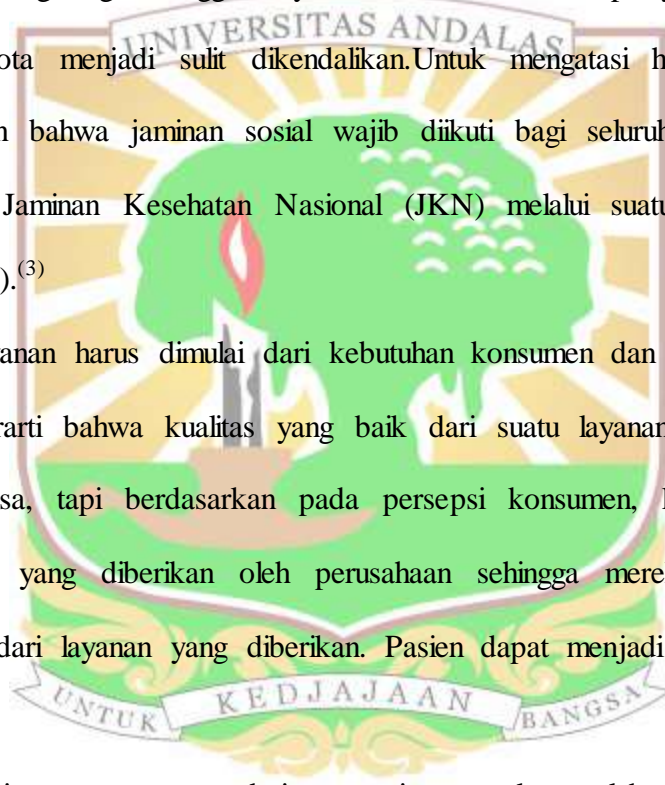
Kesehatan merupakan salah satu unsur hak asasi manusia yang harus diperoleh oleh seluruh lapisan masyarakat dan merupakan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Setiap warga negara Indonesia memiliki hak yang sama dalam hal kesehatan dan berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.⁽²⁾

Tingginya biaya perawatan kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat. Kondisi ini terjadi terutama saat pembiayaan kesehatan harus ditanggung sendiri (*out of pocket*) oleh masyarakat. Kenaikan biaya kesehatan seringkali terjadi akibat rumah sakit menggunakan teknologi canggih, pola pembayaran tunai langsung ke pemberi pelayanan kesehatan, pola penyakit kronik dan degeneratif, serta inflasi yang menyebabkan harga obat semakin melonjak. Salah satu metode yang dapat membantu masyarakat dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan yaitu dengan menggunakan asuransi kesehatan.⁽³⁾

Asuransi didefinisikan sebagai organisasi sosial yang menerima pemindahan risiko dan mengumpulkan dana dari anggota-anggotanya guna membayar kerugian yang mungkin terjadi pada masing-masing anggota tersebut.⁽⁴⁾ Pemerintah sampai saat ini telah melakukan berbagai upaya untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada masyarakat seperti Asuransi Kesehatan (Askes), Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Namun demikian asuransi kesehatan sosial yang sebelumnya telah diterapkan masih terfragmentasi atau terbagi-bagi sehingga biaya kesehatan dan mutu pelayanan yang didapat dan dirasakan oleh anggota menjadi sulit dikendalikan. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah menetapkan kebijakan bahwa jaminan sosial wajib diikuti bagi seluruh masyarakat Indonesia dengan menerapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).⁽³⁾

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik dari suatu layanan bukan berdasar pada persepsi penyedia jasa, tapi berdasarkan pada persepsi konsumen, karena konsumen yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas dari layanan yang diberikan. Pasien dapat menjadi kunci dalam mengukur kualitas pelayanan.⁽³⁾

Kepuasan pasien atau peserta dari asuransi merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan apakah suatu program yang dijalankan berhasil atau tidak.⁽³⁾ Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat tentang kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan



peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁽⁵⁾

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang saat ini diterapkan memberikan harapan baru kepada seluruh rakyat Indonesia mengenai sistem jaminan kesehatan sosial yang diberikan oleh pemerintah. Sebagai suatu sistem yang baru diterapkan penting untuk dilakukan analisis mengenai kepuasan peserta tentang layanan yang diberikan JKN bila dibandingkan dengan jaminan kesehatan yang sebelumnya telah diterapkan seperti Asuransi kesehatan (Askes). Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sebelumnya telah menjadi anggota Askes telah memiliki suatu tingkat kepuasan tentang Askes yang nantinya dapat dibandingkan dengan tingkat kepuasan pada masa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).⁽³⁾

PT. Askes (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya. Mulai tanggal 1 Januari 2014, PT ASKES Indonesia (Persero) berubah nama menjadi JKN sesuai dengan Undang-Undang no.24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.⁽⁶⁾

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana

amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta.⁽⁷⁾

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung adalah Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) di Kabupaten Sijunjung. Semua Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kabupaten Sijunjung melakukan rujukan ke RSUD Kabupaten Sijunjung.

Survei pendahuluan dilakukan kepada 30 orang pasien Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang datang ke Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. Hasilnya 26 orang (86%) kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan setelah berubahnya Askes menjadi JKN, sedangkan 4 orang lainnya (14%) mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan sama antara dahulu saat dikelola Askes dengan sekarang saat dikelola JKN. Alasan pasien Pegawai Negeri Sipil kurang puas dengan pelayanan JKN, dari segi prosedur pelayanan saat dikelola Askes, pasien dapat meminta untuk dirujuk ke Rumah Sakit yang diinginkannya, sedangkan saat sekarang dikelola oleh JKN, pasien harus dirujuk ke Rumah Sakit yang menjadi Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) di daerahnya dan itu pun apabila FKTP sudah tidak bisa lagi menangani penyakitnya.

Perbedaan dari segi persyaratan pelayanan, pada saat Askes, peserta PNS hanya perlu menunjukkan kartu Askesnya, sedangkan sekarang saat dikelola JKN, kartu peserta harus diperiksa dulu keaktifannya, jika tidak aktif atau peserta tidak terdaftar maka pelayanan kesehatan tidak bisa dilanjutkan dengan penggunaan asuransi kesehatan sebelum diurus keaktifannya. Kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan masih sama saat dulu dikelola Askes dengan saat sekarang dikelola JKN.

Perbedaan dari segi kecepatan pelayanan, saat dikelola JKN, peserta PNS menunggu lebih lama dari pada saat dulu dikelola Askes. Perbedaan dari segi kewajaran biaya pelayanan, daftar obat ketika dikelola JKN, obat kronis dimasukkan kedalam paket CBG dimana dokter di RS hanya memberikan obat untuk 7 hari. Padahal, obat kronis seperti hipertensi atau obat kencing manis perlu dimakan setiap hari. Ketika dikelola oleh Askes dahulu pasien diberikan obat untuk satu bulan.⁽⁶⁾ Pasien merasa disulitkan karena harus datang berulang kali dalam waktu yang relatif singkat untuk mengambil obat. Pasien PNS juga mengaku menunggu lebih lama untuk mendapat pelayanan daripada sebelum menjadi peserta JKN.

Penelitian sebelumnya yang membahas mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien ASKES dengan JKN adalah penelitian oleh Komang Trisnawati, Sumarni, Achmad Fudholidi tahun 2015 di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan bermakna antara harapan dan persepsi responden pada masing-masing dimensi dari SERVQUAL pada masa pelaksanaan Askes dan JKN. *Gap* terbesar pada masa Askes terdapat pada dimensi *reliability* (kehandalan) dan *gap* terbesar pada masa JKN juga terdapat pada dimensi *reliability* (kehandalan). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan bermakna antara kepuasan responden pada masa Askes dan JKN. Perbedaan terbesar nilai *gap* kepuasan era Askes dan JKN adalah dimensi *reliability* (kehandalan).⁽³⁾

Peneliti tertarik meneliti perbedaan tingkat kepuasan pasien Pegawai Negeri Sipil disaat dulu menjadi peserta Askes yang dikelola oleh PT.ASKES dengan saat sekarang dikelola oleh JKN di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. Penelitian ini perlu dilakukan sebagai gambaran bagi pemberi layanan kesehatan untuk mengetahui kepuasan Pegawai Negeri Sipil (PNS) tentang kualitas pelayanan pada masa sebelum dan sesudah menjadi

peserta JKN sehingga dapat melakukan tindakan yang strategis dan tepat sasaran untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana perbedaantingkat kepuasan pasien Pegawai Negeri Sipil sebagai pasien Askes dan sebagai pasien JKN di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung tahun 2016.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien Pegawai Negeri Sipil sebelum dan sesudah menjadi peserta JKN di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung tahun 2016.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketahui tingkat kepuasan pasien Pegawai Negeri Sipil sebelum dan sesudah dikelolanya Asuransi Kesehatan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung tahun 2016.
2. Diketahui tingkat kepuasan pasien Pegawai Negeri Sipil sebelum menjadi peserta JKN tentang prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung 2016.



3. Diketahui tingkat kepuasan pasien Pegawai Negeri Sipil sesudah menjadi peserta JKN tentang prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung 2016.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Sebagai bahan masukan dan pembanding untuk penelitian selanjutnya, dan hasil penelitian yang diperoleh dapat dimanfaatkan dalam perkembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.

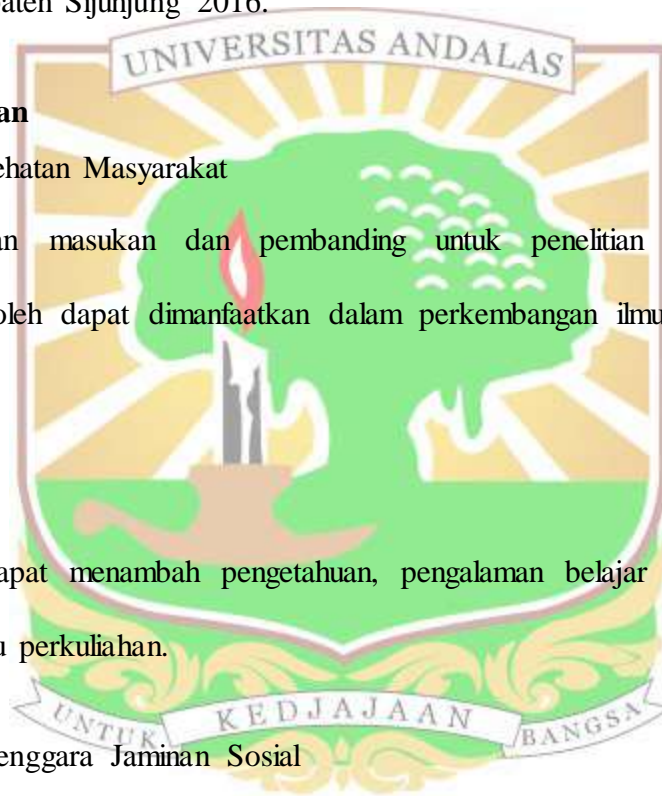
- b. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman belajar dan aplikasi ilmu yang didapat dari bangku perkuliahan.

- c. Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan saran dan informasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. Dalam membuat perencanaan maupun untuk pengambilan kebijakan guna meningkatkan pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan pasien sehingga tujuan dapat dicapai dengan efektif dan efisien.

- d. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung



Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan saran bagi rumah sakit umum daerah agar memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung tahun 2016 untuk melihat perbedaantingkat kepuasan pasien Pegawai Negeri Sipil sebelum dan sesudah menjadi peserta JKN di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung tahun 2016 berpedoman kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang memiliki 14 unsur pelayanan yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan Pelayanan.

