

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembukaan Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 diartikan bahwa tujuan negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam perubahan keempat Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tujuan tersebut semakin dipertegas yaitu dengan mengembangkan sistem jaminan sosial bagi kesejahteraan seluruh rakyat dalam Undang-Undang No 24 Tahun 2011. Mewujudkan tujuan tersebut perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepersertaan bersifat wajib, dana amanat dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta. Undang–Undang No.24 Tahun 2011 juga menetapkan, jaminan sosial nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri dari BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 bersifat wajib bagi seluruh rakyat Indonesia, namun dalam implementasi program BPJS Kesehatan belum semua penduduk menjadi peserta BPJS dan menurut data BPJS Kesehatan Maret 2016 sebanyak 163.327.183 orang peserta atau sekitar 63% dari rakyat Indonesia yang terdaftar, hal ini berarti masih ada 37 % rakyat Indonesia yang belum mendapatkan jaminan kesehatan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Tahun 2016), begitu juga dengan kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Kerinci dari jumlah penduduk 253.258 jiwa yang terdaftar keanggotaan sebanyak 159.045 jiwa (62.8%), sehingga masih ada 94.212 jiwa yang belum terdaftar atau sekitar 37.2%. Menurut Kabid Keperawatan di RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci, banyaknya warga yang belum mendaftar menjadi peserta BPJS tersebut menimbulkan masalah dalam pelayanan kesehatan. Warga daerah kerinci yang tidak memiliki kartu JKN khususnya dari kalangan masyarakat yang kurang mampu akan sulit mendapatkan pelayanan kesehatan yang murah, kesulitan biaya tersebut membuat mereka enggan berobat kalau penyakitnya belum parah. Akibatnya banyak warga yang sakit terpaksa berobat dan dirawat dengan biaya

yang tinggi. Sedangkan menurut pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 diamanatkan bahwa tujuan negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, kesejahteraan tersebut harus dapat dinikmati secara berkelanjutan, adil, dan merata menjangkau seluruh rakyat. Tujuan tersebut semakin dipertegas yaitu dengan mengembangkan sistem jaminan sosial di Indonesia. Sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian jaminan yang lebih menyeluruh dan terpadu bagi setiap masyarakat Indonesia agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera (Undang-Undang No 40 Tahun 2004). Pengembangan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat merupakan amanat konstitusi dalam rangka memenuhi hak rakyat atas jaminan sosial yang dijamin dalam Pasal 28 H ayat (3) UUD Negara RI Tahun 1945. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Marline et al, (2015) ketidak merataan kepesertaan dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui mengenai program jaminan kesehatan ini disebabkan oleh belum optimalnya sosialisasi JKN dimasyarakat, puskesmas dan Rumah Sakit.

Rumah sakit Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci adalah satu-satunya Rumah Sakit kelas C milik pemerintah daerah yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kabupaten Kerinci. RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci memiliki jumlah kunjungan selama tahun 2016 mencapai 13.766 jiwa. RSUD ini mulai menyelenggarakan program JKN yang dijalankan oleh BPJS pada 1 Januari 2014. Dari awal penyelenggaraan BPJS terdapat berbagai keluhan dan ketidak puasan pasien di RSUD Mayjen H.A Thalib.

Dari hasil survei pendahuluan yang telah peneliti lakukan terhadap 20 responden pasien BPJS Kesehatan di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci diketahui 13 dari 20 responden mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan disebabkan masih ada beberapa petugas rumah sakit yang kurang ramah dalam melayani pasien serta fasilitas ruangan yang kurang memadai.

Dari masalah seperti yang diuraikan diatas maka akan menyebabkan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna sistem layanan kesehatan. Sedangkan di RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci belum ada unit yang menangani khusus untuk keluhan pasien JKN dalam pengimplementasian pelayanan JKN di rumah

sakit (wawancara bagian pelayanan). Padahal penanganan keluhan merupakan salah satu ruang lingkup yang harus ada pada pelaksanaan JKN, dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan prima. Oleh karena itu, menangani dan menanggapi keluhan pelanggan perlu mendapatkan prioritas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu. Penanganan keluhan adalah upaya atau proses untuk mengetahui suatu permasalahan dengan jelas, menilai dan menyelesaikan permasalahan tersebut (Buku pegangan sosialisasi JKN, 2014). Hasil penelitian Kiantini(2003) menunjukkan bahwa penanganan keluhan merupakan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan fasilitas kesehatan, jika hal tersebut tidak ditangani maka dapat mengalami kerugian berupa *image* yang buruk sehingga akan mengurangi kunjungan dan kepercayaan pasien.

Selain itu pada pengajuan klaim di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci terdapat masalah yang penulis temui yaitu terlambatnya pengajuan klaim oleh rumah sakit ke BPJS Kesehatan. Dari awal berjalannya program BPJS di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci sampai bulan maret 2016 klaim selalu terlambat diajukan yaitu lewat dari tanggal 10 bulan berikutnya (laporan bagian mobilisasi dana) hal ini berdampak langsung bagi rumah sakit, mulai dari menumpuknya berkas klaim yang harus diverifikasi sampai masalah keuangan (terlambat pembayaran insentif staf). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Malonda (2015) pengajuan klaim BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tandano dengan BPJS di wilayah Manado yaitu pengajuan klaim tidak sesuai dengan prosedur dan tarif dalam perjanjian kerja sama (PKS) sehingga menimbulkan masalah bagi RSUD Dr. Sam Ratulangi Tandano.

Beberapa masalah pada penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional di rumah sakit Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci ini, maka peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional di ruang rawat inap RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci karena hal ini sangat penting untuk diperhatikan dalam rangka memberikan informasi kepada rumah sakit untuk dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga rumah sakit dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Mutu pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima aspek

komponen mutu yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Muninjaya, 2011).

Berdasarkan gambaran tersebut, maka diperlukan analisis kualitas pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2018.

1.2 Rumusan Masalah

Dari gambaran yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2018.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2018.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui bagaimana input (kebijakan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana) dalam kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional di Ruang Rawat Inap RSUD Mayjen H.A Thalib Kab. Kerinci.
- b. Mengetahui bagaimana proses mutu (*tangibility, reability, responsiveness, assurance, emphaty*) dan pengajuan klaim dalam kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional di Ruang Rawat Inap RSUD Mayjen H.A Thalib Kab. Kerinci.
- c. Mengetahui bagaimana output (mutu pelayanan kesehatan) dalam kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional di Ruang Rawat Inap RSUD Mayjen H.A Thalib Kab. Kerinci.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat memperkaya konsep atau teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan tentang kebijakan kesehatan khususnya yang terkait dengan analisis kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional di rumah sakit daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dapat memberi masukan bagi RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan tentang kebijakan program jaminan kesehatan nasional yang telah berjalan.

