

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yang merata merupakan aspek penting yang harus dipenuhi dalam upaya mengoptimalkan kesehatan masyarakat secara menyeluruh tidak hanya memandang aspek fisik merata nyasarana pelayanan semata, akan tetapi secara luas meliputi keterjangkauan dari segi jarak, ekonomi dan budaya. Masyarakat yang menggunakan jamkesmas secara tidak langsung merupakan tanggung jawab pemerintah. Pemerintah adalah instansi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan penduduk atau masyarakat, harus memenuhi kewajiban dalam menyediakan sarana pelayanan kesehatan, serta menyelenggarakan system asuransi kesehatan bahwa dalam rangka meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin/kurang mampu pemerintah telah menyelenggarakan program jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) yaitu program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagimasyarakat miskin di seluruh Indonesia. Sehingga tidak ada lagi masyarakat miskin/kurang mampu yang kesulitan memperoleh kesehatan karena alasan biaya.

Dimana masyarakat miskin/kurang mampu memperoleh pelayanan kesehatan secara berjenjang mulai dari rawat jalan dan rawat inap di puskesmas, sampai rujukan rawat spesifikasi dan rawat inap kelas III rumah sakit, dengan jenis pelayanan yang berlaku di rumah sakit. Prepatan dikutip dalam Lubis (2008).

Jenis pelayanan yang diterima bagi peserta jamkesmas yaitu konsultasi pemeriksaan dokter pemberian obat (Generik/Formularium Jamkesmas), pemeriksaan penunjang diagnostik, pemeriksaan penunjang medik, tindakan medikoperatif dan non operatif, ruang rawat kelas III & perawatan intensif ICU (*Intensive Care Unit*), ICCU(*Intensive Cardiac Care Unit*), PICU (*Pediatric Intensive Care Unit*), dan NICU (*Neonatal Intensive Care Unit*), dan pelayanan darah. Diharapkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang menggunakan jamkesmas dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya untuk mewujudkan peningkatan derajat kesehatan masyarakat seutuhnya agar kepuasan bagi pasien bisa dipersepsikan dengan baik.

Namun program ini tidak menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan di rumah sakit, masih terdengar keluhan pasien jamkesmas yang belum memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal baik dari segi sarana fasilitas maupun pelayanan keperawatan. Adanya kendala yang selama ini dirasakan bagi pasien jamkesmas pada jenis pelayanan yang diterima misalnya pada pelayanan keperawatan rawat inap merupakan suatu penilaian masalah bagi rumah sakit yang bersangkutan oleh pasien terhadap kepuasannya.

Adapun tuntutan pasien jamkesmas terhadap pelayanan kesehatan yang makin banyak kepada petugas kesehatan atau institusi pelayanan kesehatan yang terkesan membeda-bedakan, perawat yang tidak ramah, judes, kurang senyum baik pada pasien maupun keluarga pasien, atau tidak peduli terhadap perasaan dan kecemasan pasien terhadap penyakitnya, dan dari segi fasilitas yang ada seperti keadaan ruangan yang mereka tempatkan kurang bersih, dan jumlah tenaga kesehatan

yang di ruangan masih kurang, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pasien jamkesmas. Kelemahannya perbandingan antara jumlah perawat dengan pasien yang diruangan, jumlah perawat yang masih kurang sementara pasien yang datang kerumah sakit semakin meningkat.

Berdasarkan penelitian Pusat dan Informasi Regional, Pohan 2007, dari 339 masyarakat miskin/kurang mampu yang menggunakan jamkesmas dan masyarakat yang menggunakan surat keterangan tidakmampu (SKTM) gakin, sebanyak 44,2% mengeluh terhadap pelayanan RSUD, dan sebanyak 15,6% mengeluh terhadap pelayanan puskesmas. Sedangkan dari sisi pelayanan keperawatan 21,7% mengungkapkan pelayanan kurang.

RSUD Prof. DR. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo merupakan sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasaperawatan medis dan merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang menggunakan Jamkesmas. Pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Prof. Dr. H Aloei Saboe Kota Gorontalo kepada peserta Jamkesmas antara lain pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) dan pelayanan RawatInap Tingkat Lanjutan (RITL) yang mencakup tindakan pelayanan obat, penunjang diagnosik, pelayanan darah serta pelayanan lainnya.

Data yang diperoleh pasien rawat inap setiap tahunnya yang menggunakan kartu jamkesmas dari RSUD Prof. Dr. H.Aloei Saboe Kota Gorontalo pada tahun 2011 yaitu sebanyak 6.504 pasien. Pada tahun 2012 yaitu sebanyak 6608 pasien. Pasien rawat inap yang menggunakan kartu jamkesmas di kelas III ruang interna

sebanyak 1813 pasien/tahun sedangkan tiap bulannya sebanyak 151 pasien, sedangkan jumlah pemberi pelayanan kesehatan yang diruang interna sebanyak 72 orang yang terdiri dari dokter, perawat, pekarya, administrasi, evakuasi dan cleaning service (CS), dan hasil evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pada tahun 2012 di RSUD Prof. Dr. H.Aloei Saboe Kota Gorontalo sekitar 62,98 %.

Salah satu pelayanan keperawatan yang seharusnya berlaku di rumah sakit adalah pelayanan prima. Dimana pelayanan tersebut merupakan suatu pelayanan professional, cepat, bersih, ramah dan pelayanan yang memberikan kepuasan bagi kesembuhan pasien. Hal ini berbanding terbalik dengan kondisi yang berada dilapangan. Sehingga menimbulkan persepsi-persepsi yang buruk terhadap suatu profesi terutama profesi keperawatan, persepsi tersebut juga menimbulkan kecemasan bagi pasien terutama pasien jamkesmas.

Dari beberapa masalah dan persepsi diatas menunjukkan bahwa kepuasan pasien jamkesmas terhadap pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan masih berbeda-beda. Sehubungan dengan itu maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “ *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Jamkesmas Rawat Inap Di Ruang Interna RSUD Prof. Dr. H.Aloei Saboe Kota Gorontalo*”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

Belum optimalnya pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan yang diberikan pihak rumah sakit terhadap pasien jamkesmas, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka, rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

Apakah ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien jamkesmas rawat inap di ruang interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan umum**

Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien jamkesmas rawat inap di ruang interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo?

#### **1.4.2 Tujuan khusus**

1. Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan ditinjau dari kualitas *Reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien jamkesmas rawat inap di ruang interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo
2. Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan ditinjau dari kualitas *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien jamkesmas rawat inap di ruang interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

3. Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan ditinjau dari kualitas *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien jamkesmas rawat inap diruang interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo
4. Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan ditinjau dari kualitas *Emphaty* (Empati) dengan kepuasan pasien jamkesmas rawat inap diruang interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo
5. Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan ditinjau dari kualitas *Responsiveness* (Daya Tangkap) dengan kepuasan pasien jamkesmas rawat inap diruang interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi pihak Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi yang bermanfaat bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan yang ditujukan pada pasien jamkesmas

#### 2. Bagi Profesi Keperawatan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi profesi keperawatan dalam mengembangkan ilmu keperawatan yang menyangkut pelayanan keperawatan kepada pasien khususnya pada pasien dengan tingkat sosial yang berbeda.

### 3. Bagi peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman berharga bagi penulis dalam mengembangkan penelitian tentang pelayanan keperawatan yang ditujukan pada pasien Jamkesmas.