

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik dalam rangka menuju masyarakat yang sejahtera. Seluruh kepentingan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraannya harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sebagai warga negara dan terutama pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan oleh pemerintah.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif sehingga manusia yang sehat telah menjadi modal dasar bagi pertumbuhan pembangunan di Indonesia. Untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali baik dari segi biaya dan kendali mutu. Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan dan pelayanan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab untuk mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya.

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui program promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Disamping itu perlu pula dilakukan perbaikan pembiayaan kesehatan sehingga sistem pembiayaan akan menjadi lebih jelas, sarana dan prasarana kesehatan dan kualitas sumber daya manusia serta peningkatan mutu pelayanan juga perlu mendapat perhatian.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani.

Berangkat dari kesadaran tersebut, rumah sakit maupun puskesmas yang ada di Indonesia baik milik pemerintah maupun swasta, selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan keluarganya. Baik melalui penyediaan peralatan pengobatan, tenaga medis yang berkualitas sampai pada fasilitas pendukung lainnya seperti tempat penginapan, kantin, ruang tunggu, apotik dan sebagainya. Dengan demikian masyarakat benar-benar memperoleh pelayanan kesehatan yang tepat dan cepat.

Kualitas pelayanan di rumah sakit menjadi salah satu faktor penting dalam memenuhi hak masyarakat untuk kesehatan. Di sisi lain, kualitas

pelayanan di rumah sakit tampil dengan fenomena yang unik, karena dimensi dan indikator yang berbeda antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Untuk mengatasi perbedaan tersebut, seharusnya digunakan pedoman dasar penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan terarah pada pelayanan kesehatan yang sempurna dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Dengan demikian, mutu pelayanan kesehatan adalah segala yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Pelayanan kepada pasien miskin yang diberikan secara berbeda masih terjadi, hal ini memberikan gambaran bahwa usaha dibidang kesehatan menjadi prioritas dalam peningkatan kesehatan masyarakat. Namun realita rumah sakit dalam memberikan pelayanan berdampak pada mahalanya biaya yang membebani masyarakat miskin. Oleh sebab itu, keberadaan rumah sakit menjadi harapan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dibidang kesehatan khususnya bagi masyarakat yang kurang mampu atau masyarakat miskin. Masih banyaknya masyarakat miskin yang tentunya memiliki hak yang sama memperoleh pelayanan kesehatan yang terjangkau sesuai dengan keadaan mereka. Masyarakat miskin saat ini sangat sulit untuk memperoleh pelayanan disegala bidang khususnya pelayanan kesehatan.

Pemenuhan hak dasar khususnya pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebijakan yang diluncurkan oleh pemerintah yang tercakup dalam strategi nasional penanggulangan kemiskinan. Saat ini keluarga miskin menjadi

sasaran program kesehatan yang utama, apalagi dengan keadaan ekonomi yang memburuk jumlah keluarga miskin atau kurang mampu makin meningkat. Keadaan tersebut ternyata juga mengakibatkan penurunan frekuensi konsumsi pangan, barang dan jasa termasuk didalamnya kesehatan. Penurunan tersebut mencakup kualitas dan kunjungan ke rumah sakit, puskesmas dan bidan.

Masyarakat miskin haruslah diperhatikan hak-haknya oleh para pihak penyelenggara kesehatan terutama pihak rumah sakit dan pemerintah apalagi mereka yang tergolong pasiendari masyarakat ekonomi lemah. Namun kadang masyarakat miskin merasa dirugikan seperti, mengenai administrasi yang panjang, pelayanan yang kurang memuaskan atau merasa didiskriminasikan maka pasien pengguna Jamkesmas tersebut dapat meminta hak-hak yang telah diatur secara hukum. Hak pasien adalah memperoleh pelayanan yang aman, bermutu, dan terjangkau, disamping itu pasien juga mendapatkan ganti rugi apabila pelayanan yang diterima tidak sebagaimana mestinya. Bahkan masyarakat pengguna jaminan kesehatan saat menyampaikan keluhannya kepada rumah sakit sebagai upaya perbaikan intern rumah sakit dalam pelayanannya atau kepada lembaga yang memberi perhatian kepada konsumen, masih juga mengalami berbagai kendala.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi keluarga miskin di Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo?

- b. Bagaimana persepsi keluarga miskin tentang pelayanan Rumah Sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi keluarga miskin di di Rumah Sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo
- b. Untuk mengetahui persepsi keluarga miskin tentang pelayanan Rumah Sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu:

- a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yaitu manfaat dari penulisan hukum ini yang bertalian dengan pengembangan ilmu sosiologi mengenai persepsi masyarakat tentang pelayanan Rumah Sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam hal bagaimana melaksanakan pelayanan pasien keluarga miskin khususnya di Rumah Sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo, dan untuk memaksimalkan jasa pelayanan jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin di Kota Gorontalo yang menjadi pasien Rumah Sakit Aloei Saboe.