

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan dibidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan. Pelaksanaan pembangunan dibidang kesehatan melibatkan seluruh warga masyarakat Indonesia. Hal tersebut dapat dimengerti karena pembangunan kesehatan mempunyai hubungan yang dinamis dengan sektor lainnya.¹

Kesehatan adalah hak dasar setiap individu dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat miskin, dalam implementasinya dilaksanakan secara bertahap sesuai kemampuan keuangan pemerintah dan pemerintah daerah. Dapat disimpulkan bahwa pemerintah harus bertanggung jawab untuk memberikan kehidupan khususnya dalam bidang kesehatan terhadap masyarakat yang kurang mampu. “Jaminan kesehatan diselenggarakan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.”²

¹ Resky Permatasari. 2012. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Tinjauan Pengguna Jamkesmas*. Palembang. Hal: 3

² Syafirah Usman. 2013. *Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Bagi Peserta Jamkesmas*. Malang. Hal: 7

Perhatian pemerintah terhadap masalah kesehatan terutama kesehatan masyarakat miskin telah diwujudkan dengan dibentuknya Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin (PJKMM) yang diselenggarakan oleh Kementerian Departemen Kesehatan. Program yang telah berjalan selama empat tahun dinilai masih banyak terdapat kendala dalam pelaksanaannya, sehingga program ini diperbaharui dari segi manajemen kepesertaan dan pelayanan kesehatan menjadi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat.³

Pengaturan Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat bertujuan untuk memberikan acuan bagi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan pihak terkait penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dalam rangka : Memberikan kemudahan dan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas kesehatan Jamkesmas. Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga terkendali mutu dan biayanya. Terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.

Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat mengacu pada prinsip-prinsip : Dana amanat dan nirlaba dengan pemanfaatan untuk semata-mata peningkatan derajat kesehatan masyarakat miskin ; Menyeluruh (komprehensif) sesuai dengan standar pelayanan medik yang *cost effective* dan rasional ; Pelayanan

³ Nur Alam Fajar. 2010. *Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Petaling*. Kabupaten Bangka. Hal: 2

terstruktur, berjenjang dengan portabilitas dan ekuitas dan Efisien, transparan dan akuntabel.⁴

Dari tahun ke tahun program Jamkesmas terus dilakukan perbaikan baik pada aspek kepersetaan, pelayanan, dan pengorganisasian. Meskipun terus dilakukan perbaikan tetapi masih banyak hal-hal yang perlu dibenahi dan belum dapat memenuhi kepuasan semua pihak, namun demikian diharapkan program Jamkesmas akan semakin mendekati tujuan yaitu meningkatkan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kesejahteraan masyarakat.

Program Jamkesmas juga merupakan upaya yang mendukung pencapaian target pertama dalam MDGs 2015. Target 1 MDG adalah mengurangi jumlah penduduk yang mengalami kemelaratan ekstrim hingga separuhnya. Target ini dapat dicapai bila beban masyarakat dalam pemeliharaan kesehatan dijamin oleh pemerintah, melalui peningkatan cakupan pelayanan Program Jamkesmas.⁵

Untuk melaksanakan pelayanan kesehatan yang nyaman dan memuaskan bagi masyarakat, pelayanan kesehatan Puskesmas didasarkan dalam program pokok pelayanan kesehatan dasar. Standar pelayanan kesehatan ini tidak terlepas dari prosedur dan proses pelayanan kesehatan Puskesmas. Dalam kaitan dengan pelayanan kepada peserta Program Jamkesmas, prosedur pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur Puskesmas yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Dengan adanya prosedur ini maka proses pelayanan kepada peserta Jamkesmas

⁴ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 903/menkes/per/v/2011 Tentang *Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Hal. 4.

⁵ Mukti. 2011. *Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan*. Triwulan IV. Hal 3

memiliki langkah-langkah yang jelas dan sistematis sehingga dapat mendukung kualitas pelayanan. Selain itu, diperlukan pula fasilitas pelayanan yang memadai sehingga akan mendukung pelayanan yang berkualitas.⁶

Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini diselenggarakan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin.⁷

Rumah Sakit Islam Gorontalo merupakan sebuah unit bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit ini mempunyai 52 karyawan. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, Rawat Jalan, Rawat Inap, Poli Umum, Poli Gigi, Praktek Dokter Spesialis, Laboratorium Klinik, Radiologi, Rekam Jantung, Apotik Ruang Bedah, Ruang Persalinan, dan Ambulans. Jumlah petugas di Rumah Sakit Islam terdiri dari dokter umum 6 orang, dokter spesialis 16 orang, perawat 32 orang, petugas radiologi 2 orang, petugas laboratorium 1 orang. Jumlah tempat tidur terdiri dari kelas I 10 tempat tidur, kelas II 5 tempat tidur, kelas III Pria 8 tempat tidur, kelas III Wanita 8 tempat tidur dan VIP 14 tempat tidur.

Jumlah kunjungan pasien Rawat Inap pada periode Januari-September tahun 2010 terdapat 2252 kunjungan pasien. Untuk kunjungan pasien Rawat Jalan terdapat

⁶ Mukhadiono, 2011. *Jurnal Keperawatan Soedirman* (The Soedirman Journal of Nursing), Volume 6, No.1, Hal. 56-57

⁷ Alfian Zakaria. 2012. *Penerapan Metode Promethee Dalam Penentuan Peserta Jamkesmas*. Gorontalo. Hal: 19.

732 kunjungan pasien. Rumah Sakit Islam Gorontalo menjadi Rumah Sakit Islam yang berorientasi pada kepuasan pasien. Bidang perawatan VIP dan pelayanan Psikoreligi menjadi unggulan serta mempersiapkan diri menghadapi persaingan yang ada.⁸

Melalui Jamkesmas diharapkan dapat memberikan kontribusi meningkatkan umur harapan hidup bangsa Indonesia, dapat terlayannya kasuskasus kesehatan peserta pada umumnya. Program jaminan kesehatan ini telah memberikan banyak manfaat bagi peningkatan akses pelayanan kesehatan masyarakat peserta. Pelaksanaan Jamkesmas 2010 merupakan kelanjutan pelaksanaan tahun 2009 dengan perbaikan dan peningkatan yang mencakup aspek kepesertaan, pelayanan kesehatan, pendanaan dan organisasi manajemen.⁹

Pelayanan Jamkesmas tidak tegas dalam mengelompokkan warga penerima Program Pelayanan Jamkesmas sehingga sering terjadi salah sasaran. Ketidakmerataan kartu Jamkesmas sendiri memicu adanya kecemburuan Sosial di masyarakat karena hal tersebut dianggap tidak adil oleh masyarakat yang tidak menjadi peserta dari Kartu Jamkesmas itu sendiri. Maka dari itu Pemerintah Setempat dan pihak-pihak terkait harus memberikan Kebijakan dalam mengatasi permasalahan terkait ketidak sesuaian pelayanan Jamkesmas yang diterima oleh masyarakat miskin dan tidak mampu agar masyarakat miskin dan tidak mampu mendapatkan haknya

⁸ Zulfiah Abdussamad. 2010. *Pengaruh Diferensiasi Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Islam Gorontalo*. Hal. 2-3.

⁹ Rizky Novrianto, 2011. *“Analisis Pelayanan bagi Peserta Jamkesmas dengan Indeks Kepuasan Masyarakat” di Puskesmas*. Prambon Sidoarjo. Jatim. Hal. 5

sebagai Warga Negara Indonesia dalam bidang Pelayanan Kesehatan Demi kehidupan yang lebih layak bagi mereka yang membutuhkan.

Berdasarkan pengamatan penulis lakukan, masalah yuridis yang muncul mengenai ketidaksesuaian terhadap kartu Jamkesmas ini terjadi di masyarakat dimana sebagai salah satu contoh kasus di Rumah Sakit Islam ialah penggunaan kartu Jamkesmas milik orang tua yang tidak dapat dipergunakan oleh orang lain ketika seseorang tersebut sakit, terutama menyangkut pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam kepada pasiennya. Hal ini terdapat beberapa pasien yang tidak memiliki kartu jamkesmas dalam pengobatan mengenai penyakit yang diderita pasien tetapi bisa menggunakan kartu jamkesmas milik orang lain atau keluarga itu sendiri dengan cara memalsukan nama pasien seolah-olah kartu jamkesmas tersebut milik ia sendiri untuk kepentingan pengobatan maupun pelayanan lainnya seperti pelayanan medik, pelayanan obat-obatan dan pelayanan administrasi.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melihat bagaimana Persepsi Masyarakat terhadap administrasi pelayanan kesehatan yang ada di Ruma Sakit Islam. Judul penelitian ini *“Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Jamkesmas”* (Studi Kasus di Rumah Sakit Islam. Kota Gorontalo).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

- 1.2.1 Bagaimana persepsi masyarakat dengan adanya pelayanan Jamkesmas di Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo?
- 1.2.2 Bagaimana pelayanan perawatan kesehatan di Ruang Kelas Tiga (3) yang menggunakan jasa jamkesmas oleh pihak Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo?
- 1.2.3 Bagaimana gambaran karakteristik (umur, pendidikan dan pekerjaan) dalam pelayanan peserta Jamkesmas di Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo?
- 1.2.4 Bagaimana gambaran pelayanan pasien sebagai pengobatan medis di Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo?
- 1.2.5 Bagaimana konsep tata kelola yang ada di Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo?

1.3 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas peneliti hanya memilih masalah pada nomor satu yaitu bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan jamkesmas yang diterapkan oleh pihak Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka masalah fokus dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan jamkesmas yang diterapkan oleh Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo”.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai pelayanan Jamkesmas di Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo.
- 1.3.2 Untuk mengetahui pelayanan perawatan kesehatan di Ruang Kelas Tiga (3) dalam memilih Jamkesmas sebagai pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain :

- 1.4.1 Sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi pihak-pihak terkait mengenai pentingnya Jaminan Kesehatan Masyarakat yang ada di Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo.
- 1.4.2 Sebagai hasil karya dalam menambah wawasan pengetahuan yang lebih memperluas pola pikir pembaca khususnya mengenai persepsi masyarakat dalam kaitanya dengan pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat yang ada di Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo.
- 1.4.3 Bagi Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit Islam Kota Gororontalo. Untuk bahan pertimbangan dan evaluasi sejauhmana Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) di Wilayah Kerja Rumah Sakit Islam Kota Gorontalo.