

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar dari setiap manusia untuk dapat hidup layak, produktif, serta mampu bersaing untuk meningkatkan taraf hidupnya. Perkembangan teknologi dalam bidang kesehatan berjalan dengan pesat dalam abad terakhir ini, yang manfaatnya dapat dinikmati oleh masyarakat luas. Dalam ajaran agama Islam, Allah telah memberikan tuntunan dan aturan-aturan yang bersifat komprehensif, salah satunya perihal perspektif Islam dalam mengajarkan kesehatan bagi individu maupun masyarakat. “Kesehatan merupakan salah satu hak bagi tubuh manusia” demikian sabda Nabi Muhammad SAW. Karena kesehatan merupakan hak asasi manusia, sesuatu yang sesuai dengan fitrah manusia, maka Islam menegaskan perlunya istiqomah memantapkan dirinya dengan menegakkan agama Islam. Satu-satunya jalan dengan melaksanakan perintah-perintah-Nya dan meninggalkan larangan-Nya. Allah berfirman:

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَتْكُمْ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِّمَا فِي الصُّدُورِ
وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ ﴿٥٧﴾

Artinya :

”Hai manusia, sesungguhnya telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh-penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk dan rahmat bagi orang-orangnya yang beriman”
(QS:Yunus 57)

Namun demikian jangkauan pelayanan kesehatan ini masih terbatas, artinya masih banyak masyarakat yang belum mampu menikmati pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal ini sangat ditentukan oleh sistem pelayanan kesehatan yang berlaku di suatu Negara (Andari, 2001).

Amir, Tandju, Syamsuddin, (2004) mengemukakan bahwa di tengah era global yang ditandai dengan tingkat kompetisi yang makin tajam dan perubahan lingkungan bisnis yang bergerak dengan cepat, pragmatis dan cenderung tak terduga, mengharuskan setiap organisasi untuk selalu meningkatkan daya saingnya. Selain itu tuntutan pelanggan juga makin kuat terhadap produk maupun jasa yang bermutu, seiring dengan banyaknya alternatif barang dan jasa yang tersedia dan meningkatnya pengetahuan serta status sosial masyarakat.

Sektor jasa yang kini sedang berkembang dengan pesat adalah jasa kesehatan, di tengah meningkatnya kesadaran masyarakat dalam memaknai kata “sehat” sebagai bagian dari investasi mereka di masa depan. Organisasi

yang bergerak dalam bidang kesehatan secara ilmiah hampir memiliki prosedur kerja yang hampir sama. Artinya bahwa secara teknis penanganan pasien dalam berbagai kondisi hampir terstandarkan dengan prosedur yang sama. Oleh karenanya peningkatan mutu layanan kini bukan lagi pada mutu teknikal semata yang merupakan bagian dari “way to life” industri kesehatan, namun mengarah pada bagaimana mengelola industri kesehatan yang memiliki daya saing di mata pengguna jasanya dengan memenuhi keinginannya.

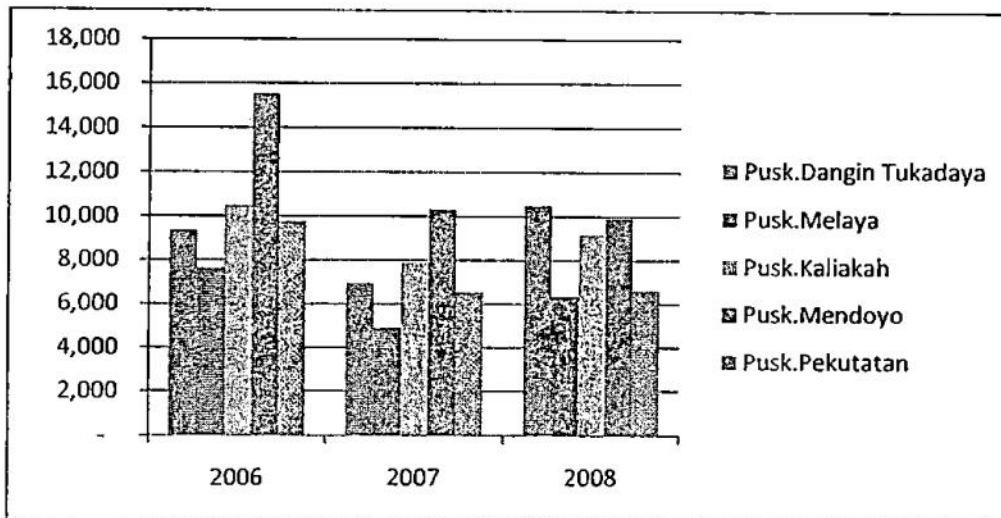
Adanya sistem pemerintahan yang dikenal dengan otonomi daerah, yang ditandai dengan munculnya berbagai UU baru termasuk UU No 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah dimana daerah berhak/bebas mengurus daerahnya didasarkan atas kebutuhan kemampuan daerah yang dimiliki, salah satunya adalah Kabupaten Jembrana yang memiliki PAD terkecil di Propinsi Bali. Beberapa kebijakan baru yang termasuk inovasi baru di era desentralisasi sekarang ini adalah pemberian subsidi biaya rawat jalan bagi seluruh penduduk Jembrana melalui program Jaminan Kesehatan Jembrana (JKJ) sejak tahun 2003. Otonomi daerah memberikan kesempatan Pemerintah Kabupaten Jembrana untuk menetapkan kebijakan bahwa subsidi pemerintah yang semula untuk biaya obat-obatan RSUD dan puskesmas dialihkan dan diberikan kepada masyarakat melalui satu lembaga asuransi yang dibangun Pemerintah Kabupaten Jembrana yaitu Lembaga Jaminan

Kesehatan Jembrana (Lembaga JKJ) dengan Keputusan Bupati Jembrana Nomor 31 Tahun 2003. Subsidi ini diberikan kepada seluruh masyarakat Jembrana dalam bentuk premi untuk biaya rawat jalan tingkat pertama di unit pelayanan kesehatan yang mengikat kontrak kerja dengan Bapel/Badan Penyelenggara JKJ (Sudaarsana, 2004).

JKJ dibangun sebagai satu inovasi pilihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Jembrana, dan dengan program JKJ ini dimungkinkan terjadinya demokratisasi dibidang kesehatan oleh karena masyarakat secara bebas dapat menggunakan sarana pelayanan kesehatan (PPK-1) yang ada di seluruh wilayah Jembrana, dan dengan program JKJ ini masyarakat tidak perlu menyediakan uang untuk biaya rawat jalan, sehingga pemanfaatan sarana kesehatan oleh masyarakat menjadi tinggi, dan dapat menekan angka pemakaian rumah sakit.

Dalam kondisi seperti ini, dimana semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan meningkatnya pengetahuan serta status sosial masyarakat, mengharuskan Puskesmas Melaya di Kabupaten Jembrana selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan termasuk bagi peserta JKJ dan yang telah mengadakan kontrak kerja dengan Bapel JKJ untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum. Berdasarkan data rekapitulasi kunjungan pasien

JKJ antara tahun 2006 hingga tahun 2008, Puskesmas Melaya memiliki jumlah kunjungan paling rendah diantara puskesmas lainnya di Kabupaten Jembrana seperti yang bisa dilihat pada grafik dibawah ini :



Gambar 1.1.

Rekapitulasi Kunjungan Pasien JKJ

Kepuasan pasien merupakan hal yang amat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu sehingga dapat memuaskan keinginannya. Salah satu cara untuk mengukur mutu jasa pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien, Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis menganggap penting dilakukannya penelitian tentang kepuasan pasien peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Melaya.

B. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas adalah :

1. Bagaimana kepuasan peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Melaya ?
2. Variabel apakah yang paling memuaskan pasien peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana diantara dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Melaya di Kabupaten Jembrana.

C. Keaslian Penelitian

Peneliti menemukan beberapa penelitian lain yang sejenis yang menilai tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian tersebut antara lain :

1. Analisis tingkat kepuasan pasien pengguna ASKES dan non ASKES terhadap pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap RSD Panembahan Senopati Bantul (Rosmawati, 2005).

Penelitian diatas menggunakan metode deskriptif anakitik dengan pendekatan *cross sectional* yang dilaksanakan pada pasien rawat inap RSD Panembahan Senopati Bantul serta pada perawat yang bertugas diruang rawat inap tersebut. Berbeda dengan penelitian peneliti yang mengambil subjek penelitian tentang kepuasan peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Melaya, menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional*, dan lokasi penelitian yang bertempat di Puskesmas Melaya Kabupaten Jembrana.

2. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas Depok I di Sleman (Rahmulyono, 2008).

Penelitian diatas merupakan tipe penelitian pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman. Berbeda dengan judul penelitian diatas, judul penelitian peneliti mengambil subjek penelitian tentang kepuasan peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Melaya, dengan jenis penelitian deskriptif dan lokasi penelitian yang bertempat di Puskesmas Melaya Kabupaten Jembrana.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Melaya di Kabupaten Jembrana sesuai dengan harapan pasien peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana?

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Melaya di Kabupaten Jembrana sesuai dengan harapan pasien peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana?
- b. Untuk menganalisis variabel apa yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Melaya di Kabupaten Jembrana yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta Asuransi kesehatan jembrana.

E. Manfaat Penelitian

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.