

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah hak fundamental setiap warga negara. Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Kesehatan merupakan salah satu unsur penting yang harus dimiliki manusia untuk mencapai kesejahteraan. Pentingnya kesehatan dituangkan dalam Deklarasi Universal Hak Azasi Manusia oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) Tahun 1948 dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 28 H ayat 1 yang berbunyi “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Pembangunan kesehatan merupakan sebuah intervensi yang akan mendukung pembangunan ekonomi, utamanya dalam pengentasan kemiskinan dan penanggulangan krisis ekonomi. Gunnar Myrdal dalam P. Michael, dkk (2006:43), seorang pakar ekonomi kesehatan, mengatakan “*people sick because they are poor. They become poorer because they are sick, and they become sicker because they are poorer*“. Oleh karena itu, pelayanan terhadap masyarakat pengguna, termasuk orang miskin haruslah

merupakan pelayanan yang optimal ,artinya pelayanan yang kualitasnya dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan.

Akan tetapi, masih banyak masyarakat dunia khususnya Indonesia belum mampu untuk memenuhinya. Fenomena yang berkembang di masyarakat adalah semakin meningkatnya biaya kesehatan (berobat), berdampak pada ketidakmampuan masyarakat, khususnya masyarakat miskin untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat miskin yang berobat sangat sedikit jumlahnya karena tidak mampu membayar biaya kesehatan. Permasalahan yang marak terjadi adalah banyak masyarakat miskin yang menderita penyakit akut dan seharusnya mendapatkan penanganan medis secara baik, yaitu harus dioperasi atau dirawat namun tidak mendapat fasilitas tersebut karena mereka tidak mampu membayar biaya rumah sakit yang mahal.

Kemiskinan berdampak pada rendahnya kesehatan, begitupula dengan rendahnya tingkat kesehatan merupakan salah satu pemicu terjadinya kemiskinan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa tingkat kesehatan masyarakat yang rendah akan menyebabkan tingkat produktivitas rendah. Tingkat produktivitas yang rendah lebih menyebabkan pendapatan rendah. Pendapatan yang rendah menyebabkan terjadinya kemiskinan. Kemiskinan tersebut menyebabkan seseorang tidak mampu membayar biaya pemeliharaan dan perawatan kesehatan, Hardiyansah (2011:21).

Terkait dengan masalah yang dihadapi oleh masyarakat mengenai pelayanan kesehatan terutama lebih banyak dihadapi oleh masyarakat miskin di Indonesia. Sehingga pada tahun 2014 pemerintah melaksanakan program jaminan kesehatan Nasional (JKN), sebagaimana kita ketahui JKN dimaksudkan, agar akses dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dapat ditingkatkan, sehingga tidak ada lagi masyarakat miskin yang kesulitan memperoleh kesehatan karena alasan biaya. Harus diakui, bahwa inilah salah satu program pemerintah yang bisa memberi dampak yang besar dalam upaya mengentaskan masalah kesehatan bagi rakyat miskin dan masalah kemiskinan di Indonesia. Dengan demikian, derajat kesehatan masyarakat sangat miskin, miskin dan mendekati miskin dapat meningkat dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kualitas dan produktivitas sumber daya manusia Indonesia.

Program JKN merupakan komitmen Pemerintah untuk mewujudkan amanat yang tercantum dalam UUD 1945, bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas kesehatan, serta fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara. Adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menyebabkan masyarakat dapat menggunakan layanan kesehatan secara gratis. Masyarakat yang sebelumnya tidak berani berobat dikarenakan mahalnya biaya kesehatan saat ini mulai berani datang ke pelayanan kesehatan dalam rangka meningkatkan kesehatan. Banyaknya

masyarakat yang datang ke pelayanan kesehatan khususnya puskesmas harus diikuti dengan pelayanan publik yang maksimal. Perbaikan pada mutu pelayanan juga harus diperhatikan, karena pengobatan gratis tanpa adanya pelayanan yang baik akan menjadi kurang maksimal.

Seiring dengan meningkatnya taraf pendidikan dan pertumbuhan sosial ekonomi masyarakat, maka pemahaman masyarakat akan kesehatan makin meningkat pula, yang ditandai makin kritisnya tanggapan masyarakat terhadap mutu jasa layanan yang mereka terima dari suatu rumah sakit. Masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan bermutu serta memenuhi standar. Selain untuk menjamin kualitas, penetapan standar juga terkait dengan penghitungan biaya. Dengan adanya standar, pasien hanya membayar pelayanan kesehatan yang sesuai standar, jika lebih dari standar, harus ada kesepakatan dengan pasien.

Isu pelayanan yang marak diperbincangkan adalah undang-undang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, yang mana BPJS Kesehatan hadir sebagai badan penyelenggara Jaminan Kesehatan menggantikan Badan-badan publik yang dahulunya menyelenggarakan asuransi dan jaminan kesehatan lainnya, dan hal tersebut membuat program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mereformasi keseluruhan jaminan kesehatan yang ada di Indonesia. Hadirnya BPJS Kesehatan membuat Puskesmas menjadi BPJS Kesehatan tingkat 1 untuk memberikan pelayanan tahap pertama pada para peserta pengguna JKN, begitupun puskesmas yang

ada di Kotabumi Udik yang mana sebagai tempat pelayanan BPJS Kesehatan tingkat 1 yang sangat penting perannya untuk memberikan kepuasan pada para pengguna kepesertaan, serta untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau masyarakat. Puskesmas Kotabumi Udik bertugas melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan Undang-Undang sistem Jaminan Sosial Nasional (JSN).

Salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan Pemerintah Daerah kepada masyarakat adalah melalui Puskesmas tersebut. Baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh puskesmas menjadi gambaran bagaimana negara/pemerintah benar-benar telah memperhatikan hak-hak warga negaranya untuk memperoleh layanan kesehatan, mengingat selama ini pengguna layanan atau pengunjung puskesmas adalah kebanyakan dari golongan masyarakat menengah ke bawah. Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara, seharusnya bisa menjadi contoh atau tolak ukur bagi puskesmas di daerah lain dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau.

Pada kenyataannya pelayanan kesehatan di Puskesmas Kotabumi Udik masih menemui berbagai permasalahan, berdasarkan prariset di Puskesmas Kotabumi udik Kabupaten Lampung Utara, diidentifikasi beberapa masalah, yaitu sebagai berikut: Yang *pertama*, Kebijakan Pelayanan Rawat Jalan

Tingkat Pertama pada Program JKN di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara dilaksanakan dengan prosedur yang cukup rumit. Masyarakat yang menggunakan fasilitas JKN ini harus melengkapi beberapa persyaratan administratif untuk mendapatkan layanan, di antaranya fotokopi KTP, fotokopi kartu peserta JKN, fotokopi kartu keluarga, fotokopi surat keterangan tidak mampu dari pemerintah desa setempat dan mengisi formulir yang disediakan petugas. Pada umumnya masyarakat mengeluhkan banyaknya persyaratan administrasi yang harus dipenuhi, sedangkan mereka harus fokus pada anggota keluarga mereka yang sakit.

Kedua, pelayanan terhadap masyarakat yang menggunakan fasilitas JKN cenderung diskriminatif, dibandingkan dengan pelayanan pada pasien umum. Masyarakat menilai kurangnya keramahtamahan terhadap keluarga pasien dan pemberian fasilitas kesehatan yang dianggap kurang maksimal. Dan *Ketiga*, fasilitas kesehatan yang diberikan kepada masyarakat penerima Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara cenderung kurang maksimal. Masyarakat mengeluhkan minimnya pelayanan laboratorium dasar dan penunjang diagnostik dasar lain, serta pemberian obat-obatan. (Sumber: Prariset pada Puskesmas Kotabumi, Selasa 10 April 2014).

Untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, pihak Puskesmas perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Menelaah masalah kualitas pelayanan

terutama pelayanan kesehatan di Puskesmas tidaklah mudah karena disatu sisi mempunyai tanggung jawab sosial dengan memberikan pelayanan kesehatan secara manusiawi, tetapi di sisi lain juga harus memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi menyangkut penyelenggaraan rumah sakit yang memerlukan biaya investasi, operasional dan pemeliharaan yang begitu besar.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kotabumi Udik, dengan pertimbangan bahwa Puskesmas Kotabumi ditunjuk sebagai salah satu puskesmas pelaksana Program JKN di Kabupaten Lampung Utara. Dari uraian permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengambil tema **“Kepuasan Masyarakat Pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mengenai Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kotabumi Udik”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Bagaimana Kepuasan Masyarakat Pengguna JKN mengenai pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kotabumi Udik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan-permasalahan pokok yang terdapat dalam penelitian ini, maka tujuan yang yang hendak dicapai dalam melakukan suatu kegiatan yang telah dirumuskan oleh peneliti adalah

“Gambaran yang obyektif tentang kepuasan masyarakat pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Nasional mengenai kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kotabumi Udik”.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini dapat dilihat dari dua aspek secara akademis dan secara praktis.

1. Manfaat dari kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis secara akademik, temuan-temuan dalam penelitian akan menjadi bahan kajian yang bermanfaat bagi Universitas Lampung yaitu dalam rangka pengembangan ilmu administrasi negara, khususnya pengembangan tentang konsep peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemudian hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan sumbangan pengetahuan tentang Pelayanan Kesehatan bagi pengguna JKN di Puskesmas Kotabumi Udik.
2. Manfaat dari kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis secara praktis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintahan khususnya pegawai Puskesmas Kotabumi Udik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimasyarakat, dengan mengetahui pada titik mana masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat.