

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu unsur penting yang harus dimiliki manusia untuk mencapai kesejahteraan. Akan tetapi, masih banyak masyarakat dunia khususnya Indonesia belum mampu untuk memenuhinya. Kemiskinan dan kesehatan pada dasarnya saling berhubungan. Kemiskinan dapat mempengaruhi kesehatan, sehingga orang miskin rentan terhadap berbagai penyakit, karena mereka mengalami gangguan seperti menderita gizi buruk, pengetahuan rendah, kesehatan kurang, perilaku kesehatan kurang, lingkungan pemukiman yang buruk, serta kesehatan tidak tersedia. Sebaliknya, kesehatan mempengaruhi kemiskinan. (sumber : Yerubel dalam jurnal *Gambaran Perilaku Keluarga Pengguna Jamkesmas*, Taziz Anshori Situmorang, USU). Kesehatan adalah modal utama untuk tetap Beraktifitas. Disini peran pemerintah sangat diperlukan dalam hal regulasi kebijakan sehingga masyarakat Indonesia tetap dapat menikmati pelayanan kesehatan dengan mudah.

Pemerintah Indonesia, khususnya Departemen Kesehatan RI, telah mulai menerapkan berbagai kebijakan yang bertujuan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu kebijakan tersebut adalah menetapkan adanya Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS). Jamkesmas adalah

bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi fakir miskin dan tidak mampu yang iurannya dibayar oleh Pemerintah, diselenggarakan oleh Kementerian Kesehatan sejak tahun 2008 dan merupakan perubahan dari Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin. Program Jamkesmas sebagai kelanjutan dari Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin atau dikenal Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin (ASKESKIN). Program jamkesmas diselenggarakan sejak Agenda 100 Hari Pemerintahan Kabinet Indonesia Bersatu untuk mengatasi hambatan dan kendala akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan dan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat miskin.

Kebijakan Jamkesmas dilaksanakan untuk memenuhi hak dasar setiap individu/semua warga negara termasuk masyarakat miskin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kebijakan ini merujuk pada 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”.

Kebijakan Jamkesmas diselenggarakan oleh Kementerian Kesehatan untuk menjaga kesinambungan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu selama masa transisi pelaksanaan UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN). Selanjutnya, penyelenggaraan akan diserahkan kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sesuai UU

SJSN. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin.

Provinsi Lampung sendiri memerlukan penyelenggaraan kesehatan yang dapat membantu seluruh masyarakat, hal itu sesuai dengan misi Dinas Kesehatan Provinsi Lampung yaitu “Masyarakat Lampung yang sehat dan mandiri”. Dalam implementasinya layanan Jamkesmas diantaranya terdapat pada RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Lampung. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Abdul Moeloek merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran yang sangat strategis untuk menciptakan sumberdaya manusia berkualitas dalam rangka upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, terjangkau dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Jika kita melihat dari sudut lainya Provinsi Lampung memiliki Jumlah penduduk miskin pada september 2013 tercatat 1.134.280 jiwa atau 14,39% dari total jumlah penduduk. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk miskin di Lampung yang berada di perkotaan pada september 2013 sebanyak 222.750 jiwa, Sementara di perdesaan penduduk miskin mencapai 911.530 jiwa. (sumber : <http://lampost.co/berita/lampung-2-besar-termiskin-di-sumatera> diakses pada 29 Januari 2014 10:49 AM). Tingkat kemiskinan akan sangat berpengaruh terhadap kondisi kesehatan masyarakat, karena tingkat kemiskinan memiliki kaitan yang erat dengan kesehatan. Menurut Hardiyansah (2011 : 21) ada tiga

poros seseorang menjadi miskin,yaitu (1) rendahnya tingkat kesehatan, (2) rendahnya pendapatan, dan (3) rendahnya tingkat pendidikan.

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). Dalam hal kebutuhan penduduk sendiri khususnya provinsi Lampung memerlukan upaya kesehatan yang dapat membantu pengobatan bagi masyarakat yang kurang mampu atau tergolong miskin yaitu salah satunya adalah program JAMKESMAS (Jaminan Kesehatan Masyarakat).

Dalam pelayanan Jamkesmas, masyarakat yang ingin berobat ataupun rawat inap pada rumah sakit Abdul Moeloek harus memiliki kartu peserta jamkesmas, serta membawa persyaratan lain seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan surat rujukan dari puskesmas atau rumah sakit sebelumnya. Dalam pra Riset yang Peneliti lakukan pada tanggal 13 November 2013 bertempat di RSUD Abdul Moeloek mendapatkan data yaitu berupa data peserta pasien pengguna layanan jamkesmas antara rentang tahun 2009 sampai dengan 2012, data tersebut dapat kita lihat dalam gambaran tabel sebagai berikut :

**Tabel 1 : Data pasien Jamkesmas RSUD Abdul Moeloek Tahun 2009-2012**

Tahun	2009			2010			2011			2012		
	Jumlah	Persentase	Pertumbuhan	Jumlah	Persentase	Pertumbuhan	Jumlah	Persentase	Pertumbuhan	Jumlah	Persentase	Pertumbuhan
Rawat Jalan	30054	70%		34503	69%	14.80%	30062	64%	-12.87%	28621	69%	-4.79%
Rawat Inap	12941	30%		15422	31%	19.17%	16903	36%	9.60%	12561	31%	-25.69%
Jumlah total	42995	100%		49925	100%		46965	100%	-5.93%	41182	100%	-12.31%

Sumber data : data RSUD Abdul Moeloek yang diolah peneliti

Dari uraian diatas dapat kita lihat bahwa pengguna Jamkesmas khususnya peserta rawat inap mengalami pertumbuhan dari tahun ketahun dan kemudian mengalami penurunan, hal ini dapat mengindikasikan bahwa ada gap/kesenjangan antara pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan rawat inap tersebut.

Dalam kaitannya dengan fasilitas pelayanan kesehatan, perawat memiliki peran yang sangat penting terhadap terciptanya sumberdaya manusia yang memiliki kualitas dan kinerja yang profesional. Peran perawat di rumah sakit khususnya di Instalasi Rawat Inap sangatlah penting. Perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit dan tenaga yang paling lama berhubungan dengan pasien. Akan tetapi kinerja perawat masih banyak dikeluhkan oleh pasien dan keluarganya. Hal ini tampak dari banyaknya masukan dari pasien dan keluarganya atau pengunjung tentang pelayanan rumah sakit terutama perawat. Kondisi tersebut sangat bertentangan dengan praktik keperawatan yang seharusnya senantiasa meningkatkan mutu pelayanan profesinya, dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidang tugasnya (Kusnanto, 2004).

Untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, pihak rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Menelaah masalah kualitas pelayanan terutama pelayanan kesehatan di rumah sakit 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.

Dalam Pemberitaan Media Masa mengatakan sebagian besar masyarakat Bandar Lampung sangat tidak puas dengan pelayanan RSUD Yang berada di Bandar Lampung, hal tersebut berdasarkan hasil survei Pusbik (Pusat Studi Kebijakan Publik) pada Desember 2012 hingga Maret 2013, dalam hal ini masyarakat mengaku tidak puas terhadap pelayanan petugas, sarana dan fasilitas, serta prosedur dalam pelayanan. (Tribun Lampung, edisi 9 Oktober 2013 dengan judul “Pelayanan Kesehatan Sangat Buruk).

Dari permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan yang diberikan Oleh RSUD Abdoel Moeloek Provinsi Lampung khususnya layanan jamkesmas, karena Rumah Sakit tersebut merupakan Rumah sakit umum Provinsi Lampung yang menjadi rumas sakit rujukan utama untuk tingkat provinsi khususnya layanan Jamkesmas serta RSUD tersebut berada diwilayah yang Strategis yaitu ditengah Kota Bandar Lampung.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan yaitu “Seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Jamkesmas pada Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung ?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan jasa administrasi Jamkesmas Pada Rumah sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi studi Ilmu Administrasi Negara, khususnya mengenai Administrasi Pelayanan Publik di Provinsi Lampung.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak yang terkait khususnya rumah sakit dalam mengimplementasikan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan Publik di Provinsi Lampung