

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pentingnya menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Undang-Undang tersebut dinyatakan bahwa pelayanan publik haruslah berazaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, tidak diskriminatif, terbuka akuntabel, tepat waktu, cepat, mudah dan terjangkau. Undang-undang tersebut menyebutkan bahwa masyarakat berhak mengetahui kebenaran isi, mengawasi pelaksanaan, mendapatkan tanggapan atas pengaduan, mendapatkan pemenuhan pelayanan, mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan bahkan dapat mengadukan penyimpangan pelayanan.

Berdasarkan Amanat Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat (1) menguraikan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Pasal 28H ayat (3) menegaskan “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”. Selain itu, Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 juga menegaskan bahwa “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Amanah Undang-Undang dasar 1945 tersebut telah

direspon oleh Pemerintah bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat dengan menetapkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang di dalamnya mencakup jaminan pemeliharaan kesehatan.

Pada penjelasan umum Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Oleh sebab itu, setiap kegiatan dan upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, perlindungan dan berkelanjutan yang sangat penting artinya bagi pembentukan sumberdaya manusia Indonesia, peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa, serta pembangunan nasional.

Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Perwujudan hak fundamentalis tersebut merupakan kewajiban dari pemerintah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang merata, adil dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat terutama masyarakat miskin dan tidak mampu.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, desentralisasi pemerintah daerah dan restrukturisasi kewenangan pusat dan daerah telah membuka peluang bagi daerah untuk mengembangkan program jaminan kesehatan sesuai dengan kebutuhan daerah

masing-masing. Terbitnya Keputusan Mahkamah Konstitusi No. 007/PUU-III/2005 telah memberi jalan bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan program jaminan kesehatan sebagai sub-sistem jaminan sosial, yang kemudian populer disebut Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Selain itu, pemilihan kepala daerah juga menjadi salah satu pendorong berkembangnya praktik ini dengan mempopulerkan jargon “pelayanan kesehatan gratis bagi rakyat” sebagai salah satu materi kampanye para calon kepala daerah.

Terbukanya peluang pemerintah daerah untuk mengembangkan program Jamkesda telah menegaskan bahwa sistem tersebut dirancang sebagai pelengkap program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat. Sebagai “instrument” tambahan bagi Jamkesmas, Jamkesda ditujukan untuk memberi perlindungan yang efektif terhadap kelompok masyarakat yang tidak tercakup dalam program Jamkesmas.

Indonesia yang merupakan negara berkembang dengan kepadatan penduduk sangat tinggi, tentu memiliki kendala tersendiri dalam implementasi pelayanan publiknya. Ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun media massa, seperti buruknya birokrasi dan aparat pelaksana birokrasi, buruknya kualitas produksi barang maupun jasa, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian, pungutan biaya yang kurang jelas atau transparan penggunaannya dan lain-lain yang menjadi penghambat perbaikan pelayanan publik. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan public secara berkesinambungan untuk mewujudkan upaya pelayanan public yang prima.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan system pelayanan public secara menyeluruh dan terintegrasi.

Pelayanan publik diselenggarakan untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan layanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses. Sedangkan aspek produk layanan meliputi jenis, kualitas dan kuantitas produk layanan (*Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*)

Salah satu bidang pelayanan publik adalah bidang kesehatan, yang merupakan bagian dari pembangunan nasional. Disinilah peran pemerintah sangat penting sebagai pelayanan masyarakat untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Pemerintah sebagai institusi tertinggi bertanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan yang harus memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan.

Sebagai negara berkembang, Indonesia masih dihadapkan pada masalah rendahnya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Hingga saat ini berbagai upaya telah dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut seperti program jamnan kesehatan masyarakat, peningkatan investasi pada pelayanan kesehatan dan peningkatan kualitas pelayanan serta desentralisasi sistem kesehatan.

Pemerintah daerah Provinsi Riau dalam memenuhi hak fundamentalis kesehatan masyarakatnya membentuk suatu program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh

masyarakat Riau yang diatur melalui Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor : 7 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Daerah Provinsi Riau. Jaminan kesehatan daerah dilaksanakan dengan tujuan agar peserta dan/ atau anggota keluarganya memperoleh pelayanan dan pembiayaan kesehatan yang ditanggung sepenuhnya oleh Pemerintah Daerah dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

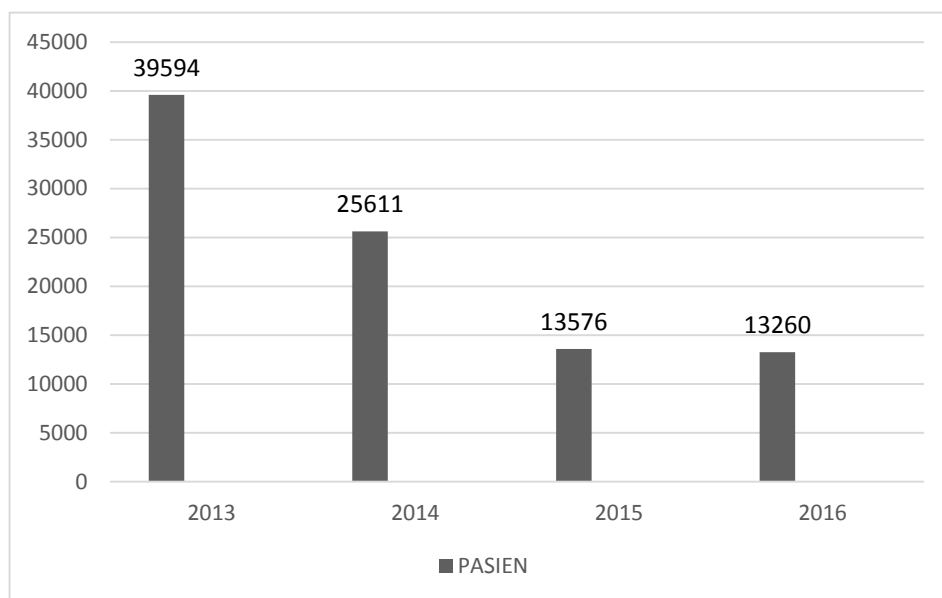
Berdasarkan Peraturan daerah Provinsi Riau Nomor : 7 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Daerah Provinsi Riau adalah kesehatan adalah hak dasar setiap individu dan semua warga Negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat miskin. Melalui Jaminan Kesehatan Masyarakat Daerah (Jamkesda) diharapkan dapat meningkatkan umur harapan hidup masyarakat di Provinsi Riau, menurunnya angka kematian ibu melahirkan, menurunnya angka kematian bayi dan balita serta penurunan angka kelahiran, disamping itu dapat terlayannya kasus-kasus kesehatan masyarakat peserta pada umumnya. Di Provinsi Riau pada tahun 2018 Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Daerah (JAMKESDA) sudah memasuki tahun kedelapan dan telah memberikan banyak manfaat bagi peningkatan akses pelayanan kesehatan masyarakat peserta. Sasaran kepesertaan jamkesda dilaksanakan secara bertahap sehingga pada tahun 2014 akan mencapai kepesertaan semesta. Untuk tahun 2011 mencakup 1.134.035 jiwa dan pemerintah kabupaten/ kota wajib berkontribusi terhadap masyarakat miskin dalam bentuk sharing budget.

Program Jamkesda yang diselenggarakan oleh pemerintah RSUD Arifin Achmad Pekanbaru merupakan program yang berkaitan dengan pelayanan publik,

dimana masyarakat merupakan konsumen tetap yang menggunakan jasa Jamkesda. Program jamkesda adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan kepada masyarakat sangat miskin, miskin dan hampir miskin di Provinsi Riau yang membutuhkan pelayanan kesehatan agar terciptanya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya secara adil dan merata, efektif dan efisien.

Grafik

Peserta Jamkesda Di RSUD Arifin Achmad



Sumber : RSUD Arifin Achmad Pekanbaru

Pada tahun 2013 peserta sebanyak 39.594 jiwa tercatat mengikut serta kan diri sebagai peserta Jamkesda di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dan pada tahun 2014 tercatat 25.611 jiwa hal ini menunjukkan penurunan yang signifikan yaitu 13.983 jiwa atau 35%. Dan dari tahun 2014- 2015 terjadi penurunan sebanyak 47% pada tahun 2015-2016 penurunan sedikitnya 3%. Maka pada gambar diatas dapat

pula dijelaskan bahwa jumlah pasien yang berobat di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru menurun dari tahun ke tahun karena semua kabupaten/ kota yang ada di Provinsi Riau sudah melaksanakan program Jamkesda sehingga pasien Jamkesda di luar Pekanbaru tidak perlu melakukan pengobatan di Rumah Sakit Arifin Achmad Pekanbaru.

Dalam pelaksanaannya, Program Jamkesda di beberapa Propinsi ditemukan beberapa permasalahan antara lain adalah data peserta yang belum akurat, sosialisasi yang kurang optimal, adanya pungutan untuk mendapatkan kartu dan kualitas pelayanan.

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad yang merupakan Rumah Sakit yang menyelenggarakan Jamkesda di Propinsi Riau yang menerima pasien Kartu Jamkesda baik rawat inap maupun rawat jalan. Dari pelayanan Jamkesda yang diberikan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru masih terdapat keluhan masyarakat Jamkesda antara lain :

- a. Pelaku medis yang belum bertindak maksimal;
- b. Human error;
- c. Administrasi yang cenderung berbelit-belit;
- d. Pemberian pelayanan yang lambat.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pentingnya menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Undang-Undang tersebut dinyatakan bahwa pelayanan publik haruslah berazaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, tidak diskriminatif, terbuka akuntabel, tepat waktu,

cepat, mudah dan terjangkau. Undang-undang tersebut menyebutkan bahwa masyarakat berhak mengetahui kebenaran isi, mengawasi pelaksanaan, mendapatkan tanggapan atas pengaduan, mendapatkan pemenuhan pelayanan, mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan bahkan dapat mengadukan penyimpangan pelayanan.

Berdasarkan uraian dan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PESERTA JAMINAN KESEHATAN DAERAH (JAMKESDA) DI RSUD ARIFIN ACHMAD PEKANBARU.**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad terhadap peserta Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) ?
- b. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru terhadap Peserta Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) ?

1.3 Tujuan penelitian

- a. Untuk menganalisis kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad terhadap peserta Jaminan Kesehatan daerah (JAMKESDA)?

- b. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad terhadap peserta Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA)

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagaimana suatu penelitian ilmiah, maka penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dalam persoalan ini dan diharapkan menjadi masukan yang berarti, diantara manfaat itu antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi dunia pendidikan tinggi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk penelitian-penelitian lain, khususnya mengenai pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi sebagai masukan untuk RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Provinsi Riau.
- b. Diharapkan dapat menjadi rujukan untuk memperbaiki kinerja pimpinan, dan pegawai Jamkesda di RSUD Arifin Achmad.
- c. Diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak pemerintah daerah dan pusat, khususnya untuk kementerian-kementerian yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

1.4.3 Manfaat Individu

Penulisan penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis untuk lebih meningkatkan dan menambah keilmuan di masa mendatang dan penulis lebih paham tentang pelayanan publik di Jamkesda RSUD Arifin Achmad