BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagaimana kita ketahui, bahwa kemajuan suatu bangsa dapat dilihat dari berbagai aspek, di antaranya adalah aspek perekonomian, sosial-budaya, kondisi lingkungan hidup serta bagaimana masyarakat memanfaatkan kemajuan teknologi dan seni dalam perikehidupannya. Kondisi dari aspek-aspek tersebut sebenarnya merupakan akibat dari bagaimana kualitas kemampuan sumberdaya manusianya dalam mengelola itu semua. Sementara itu, kualitas sumber daya manusia sangat ditentukan oleh kondisi kesehatan fisik dan mental yang mereka miliki.

Krisis multidimensi di negara kita yang mulai terjadi sejak tahun 1997 yang lalu, hingga kini masih belum pulih. Dampak dari krisis ekonomi telah mengakibatkan banyak masalah yang sifatnya beruntun, di antaranya adalah gelombang PHK yang banyak terjadi di perusahaan-perusahaan dan peningkatan jumlah pengangguran. Kondisi seperti ini berdampak pula pada kondisi kesehatan masyarakat yang menurun akibat dari melemahnya kemampuan finansial untuk berobat yang disebabkan oleh melemahnya daya tahan tubuh terhadap ancaman berbagai penyakit.

Pemerintah melalui Departemen Kesehatan sajak tahun 1998 telah merealisasikan program kerja melalui Jaringan Pengaman Sosial Bidang Kesehatan (selanjutnya disingkat JPSBK) yaitu sebuah program kerja bidang kesehatan untuk membantu kelompok masyarakat yang berisiko antara lain bayi, balita, ibu hamil, dan ibu nifas yang anggarannya diturunkan melalui puskesmas dengan tujuannya adalah untuk

memperbaiki gizi, pelayanan kebidanan, pemberantasan penyakit menular, pelayanan kesehatan dasar dan program rujukan ke rumah sakit.

Mulai tahun anggaran 2000-2001 anggaran JPSBK dari dana subsidi BBM disalurkan melalui rumah sakit. Bagi masyarakat yang membutuhkan layanan ini di rumah sakit, hendaknya mereka memiliki Kartu Sehat dengan terlebih dahulu mendapatkan rujukan dari puskesmas atau dating sendiri ke rumah sakit.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana layanan masyarakat baik yang dikelola oleh pihak swasta maupun pemerintah perlu memiliki program kerja yang baik yang dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Selain dalam hal kualitas dan jenis layanan, rumah sakit juga hendaknya mampu menyediakan produk-produk seperti obat-obatan yang berkualitas namun dengan biaya yang dapat dijangkau masyarakat. Upaya-upaya yang sudah disiapkan rumah sakit akan menjadi mubazir bila semua itu tidak dipublikasikan pada masyarakat. Oleh karena itu, promosi yang baik perlu diciptakan untuk menarik minat masyarakat untuk datang berobat.

Rumah sakit Tarakan yang berlokasi di daerah Jakarta Pusat adalah salah satu rumah sakit umum daerah (RSUD) yang ditunjuk untuk menerima rujukan pasien-pasien dari keluarga miskin melalui program JPSBK khususnya bagi masyarakat yang berdomisili di wilayah Jakarta Barat dan Jakarta Pusat. Jumlah keluarga miskin di kedua wilayah berdasarkan data dari Biro Pusat Statistik tahun 2000 diketahui sebanyak 12.121 KK untuk di Jakarta Pusat dan 22.803 KK di Jakarta Barat.

Dari harasurvei yang penulis lakukan pada bulan Februari 2003 yang lalu, diketahui tiga permasalahan dalam pengelolaan JPSBK di rumah sakit Tarakan, yaitu :

1. Dari hasil wawancara dengan Direktur RSUD Tarakan, dana yang diterima setiap tahun tidak jelas pengalokasian jumlah keluarga miskin yang akan dilayani selain pencairan anggaran yang tidak tepat waktu dan besarannyapun berubah-ubah, termasuk adanya sisa anggaran yang tidak dapat dimanfaatkan dibandingkan dengan rumah sakit lain penerima JPSBK. Permasalahan ini dapat dilihat dari dua tabel di bawah ini.

Tabel-1: Anggaran JPSBK di RSUD Tarakan Periode Tahun 2000-2003

Sumber Anggaran	Tahun Anggaran			
	2000	2001	2002	2003
1. APBD	0,65 miliar	1,5 miliar	1,3 miliar	2 miliar
2. APBN	-	1 miliar	0,5 miliar	-
Jumlah	0,65 miliar	2,5 miliar	1,8 miliar	2 miliar

Sumber : Dinas Kesehatan DKI Jakarta, 2003

Tabel-2: Anggaran dan Sisa Realisasi JPSBK Periode Tahun 2000-2003

Rumah Sakit	2000		2001		2002		2003
	Angg.	Sisa	Angg.	Sisa	Angg.	Sisa	Angg.
1. Budi Asih	1,25 M	0	1,25 M	0	1,5 M	0	2 M
2. Koja	1 M	0	1 M	0	2 M	0	2 M
3. Tarakan	0,65 M	0,2 juta	1,5 M	0,383 M	1,3 M	0,125 M	2 M

Sumber : Dinas Kesehatan DKI Jakarta, 2003

2. Dari hasil wawancara dengan 10 orang pasien peserta JPSBK mengenai kepuasan mereka atas kualitas layanan berobat dan kualitas produk berupa obat-obatan yang mereka terima dari RSUD Tarakan, diindikasikan terdapat masalah ketidakpuasan. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel-3: Kepuasan Pasien atas Layanan dan Produk Obat-obatan

Item yang Ditanyakan	Tingkat Kepuasan				
	1	2	3	4	5
Layanan Kesehatan Sesuai Janji	2	6	1	1	0
Empati Petugas Kesehatan	1	4	4	1	0
Daya Respon Petugas Kesehatan	0	3	6	1	0
Kemampuan Petugas Kesehatan	0	1	7	2	0
Lingkungan RS	2	4	2	2	0
Obat-obatan dan sejenisnya	0	5	3	1	1

Sumber : Prasurvei

Berdasarkan data di atas tampak bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kepuasan mereka berada di bawah standar cukup.

3. Dari hasil wawancara dengan 10 orang pasien peserta JPSBK mengenai keberadaan program JPSBK berdasarkan sosialisasi yang telah dilakukan oleh RSUD Tarakan, diindikasikan terdapat masalah pada pelaksanaan sosialisasi yang kinerjanya dipersepsikan belum baik oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel-4: Efektivitas Sosialisasi Program JPSBK RSUD Tarakan

Item yang Ditanyakan	Tingkat Kinerja Sosialisasi				
	1	2	3	4	5
Iklan JPSBK oleh RS Tarakan	3	3	4	0	0
Kehumasan untuk JPSBK	2	3	4	1	0
Publisitas untuk JPSBK	1	4	4	1	0

Sumber : Prasurvei

Berdasarkan data di atas tampak bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kepuasan mereka berada di bawah standar cukup.

Dari ketiga permasalahan di atas, selanjutnya akan diteliti dua variabel permasalahan yang dirasakan masyarakat, yaitu mengenai kepuasan atas kualitas layanan dan produk JPSBK serta persepsi mereka atas kegiatan sosialisasi JPSBK yang telah dilakukan oleh pihak rumah sakit tarakan. Penelitian akan tertuju kepada penetapan nilai-nilai determinasi dari dimensi-dimensi untuk kedua variabel penelitian tersebut.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas di mana telah ditetapkan dua variabel permasalahannya, maka dengan demikian dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Seberapa besar nilai determinan masing-masing dimensi variabel kualitas jasa dan barang pada rumah sakit tarakan yang dipersepsikan oleh peserta JPSBK ?

2. Seberapa besar nilai determinan masing-masing dimensi variabel sosialisasi yang dipersepsikan peserta JPSBK atas kinerja sosialisasi RSUD Tarakan ?
3. Seberapa besar pengaruh karakteristik responden terhadap kepuasan mereka pada kualitas layanan dan obat-obatan serta sosialisasi dari JPSBK RSUD Tarakan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat ditetapkan tujuan penelitian ini, yaitu untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis determinan tiap dimensi dari variabel kualitas JPSBK yang dilaksanakan RSUD Tarakan.
2. Mengetahui dan menganalisis determinan tiap dimensi dari variabel sosialisasi JPSBK yang dilaksanakan RSUD Tarakan.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik responden terhadap kepuasan mereka pada kualitas layanan dan kualitas obat-obatan serta sosialisasi dari JPSBK RSUD Tarakan.

D. Manfaat / Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Dua di antaranya adalah bagi :

1. Manajemen RSUD Tarakan dalam rangka mengelola program JPSBK untuk lebih meningkatkan layanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu di wilayah Jakarta Barat dan Jakarta Pusat.

2. Pengembangan ilmu manajemen, khususnya bagi pengembangan ilmu manajemen Rumah Sakit dan manajemen Perilaku Konsumen.