

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Kesehatan adalah suatu kondisi atau keadaan dinamis yang sifatnya multi dimensional dan merupakan hasil dari adaptasi seseorang terhadap lingkungannya, kesehatan merupakan sumber bagi kehidupan dan ada dalam berbagai tingkatan . Kesehatan dipandang sebagai cara untuk dapat hidup secara produktif. Sehingga, untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting adalah adanya program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan untuk masyarakat akan memberikan sumbangan yang besar bagi terwujudnya kesehatan yang jauh lebih baik (Dewi, 2015)

Dalam undang - undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional (SJSN) menyatakan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Peserta JKN dibagi menjadi Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan non - Penerima Bantuan Iuran (non-PBI) (Kemenkes RI, 2009) dalam Buku Pegangan Sosialisasi JKN dan SJSN. Sesuai dengan Undang – Undang No 40 tahun 2004 pasal 22 disebutkan jika manfaat jaminan kesehatan bersifat pelayanan perseorangan berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk obat dan bahan medis habis pakai yang diperlukan. Untuk manfaat pelayanan promotif dan preventif yang diberikan, meliputi penyuluhan kesehatan perorangan, imunisasi dasar, keluarga berencana, skrining kesehatan tertentu, dan pemeriksaan penunjang pelayanan skrining kesehatan.

Terdapat 5 program mengenai jaminan sosial dalam UU SJSN, antara lain jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian. JKN adalah program pemerintah yang mempunyai tujuan untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap penduduk Indonesia, agar hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Program JKN akan diselenggarakan oleh BPJS kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi / pendapat terhadap layanan (*perceived service*). Apabila persepsi pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika persepsi terhadap layanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila persepsi pelayanan lebih buruk dibandingkan dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk (Ratnasari, 2018).

Penelitian Dumupa (2014) tentang “Hubungan kualitas pelayanan asuransi Kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Prambanan Kabupaten Sleman”. Hasil penelitian ini menemukan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan pengguna JKN

Penelitian hadiyanti (2017) tentang “Konsep kualitas pelayanan Kesehatan berdasar atas ekpektasi peserta Jaminan Kesehatan Nasional”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan atas hasil eksplorasi terhadap pasien, terdapat empat komponen yang termasuk dalam dimensi sarana prasarana dari pelayanan Kesehatan yang berkualitas. Komponen tersebut ialah kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan fasilitas, kapasitas ruangan dan fasilitas serta keberadaan fasilitas penunjang di rumah sakit (Hadiyati, 2017)

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan Kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya Kesehatan dan memelihara serta meningkatkan derajat Kesehatan. Berdasarkan undang-undang nomor 44 tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat sebagai jasa layanan kesehatan (Retnowati, 2015) .

Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Atma Jaya di Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu di tempat pendaftaran sampai ke pemeriksaan dokter, hasil penunjang, pemberian obat sesuai dengan diagnose tersebut dilakukan di rawat jalan selama 15 menit

Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata  $\leq 60$  menit (Kemenkes RI, 2009).

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis ini melihat pelaksanaan penanganan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Atma Jaya, sehingga perlu dilakukan. Adanya kegiatan evaluasi juga akan dapat dibuat keputusan yang sangat penting untuk perbaikan-perbaikan selanjutnya, sehingga kedepannya proses pelaksanaan akan semakin baik. Oleh karna itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Atma Jaya Jakarta Utara Tahun 2020.**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan dan permasalahan yang ditemukan, maka timbulah perumusan masalah yaitu Bagaimana pelayanan Kesehatan terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Atma Jaya?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, maka uraian tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan kesehatan terhadap pasien JKN di Rumah Sakit Atma Jaya

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui gambaran bagaimana pelayanan kesehatan pasien JKN Rumah Sakit Atma Jaya.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kesehatan bagi pengguna JKN di Rumah Sakit Atma Jaya.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi mahasiswa untuk menambah ilmu dan menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Atma Jaya.

#### **1.4.2 Bagi Akademik**

Sebagai informasi dalam pengambilan keputusan dan kebijakan tentang pengembangan sumber daya manusia.

#### **1.4.3 Bagi Rumah Sakit**

Dapat dijadikan bahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.