

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa, oleh karena itu perlu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Pemerintah bertanggung jawab dalam menyetatkan dan mensejahterakan rakyatnya sesuai dengan amanat pembangunan bangsa Indonesia yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945. Gambaran umum tujuan pembangunan bangsa Indonesia diperjelas pada Pasal 28H yang menyatakan “setiap penduduk berhak atas pelayanan kesehatan”. Visi itu kemudian dijabarkan dalam Pasal 34 ayat 3 yaitu “negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas umum yang layak”. Lebih lanjut dijabarkan dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 22 yang menyatakan “Pemerintah daerah wajib menyediakan fasilitas kesehatan”. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya.

Pembangunan kesehatan suatu negara tidak dapat terlepas dari suatu sistem yang disebut dengan Sistem Kesehatan. Di Indonesia dikenal dengan nama Sistem Kesehatan Nasional. Sistem Kesehatan Nasional, yang selanjutnya disingkat SKN adalah pengelolaan kesehatan yang diselenggarakan oleh semua komponen bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan

masyarakat yang setinggi-tingginya. Pengelolaan kesehatan diselenggarakan melalui pengelolaan administrasi kesehatan, informasi kesehatan, sumber daya kesehatan, upaya kesehatan, pembiayaan kesehatan, peran serta dan pemberdayaan masyarakat, ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, serta pengaturan hukum kesehatan secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat (Lavey dan Loomba dalam Azwar (1996)). Pengelolaan kesehatan dilakukan secara berjenjang di pusat dan daerah dengan memperhatikan otonomi daerah dan otonomi fungsional di bidang kesehatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi rakyat miskin dan tidak mampu.

Departemen kesehatan telah melaksanakan penjaminan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini telah berjalan sejak tahun 2005 dengan nama ASKESKIN yang kemudian di tahun 2008 berganti nama menjadi JAMKESMAS. Dalam pelaksanaan banyak terdapat komplain dimana data jumlah keluarga miskin menjadi lebih banyak sehingga banyak keluarga miskin yang tidak tercakup dalam program Jamkesmas. Oleh karena itu Pemerintah Daerah perlu untuk

memberikan dana tambahan untuk diberikan kepada keluarga miskin yang belum tercakup dalam program Jamkesmas. Dana ini diambil dari APBD yang selanjutnya disebut JAMKESDA.

Di kota Tangerang program Jamkesda sudah dimulai sejak tahun 2008, dengan nama Kartu Multiguna. Setiap masyarakat pemegang kartu multiguna mendapatkan akses pelayanan kesehatan gratis di fasilitas-fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di kota Tangerang. Kartu Multiguna ini hanya berlaku untuk penduduk kota Tangerang yang memiliki KTP dan KK. Seiring dengan perkembangan waktu maka kartu Multiguna mulai tidak berlaku lagi dengan adanya kebijakan baru dari Walikota Kota Tangerang yaitu masyarakat cukup membawa KTP dan KK saja untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di kota Tangerang. Hal ini semata-mata untuk mempermudah seluruh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau.

Berdasarkan penjelasan diatas maka seluruh masyarakat kota Tangerang baik yang mampu dan tidak mampu berhak atas pelayanan kesehatan gratis . Dengan adanya bantuan dari pemerintah daerah kota Tangerang yang berupa program Jamkesda maka diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengatasi masalah kesehatan. . Untuk menunjang kelancaran program Jamkesda yang diluncurkan Pemda Kota Tangerang, maka dibentuklah kerjasama dengan beberapa Rumah Sakit yang ada di Kota Tangerang.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan

pada tujuan nasional dibidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen rumah sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan di rumah sakit, bukan saja mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan hubungan harmonis antara staf rumah sakit dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Dalam pelaksanaan program tersebut masyarakat miskin masih banyak yang belum mengetahui adanya pelayanan kesehatan gratis melalui Jamkesda sehingga masih banyak masyarakat miskin yang enggan berobat ke rumah sakit. Apabila program sudah baik, tetapi masih banyak masyarakat yang belum paham maka manfaat program tersebut menjadi kurang dirasakan oleh masyarakat miskin. Informasi pelayanan kesehatan untuk program Jamkesda sangat diperlukan dalam melakukan suatu kegiatan pelayanan kesehatan. Ketidaklengkapan informasi akan menimbulkan kendala yang menghambat proses pelayanan. Berbagai kendala yang sering timbul dalam pelaksanaan program Jamkesda adalah ketidaklengkapan persyaratan administrasi, terbatasnya jenis pelayanan kesehatan yang bisa diberikan pihak rumah sakit kepada pasien pemegang Jamkesda, dan jumlah pasien pemegang Jamkesda yang sangat banyak.

Rumah Sakit Umum Bhakti Asih adalah salah satu rumah sakit yang menjalin kerja sama program Jamkesda dengan Pemda Kota Tangerang dan berlokasi di Jl. Raden Saleh No. 10 Karang Tengah Ciledug, Tangerang. Rumah Sakit Umum Bhakti

Asih termasuk dalam klasifikasi Rumah Sakit Umum Kelas C yang menyediakan beberapa pelayanan kesehatan diantaranya adalah pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan pelayanan farmasi.

Rumah Sakit Umum Bhakti Asih juga mengalami beberapa kendala yaitu ketidaklengkapan persyaratan administrasi pasien pemegang Jamkesda, terbatasnya jenis pelayanan kesehatan yang bisa diberikan pihak rumah sakit kepada pasien pemegang Jamkesda dan jumlah pasien Jamkesda yang sangat banyak.

Berdasarkan hal diatas maka penulis ingin mengetahui gambaran umum Proses Pelayanan Pasien Rawat Inap Pemegang Jamkesda di Rumah Sakit Bhakti Asih Kota Tangerang.

## **1.2 Tujuan Magang**

### 1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran umum proses pelayanan kesehatan pasien rawat inap pemegang Jamkesda di rumah sakit Bhakti Asih Tangerang.

### 1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi proses penerimaan pasien rawat inap pemegang Jamkesda.
2. Mengidentifikasi proses perawatan pasien rawat inap pemegang kartu jamkesda.
3. Mengidentifikasi proses administrasi dan keuangan pasien rawat inap pemegang kartu jamkesda.

## **1.3 Manfaat Magang**

### 1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Memperoleh pengetahuan serta wawasan dalam proses pelayanan kesehatan pasien rawat inap pemegang Jamkesda di RSUD Bhakti Asih.
2. Mendapat Informasi yang bisa di olah tentang pelayanan kesehatan pasien rawat inap pemegang Jamkesda di rumah sakit.
3. Dapat mengaplikasikan pengetahuan yang didapat mengenai proses pelayanan kesehatan pasien rawat inap pemegang Jamkesda di Rumah Sakit Bhakti Asih.
4. Memperoleh kesempatan untuk bekerja sama dengan profesi kesehatan lainnya yang ada di Rumah Sakit Bhakti Asih.

### 1.3.2 Bagi Fakultas

1. Penelitian kesehatan masyarakat dapat dijadikan salah satu audit internal kualitas pengajaran.
2. Memperkenalkan program kepada industri pelayanan kesehatan
3. Terbinanya kerja sama antara Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dengan institusi tempat praktek kesehatan masyarakat dalam upaya meningkatkan keterkaitan dan koresponden substansi /akademik dengan pengetahuan dan keterampilan SDM yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

### 1.3.3 Bagi Institusi

1. Dapat mengembangkan kemitraan antara fakultas dan institusi lain yang terlibat dalam magang baik untuk kegiatan penelitian maupun pengembangan.
2. Dapat mengembangkan pengetahuan mahasiswa untuk membantu melakukan pelayanan kesehatan pasien rawat inap pemegang Jamkesda di rumah sakit.