

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.¹

Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk untuk menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Peran rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif, menempati peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena pentingnya peran rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit menjadi prioritas dalam pembangunan bidang kesehatan. Hal ini layak untuk diupayakan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara terjangkau dan terlayani secara merata. Menyambut diberlakukannya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mulai Januari 2014 pemerintah telah berbenah, antara lain dengan beroperasinya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai badan hukum publik yang akan menyelenggarakan program tersebut.²

¹ UU Republik Indonesia No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Bab 1 pasal 1 ayat 1

² Peta jalan menuju jaminan kesehatan nasional (2012-2019)

RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad adalah Rumah sakit berstandar Internasional, sebagai rujukan tertinggi dan rumah sakit pendidikan utama serta kebanggaan prajurit dan masyarakat. RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad berstandar akreditasi Joint Commission International (JCI) dengan pelayanan internasional dan fasilitas yang cukup memadai. RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad dengan standar Akreditasi JCI telah meningkatkan pelayanan yang baik sehingga pasien puas dan nyaman. Melihat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad yang lalu adanya beberapa ketidakpuasan pasien menyangkut pelayanan yang diterima dijaminan/pasien gratis yang disebut sekarang adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) antara lain penjelasan dari petugas pendaftaran, pemeriksaan pasien tidak tepat waktu, waktu pelayanan yang lama, ketanggapan petugas, seperti lambatnya mendapatkan pelayanan dan, lambatnya petugas menanggapi keluhan pasien jaminan, petugas jaga terkesan judes dan cerewet, petugas sering salah menginput data.

Tentang JKN 2014 sudah ada di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad dan sistem layanan primer di seluruh Indonesia. Sistem layanan primer di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad mencakup 144 macam diagnosis dengan alur klinis (clinical pathway) yang sudah disusun organisasi profesi terkait. Bila diagnosis ternyata di luar alur klinis yang dirancang maka pasien akan dirujuk ke sistem layanan sekunder.

Dengan adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) maka Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad akan diakselerasi untuk upaya pencapaian kepesertaan bagi seluruh penduduk. Begitu pula dalam waktu singkat hal-hal terkait dengan proses transformasi PT Askes

menjadi BPJS Kesehatan sudah selesai. ada dua kelompok peserta yang dikelola BPJS Kesehatan yaitu peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan peserta non-PBI. Peserta PBI terdiri dari fakir miskin dan orang tak mampu. Sedangkan peserta non-PBI, terdiri dari para Pegawai Negeri Sipil (PNS), anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI), anggota Kepolisian Republik Indonesia, karyawan perusahaan swasta, pekerja mandiri, bukan pekerja seperti veteran, penerima pensiun, dan lain-lain. Januari 2014 menjadi awal bergulirnya program asuransi sosial Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan berlakunya program ini, beberapa jenis asuransi kesehatan seperti Askes Jamkesmas atau Jamkesda tidak lagi ada. Mengenai alur pelayanan, JKN 2014 menggunakan pola rujukan berjenjang yang dimulai dari sistem layanan primer hingga tersier. Layanan primer terdiri atas puskesmas, klinik pratama, dan dokter praktek pribadi beserta jejaringnya. Saat ini.

Berdasarkan hasil observasi kami terhadap pasien JKN di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad kami mendapati masih banyak pasien kurang mengerti tentang pendaftaran rawat inap pasien JKN. Melihat permasalahan tersebut menjadikan kami tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang “ Tinjauan Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan ditempat Pendaftaran Rawat Inap di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad “ .

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin meneliti ” Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan ditempat Pendaftaran Rawat Inap di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad ”.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian dibatasi pada masalah ” Tingkat Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan ditempat Pendaftaran Rawat Inap di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad ”. Mei 2014.

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mendapatkan Gambaran tentang Tingkat Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan ditempat Pendaftaran Rawat Inap di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.

1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi SPO Pelayanan Pasien JKN Pendaftaran Rawat Inap di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pelayanan kesehatan bagi pasien JKN di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.
- c. Menganalisis hasil survey kepuasan pasien JKN

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Dapat mengaplikasikan serta mengembangkan ilmu dan diperoleh di akademik serta memahami prosedur tinjauan kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan ditempat pendaftaran rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.

1.5.2 Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan untuk rumah sakit dalam menerapkan kebijakan dan mengimplementasikan Standar Prosedur Operasional (SPO) pada system Tinjauan Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan ditempat Pendaftaran Rawat Inap di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.

1.5.3 Bagi Akademik

Diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan atau sumber dalam mempelajari ilmu Tinjauan Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan ditempat Pendaftaran Rawat Inap di RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad .