

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakekatnya manusia mempunyai hak yang sama untuk hidup, termasuk hak dan investasi atas kesehatan. Semua kalangan berhak mendapatkan hak tersebut dengan porsi yang sama termasuk masyarakat miskin. Bentuk upaya pemerintah untuk memenuhi hak masyarakat terkait dengan apa yang sudah diamanatkan oleh Undang-Undang.

Departemen kesehatan menetapkan kebijakan untuk lebih memfokuskan pada pelayanan kesehatan, diantaranya adalah ASKES dan JAMKESMAS. Askes (Asuransi Kesehatan) yang tidak terlepas dari jenis usaha jasa keuangan yang sangat kompleks yang melibatkan tiga unsur yang tidak dapat dipisahkan yaitu peserta (*enrollee/insured*), pemberi pelayanan (*provider*) dan badan asuransi (*insurer*) dan Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) adalah program pelayanan kesehatan gratis bagi masyarakat miskin.¹

Dewasa ini pemerintah sedang menggalakan sekaligus memantapkan program penjaminan kesehatan bagi seluruh kalangan masyarakat. Dengan memperhatikan berbagai faktor yang bisa mendorong terciptanya tingkat kepuasan masyarakat, faktor-faktor tersebut diantaranya adalah standarisasi pelayanan, standarisasi tarif, peanataan formalium, dan penggunaan obat rasional yang berdampak pada kendali mutu dan taraf

pembiayaan. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut besar kemungkinan pelayanan terbaik akan terwujud.

Terlepas dari hal ini pada umumnya Askes digunakan untuk kalangan menengah keatas sedangkan Jamkesmas digunakan untuk kalangan menengah kebawah. Oleh karena perbedaan strata sosial pengguna pelayanan kesehatan tersebut, timbulah keingintahuan untuk mengetahui kadar rasio tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Melalui karya tulis ini besar harapan penulis melihat bagaimana rasio tingkat kepuasan yang diterima pasien dengan menggunakan layanan ASKES dan pasien yang menggunakan JAMKESMAS.

1.2 Permasalahan Penelitian

Bagaimana perbandingan kepuasan pelayanan yang diterima pasien dengan menggunakan layanan ASKES dan pasien yang menggunakan JAMKESMAS di poliklinik kulit dan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pelayanan yang diterima pasien dengan menggunakan layanan ASKES dan pasien yang menggunakan JAMKESMAS berdasarkan aspek pasien yang

diberikan oleh petugas rumah sakit di poliklinik kulit dan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui kepuasan pasien ASKES di poliklinik kulit dan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi.
2. Mengetahui kepuasan pasien JAMKESMAS di poliklinik kulit dan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi.
3. Membandingkan tingkat kepuasan pasien ASKES dan JAMKESMAS terhadap layanan yang diberikan di poliklinik kulit dan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat memperkaya pengetahuan tentang pelayanan Askes dan Jamkesmas di poliklinik kulit dan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi serta dapat dijadikan data sebagai tindak lanjut penelitian berikutnya.
2. Dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan taraf mutu pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pelayanan kesehatan.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Tentang	Metodologi Penelitian	Hasil
1	Siti. Perbedaan kepuasan pasien peserta jamkesmas dan pasien umum di RSUD Kota Bekasi 2009.	-Desain : <i>cross sectional</i> -Subyek : 182 responden pasien Jamkesmas dan 182 responden pasien umum - Variabel : tingkat kepuasan pasien	Pasien Jamkesmas terhadap dimensi kualitas mutu <i>Reliability</i> (9,71 berbanding 8,91, nilai $p=0,003$), <i>Responsiveness</i> (22,90 berbanding 20,46, nilai $p=0,000$), <i>Assurance</i> (22,84 berbanding 21,22, nilai $p=0,000$), <i>Empathy</i> (7,73 berbanding 7,00, nilai $p=0,000$) dan <i>Accesibility</i> (14.12 berbanding 13.20, nilai $p=0,002$) sedangkan untuk

dimensi kualitas
 mutu *tangible*
 antara pasien
 umum dan pasien
 Jamkesmas
 memiliki nilai
mean/rata-rata
 yang hampir sama
 (26,69 berbanding
 27,16, nilai
 $p=0,433$)

2	Wawan. Pengaruh pelayanan petugas kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta Askes sosial di RSUD Ungaran 2009.	-Desain : <i>survey explanatory</i> - Subyek : pasien peserta Askes sosial yang menjalani perawatan rawat inap di ruang kelas	Pelayanan kesehatan dengan kategori baik (51,06%) dan tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas (53,08%)
		III -Variabel : pelayanan petugas dan kepuasan pasien	

3	<p>Hendro. Perbedaan kepuasan pasien jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Moewardi Kota Surakarta. 2010.</p>	<p>-Desain : observasional deskriptif -Subyek : Pasien jamkesmas di RSUD Kota Langsa -Variabel : kepuasan pasien jamkesmas, pelayanan keperawatan</p>	<p>Tingkat kepuasan pasien jamkesmas terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Kota Langsa mayoritas berada pada kategori sedang (50%). Tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap dimensi kenyataan (Tangibles) mayoritas berada pada kategori sedang (68,57%), berdasarkan dimensi kepercayaan (Realibility) mayoritas berada pada kategori</p>
---	--	---	--

sedang (51,14%),
berdasarkan
dimensi tanggung
jawab
(Responsiveness)
mayoritas berada
pada kategori
tinggi (50%),
berdasarkan
dimensi jaminan
(Assurance)
mayoritas berada
pada kategori
sedang
(48,57%) dan
berdasarkan
dimensi kepedulian
(Empaty)
mayoritas berada
pada kategori
tinggi (50%).
