BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan masyarakat menjadi salah satu elemen penting yang harus benar – benar mendapatkan perhatian, karena masyarakat bisa menjadi cerminan suatu negara. Melalui Undang – Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan negara menjamin kesehatan setiap warga nya. Setiap orang berhak mendapatkan jaminan kesehatan sebagaimana mestinya guna meningkatkan kesejahteraannya. Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sesuai dengan cita – cita bangsa indonesia yang berdasarkan Undang – Undang Dasar 1945 dan Pancasila. Perwujudan cita – cita tersebut dilakukan melalui pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain ketersediaan dan mutu fasilitas pelayanan kesehatan, obat, tenaga medis, pembiayaan dan manajemen kesehatan. Pada masa sekarang, terdapat beberapa masalah kesehatan yang masih perlu mendapatkan perhatian dari semua pihak karena dampaknya dapat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia Indonesia di masa yang akan datang. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan salah satu diantaranya yang mempunyai peranan yang cukup penting adalah peningkatan pelayanan kesehatan.

Dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan, diperlukan sebuah sistem yang mengatur mengenai upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap sehat.dengan mengutamakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Candra A, 2010). Maka dari itu, pemerintah melalui Undang – Undang Nomor 40 tahun 2004 menetapkan sistem jaminan sosial nasional (SJSN). Menurut Adnan Nur (2005), Sistem Jaminan Sosial Nasional bersifat wajib, serta disusun dan diselenggarakan menurut asas kemanusiaan, asas manfaat dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Salah satu program Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah Jaminan Kesehatan nasional (JKN). Dengan adanya JKN ini diharapkan pembiayaan pelayanan kesehatan dilakukan dengan sistem asuransi.berdasarkan Perpres Nomor 12 Tahun 2013 tentang jaminan kesehatan, jaminan kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar yang diberikan kepada setiapp orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Sejak diterapkan mulai 1 Januari 2014, program JKN masih memiliki kekurangan dan belum berjalan lancar. Beberapa kendala masih ditemuai, sebagai contoh yaitu : pelaksanaan JKN yang masih mengalami defisit, ketidakadilan klaim peserta pada kelompok – kelompok tertentu serta belum meratanya fasilitas dan tenaga kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat. Hal ini tentunya dapat menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat kurang baik. Dengan demikian, kepuasan peserta JKN cenderung rendah bahkan memiliki potensi keluhan dan ketidakpuasan peserta.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menerapkan Program Jaminan Kesehatan Nasional adalah rumah sakit. Rumah sakit mempunyai peranan penting dalam memenuhi proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Undang – undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Rumah sakit dianggap sebagai sarana yang mampu memberikan pelayanan dalam hal ini pelayanan medis untuk pemulihan rasa sakit yang diderita oleh pasien. Sebagai salah satu industri jasa dibidang kesehatan, rumah sakit harus menjalankan fungsi manajerialnya dimana rumah sakit harus memberikan produk atau jasa yang bermutu dan berkualitas. Mutu dan kualitas pelayanan di rumah sakit juga berpengaruh untuk mewujudkan kesuksesan program JKN. Dalam Depkes RI (2004), indikator keberhasilan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah mengacu pada kepuasan masyarakat.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Untuk menjalankan tugasnya, rumah sakit memiliki beberapa pelayanan, salah satu di antara pelayanan yang diberikan rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan di rumah sakit merupakan awal pasien mendapatkan pelayanan yang selanjutnya akan menentukan pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut atau tidak. Bahkan apabila dalam pelayanan rawat jalan ini pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan maka tidak jarang pasien akan menjadi pelanggan yang sering menggunakan jasa rumah sakit tersebut atau bisa disebut dengan pasien yang loyal.

Menururt Permenkes No 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Tidak hanya sampai pada memperoleh pelayanan dari rumah sakit, selanjutnya pasien akan menilai atau mengevaluasi pelayanan yang ada di rumah sakit dengan output mengenai kepuasan tau ketidakpuasaan pasien itu sendiiri.

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan diatas, peneliti tertarik untuk mencari tahu kondisi kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. Maka dari itu peneliti mengambil judul "*Literature Review:* Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit"

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dirumuskan pada penelitian ini adalah : "Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di rumah sakit melalui metode *Literature Review*?".

C. Tujuan Penyusunan *Literature Review*

1. Tujuan Umum

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan

2. Tujuan khusus
   a. Mengidentifikasi persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit
   b. Mengidentifikasi dimensi mutu yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN

D. Manfaat Penyusunan *Literature Review*

1. Bagi profesi perekam medis

   Dapat menambah wawasan serta dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam upaya meningkatkan kualitas mutu pelayanan kepada pasien di rumah sakit.

2. Bagi peneliti berikutnya

   Dapat memberikan tambahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan *literature riview* dalam pengembangan analisis kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di rumah sakit

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN