

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional. Pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan harus pula memenuhi kewajiban dalam pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. Undang – undang dasar 1945 pasal 28 poin (H) yang sudah diamandemin menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karenanya setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Selain itu negara berhak bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Kesehatan adalah hak dan investasi, setiap warga negara termasuk masyarakat miskin. Untuk itu diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat. Rendahnya derajat kesehatan masyarakat dapat pula disebabkan oleh ketidak mampuan untuk mendamasalah yang ditemukan di lapangan yaitu terkait dengan aspek fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan dimana sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai ditunjukkan oleh kurangnya jumlah peralatan medis, peralatan operasional untuk pelayanan puskesmas keliling belum beroperasi secara efektif, jumlah kursi untuk pemeriksaan pasien masih terbatas,

jumlah bangku di ruang tunggu pasien juga masih kurang sehingga banyak pasien yang berdiri saat mengantri dan belum tersedianya pelayanan rawat inap sehingga pelayanan di puskesmas ini hanya menyediakan pelayanan rawat jalan, maka khusus pasien yang membutuhkan pelayanan rawat inap akan dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah. Fasilitas fisik bangunan Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga kurang memadai terlihat dari ruang tunggu dan ruang balai pengobatan yang disediakan tidak seimbang dengan kapasitas pasien menyebabkan kekurangnyamanan pasien dalam berobat. patkan pelayanan kesehatan karena mahalnya biaya pelayanan yang harus dibayar. Momon Sudarma(2008 :16)

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Oleh karena itu Pemerintah mendirikan lembaga kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit umum daerah, dan rumah sakit umum pusat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di setiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat yaitu puskesmas. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan pasien. Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 10 tahun 2018 tentang program kesehatan masyarakat. Perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia tidak lepas dari sejarah kehidupan bangsa, setelah Indonesia merdeka, pelayanan kesehatan

masyarakat dikembangkan sejalan dengan tanggungjawab pemerintah untuk melindungi masyarakat Indonesia dari gangguan kesehatan. Untuk mencapai derajat kesehatan yang tinggi perlu adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Salah satu kecamatan yang didirikan puskesmas di Indonesia adalah di kecamatan Sasita mean kabupaten Malaka. Sesuai dengan tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas, yakni untuk mewujudkan masyarakat yang: 1) memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemaun dan kemampuan hidup sehat, 2) mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, 3) hidup dalam lingkungan sehat dan 4) memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah kesehatan selalu berusaha untuk melayani dengan baik dengan segala kebutuhan perawatan yang meliputi pengobatan, pencegahan, peningkatan kesehatan, pemulihan kesehatan dengan harapan pasien memperoleh kepuasan pelayanan kesehatan. Namun dalam aktivitas pelayanan kesehatan di puskesmas Kaputu masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien, terlebih mereka yang telah menggunakan kartu jaminan kesehatan seperti Kartu Indonesia Sehat.

Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) merupakan salah satu program pemerintah, dalam memberikan bantuan pelayanan Jaminan kesehatan untuk keluarga miskin. Dalam prosedur pelayanannya, Kartu Indonesia Sehat (KIS) memiliki prinsip yang sama dengan jaminan kesehatan lainnya seperti BPJS. Prosedurnya ialah sebagai pemilik Kartu Indonesia Sehat (KIS) harus terlebih dahulu mendatangi puskesmas sebagai pelayanan tingkat pertama untuk melakukan

pemeriksaan tahap awal. Jika memang kondisi penyakit yang diderita oleh penerima Kartu Indonesia Sehat (KIS) harus segera mendapatkan pelayanan tingkat lanjut, maka puskesmas akan memberikan surat rujukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan yaitu rumah sakit daerah. Namun peraturan ini tidak berlaku jika penerima Kartu Indonesia Sehat (KIS) sedang dalam keadaan darurat. Jika hal ini terjadi maka peserta bisa langsung mendapatkan pelayanan tingkat lanjutan. Adapun pernyataan pada pedoman umum program Indonesia Sehat (2016:2), mengemukakan bahwa “Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) merupakan jaminan kesehatan yang diperuntukan bagi masyarakat yang tidak mampu dan dilaksanakan dengan menggunakan pilar utama, yaitu: (1) Penerapan paradigma kesehatan, (2) penguatan pelayanan kesehatan, (3) pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Defenisi diatas dapat diartikan bahwa program Kartu Indonesia Sehat (KIS) bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang kurang mampu untuk melakukan pemeriksaan ataupun berobat kepuskesmas dan rumah sakit yang ditanggung oleh pemerintah. Ditengah pemerintahan presiden Jokowi mengeluarkan Kartu Indonesia Sehat yang sekilas terlihat sama dengan program JKN. Dikutip dari website <https://Hakim,L.2014>. Mensegnek:Kartu Sakti Berlandaskan UU APBNP 2014.Menteri Sekertaris Negara (MENSESNEG) Pratikno (dalam luqman Hakim 2014) menegaskan peluncuran kartu sakti yaitu Kartu Indonesia Sehat (KIS) berlandasan undang-undang anggaran pendapatan dan belanja Negara perubahan (APBNP) 2014.

KIS merupakan penyempurnaan upaya pemerintah untuk kesejahteraan pada masyarakat di bidang kesehatan. KIS memberikan jaminan bahwa pelayanan fasilitas kesehatan tidak membedakan peserta berdasarkan status sosial, dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan pasien Kartu Indonesia Sehat.

Berdasarkan hasil Pengamatan Pada saat Pengambilan data awal, pada tanggal 15 september 2021, Pelayanan pengguna kartu Indonesia sehat (KIS) di Puskesmas Kaputu masih kurang menunjukkan kualitas pelayanan yang prima seperti hal di atas, hal ini di tunjukan dengan masih adanya pelayanan yang diskriminatif yang mana pelayanan masih mengutamakan pasien pendaftaran umum di bandingkan dengan melayani pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat. Adapun hal lain terkait dengan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk mengantisipasi kepercayaan dan kenyamanan, kurangnya daya tanggap pihak puskesmas terhadap waktu pelaksanaan pelayanan, kecepatan pelayanan dan ketertiban pelayanan bagi pengguna layanan. sesuai dengan masalah yang ditemukan di lapangan, yaitu kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam menangani pelayanan di puskesmas. Kurangnya kuantitas sumber daya manusia ditunjukkan oleh kurangnya jumlah dokter umum, analisis kesehatan, dan ahli gizi sehingga rasio jumlah tenaga medis ini tidak sesuai dengan jumlah penduduk atau jumlah pasien yang berobat. Tenaga perawat kesehatan juga memegang peranan penting khususnya dalam rangka membantu peningkatan upaya perawatan kesehatan di puskesmas, karena pada umumnya tenaga perawat memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif. Demikian pula halnya dengan tenaga-tenaga paramedis non perawatan, paramedis

pembantu, dan tenaga kesehatan lainnya di Puskesmas kaputu. Adapun masalah lain yang ditemukan di lapangan yaitu terkait dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan dimana sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai ditunjukkan oleh kurangnya jumlah peralatan medis, peralatan operasional untuk pelayanan puskesmas keliling belum beroperasi secara efektif, jumlah kursi untuk pemeriksaan pasien masih terbatas, jumlah bangku di ruang tunggu pasien juga masih kurang sehingga banyak pasien yang berdiri saat mengantri dan Fasilitas fisik bangunan Puskesmas Kaputu kurang memadai terlihat dari ruang tunggu dan ruang balai pengobatan yang disediakan tidak seimbang dengan kapasitas pasien menyebabkan kekurangnyamanan pasien dalam berobat.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Kaputu Kecamatan Sasitamean Kabupaten Malaka**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna kartu Indonesia sehat di Puskesmas Kaputu, Kecamatan Sasitamean, Kabupaten Malaka?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat Kualitas Pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Kaputu Kecamatan Sasitamean, Kabupaten Malaka?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna kartu Indonesia sehat di puskesmas Kaputu Kecamatan Sasitamean Kabupaten Malaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis
 - a. Secara teoritis penelitian ini untuk menambah wawasan pengetahuan dan memberikan gambaran atau sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu administrasi publik.
 - b. Dapat dipergunakan untuk menambah informasi yang berhubungan dengan tulisan ini pada masa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Secara praktis peneliti ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran dan manfaat bagi pemerintah khususnya pada bidang pelaksanaan program Kartu Indonesia Sehat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pengguna Kartu Indonesia Sehat di puskesmas terutama pada masyarakat di kecamatan Sasitamean, kabupaten Malaka.
 - b. Dapat memberikan gambaran sampai sejauhmana penanganan tentang kualitas pelayanan pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Kaputu Kecamatan Sasitamean.