

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pembangunan kesehatan menurut Undang-Undang Kesehatan No. 23 Tahun 1992 bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal.⁽¹⁾ Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan social. jaminan social adalah salah satu bentuk perlindungan social untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.⁽²⁾ Untuk mewujudkan tujuan pemerintah telah mengupayakan dengan berbagai program, salah satunya adalah dengan program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional pada dasarnya merupakan program Negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia⁽³⁾

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan program pelayanan kesehatan terbaru yang biasa disingkat JKN ini sebelumnya merupakan program jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat miskin yang diubah menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) pada tahun 2008. Pada mulanya program ini biasa disebut Asuransi Kesehatan untuk Masyarakat Miskin (Askeskin) pada tahun 2005, yang di kelola secara resmi oleh PT (Persero) Askes Indonesia. Program Jamkesmas

ini, sesungguhnya sudah merupakan upaya untuk perluasan pemberian pelayanan kesehatan, khususnya bagi masyarakat miskin. Namun tujuan pencapaian cakupan menyeluruh (*universal coverage*) masih belum dapat dicapai dengan Askeskin/Jamkesmas. Sebagian besar penduduk yang tidak tercakup program itu, meskipun tidak termasuk masyarakat miskin, masih akan menghadapi biaya kesehatan yang tinggi sehingga bisa berdampak ekonomi keluarga.⁽⁴⁾

Asuransi kesehatan merupakan salah satu bentuk asuransi yang membantu mengurangi risiko akibat sakit. Asuransi sosial merupakan asuransi yang dikelola oleh Pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan tujuan membentangkan suatu tingkat jaminan tertentu kepada seseorang atau kelompok yang mampu maupun tidak mampu menyediakan jaminan termasuk bagi dirinya. Menurut UU No 2 Tahun 1992 tentang asuransi yang diselenggarakan secara wajib berdasarkan suatu UU dengan tujuan memberikan perlindungan dasar bagi kesejahteraan masyarakat.⁽⁵⁾

Untuk mengatasi hal tersebut, pada tahun 2004 dikeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa program jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk program jaminan kesehatan melalui suatu badan penyelenggara jaminan sosial. Badan penyelenggara jaminan sosial telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk program jaminan kesehatan yang

diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014.⁽⁵⁾

Standar Pelayanan Minimal merupakan suatu pedoman mutu yang dikeluarkan oleh menteri kesehatan mengenai pelayanan minimal yang harus diberikan oleh rumah sakit, dimana setiap rumah sakit diwajibkan untuk melakukan penilaian dan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal tersebut. Suatu cara tertentu untuk mempertahankan pelanggan sehingga suatu organisasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu terlalu lama.

Dari hasil penelitian Muhammad Nur Fathoni pada tahun 2015 menunjukkan diketahui bahwa sebanyak 69,6 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang cukup baik, sebanyak 19,6 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang sangat baik dan sebanyak 10,7 % petugas loket mempunyai pengetahuan yang kurang baik. Selanjutnya diketahui bahwa sebanyak 67,9 % petugas loket mempunyai sikap sangat mendukung program JKN, sebanyak 23,2 % petugas loket mempunyai sikap yang cukup mendukung program JKN dan sebanyak 8,9 % petugas loket mempunyai sikap yang kurang mendukung program JKN. Dan presentase pasien yang mempunyai persepsi cukup baik pada petugas pelayanan loket sebanyak 54,3 %, sebanyak 21,4 % pasien mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan loket, dan sebanyak 24,3 % pasien mempunyai persepsi kurang baik terhadap pelayanan loket.⁽⁶⁾

Dari hasil survei awal yang dilakukan pada 10 pasien yang mempunyai kartu BPJS di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang diketahui bahwa pada 30% pasien sudah memahami tentang BPJS dan 70% pasien masih belum terlalu memahami tentang BPJS dan ada 50% pasien tidak mengeluhkan sikap petugas loket dan 50% pasien yang mengeluhkan tentang sikap petugas pelayanan di loket RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang. Hal tersebut dapat menyebabkan proses pelayanan di loket menjadi lebih lama dan juga membuat pasien antri untuk mendapatkan pelayanan.

Dari uraian fakta-fakta diatas pada latar belakang, maka akan dilakukan studi penelitian tentang Hubungan Pengetahuan Pasien dan Praktik Petugas Pasien BPJS dengan Waktu Diloket Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang Tahun 2016.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin menganalisis tentang “Hubungan Pengetahuan Pasien dan Praktik Petugas Pasien BPJS Dengan Waktu Diloket Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang tahun 2016”.

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Menganalisis tentang Hubungan Pengetahuan Pasien dan Praktik Petugas Pasien BPJS Dengan Waktu Diloket Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang tahun 2016

2. Tujuan khusus

1. Karakteristik pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.Adhyatma, MPHS Semarang
2. Menjelaskan pengetahuan pasien tentang program BPJS
3. Menjelaskan praktik petugas pasien BPJS tentang pelayanan rawat jalan di loket BPJS di RSUD Dr.Adhyatma, MPHS Semarang
4. Menjelaskan hubungan antara pengetahuan pasien BPJS dengan waktu pelayanan diloket
5. menjelaskan hubungan praktik petugas pasien BPJS dengan waktu pelayanan diloket

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi peneliti

Dapat menambah pengetahuan tentang pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.Adhyatma, MPH bagi peneliti.

2. Bagi perguruan tinggi

Untuk memberikan informasi mengenai Hubungan Pengetahuan pasien dan Praktik Petugas Pasien BPJS dengan Waktu Diloket Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang

Tahun 2016 kepada mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro Khususnya Fakultas Kesehatan.

3. Bagi masyarakat

Sebagai informasi mengenai Hubungan Pengetahuan dan Praktik Petugas Pasien BPJS dengan Waktu Diloket Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang Tahun 2016

E. KEASLIAN PENELITIAN

Tabel 1.1
Keaslian penelitian

No	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Variabel Penelitian
1.	Gambaran pengetahuan dan sikap petugas serta persepsi pasien terhadap pelayanan rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kabupaten Kendal Tahun 2015	Muhammad Nur Fathoni	Kuantitatif	Variabel bebas: pengetahuan petugas, sikap, persepsi pasien Variabel terikat: pelayanan JKN di loket
2.	Hubungan pengetahuan dan sikap dengan kepatuhan bidan dalam memberikan rujukan sesuai pola Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas rawat bersalin Kota Semarang Tahun 2014	Agustiani Tariyasari	Kuantitatif	Variabel bebas: pengetahuan, sikap Variabel terikat: Kepatuhan pemberian rujukan pola JKN
3.	Analisa kelengkapan dokumen klaim badan	Frida Atika	Kualitatif	Variabel Penelitian: kelengkapan administrasi umum, rekapitulasi, berkas

Tabel 1.1
Keaslian penelitian (lanjutan)

No	Judul	Peneliti	Metode penelitian	Variabel
	Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas rawat bersalin Kota Semarang Tahun 2014			pendukung, verifikasi dokumen klaim, pencairan dana klaim.

Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah variable yang di teliti adalah pengetahuan dan persepsi pasien yang mengikuti program BPJS, selain itu sample penelitiannya adalah pasien di RSUD Adhyatma, MPH kota Semarang serta waktu pada melakukan penelitian

F. RUANG LINGKUP

1. Ruang lingkup keilmuan

Penelitian ini merupakan dalam bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat khususnya peminatan Manajemen Kesehatan.

2. Lingkup Materi

Materi penelitian ini hanya dibatasi pada Hubungan Pengetahuan pasien dan Praktik Petugas Pasien BPJS dengan Waktu Diloket Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang Tahun 2016.

3. Lingkup Lokasi dan Sasaran

Lokasi penelitian ini adalah RSUD Adhyatma, MPH di Kota Semarang

4. Lingkup Metode

Metode pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan pendekatan

cross sectional, yaitu dengan mengambil data secara langsung pada saat penelitian.

5. Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan April 2016.