

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Askes atau Asuransi Kesehatan adalah jenis asuransi yang menjaga ketersediaan dana bila individu atau anggota keluarga terserang penyakit (Sinarharapan, 2002). PT.Askes merupakan salah satu program pemerintah dalam pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat dengan berbasis asuransi sosial (Depkes RI, 2006). Penerima Askes di Yogyakarta, kini berjumlah 941,000 jiwa (Joglosemar, 2008). Pesertanya meliputi Pegawai Negeri Sipil (PNS), penerima pensiun, veteran dan perintis kemerdekaan yang membayar iuran untuk jaminan pemeliharaan kesehatan sesuai dengan PP No. 69 tahun 1991 ( PT.Askes, 2004 ). Sistem pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh PT.Askes, antara lain: sistem rujukan, konsep dokter keluarga, dan konsep wilayah. Kebijakan itu dimaksudkan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dengan biaya yang terkendali ( *cost-containment* ) (Adnan, dkk, 2005).

Suatu pelayanan kesehatan yang optimal akan menimbulkan bukti nyata tentang puas tidaknya seorang pasien terhadap pelayanan tersebut. Hal ini pun juga berkorelasi dengan mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan

kesehatan atau pemeliharaan kesehatan diterima dan didefinisikan dalam banyak pengertian. Mutu pelayanan kesehatan dapat semata-mata dimaksudkan dari aspek teknis medis yang hanya berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja, atau mutu kesehatan dari sudut pandang sosial dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Wijono, 1999).

Mutu pelayanan kesehatan memiliki 4 aspek yang termasuk hal-hal yang secara langsung atau tidak berpengaruh terhadap penilaian, antara lain : aspek klinis, aspek efisiensi dan efektifitas, aspek keselamatan pasien, dan aspek kepuasan pasien (Subiroso, 2004). Kepuasan pasien adalah hal yang berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan. Terdapat beberapa dimensi kepuasan pasien yang berkaitan dengan dimensi mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Subiroso, 2004). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Yamit, 2002. *cit* Goetsch Davis, 1994). Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya sesuai dengan UUD 1945 pasal 28 H dan UU Nomor 23/ 1992 yang menetapkan bahwa kesehatan adalah hak fundamental setiap warga (Depkes RI, 2006).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wiroshan Yogyakarta merupakan Rumah Sakit Daerah kota Yogyakarta. RSUD tersebut bertindak sebagai

pemberi pelayanan kesehatan ( PPK II ) setelah Puskesmas sebagai PPK I yang bekerjasama dengan PT.Askes (PT.Askes, 2004). RSUD Wirosaban memiliki jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2006 sebanyak 71.346 orang yang merupakan pasien baru dan pasien lama, dan selalu terjadi peningkatan pasien kunjung setiap tahunnya (BPS, 2007. *cit* RSUD Kota Yogyakarta). RSUD merupakan rumah sakit daerah dalam kota Yogyakarta, dengan lokasi yang cukup strategis dan mudah dijangkau, sehingga banyak masyarakat dalam kota yang memanfaatkan RSUD Wirosaban sebagai tempat pemberi pelayanan kesehatan.

Penelitian ini dilakukan karena adanya beberapa keluhan dari masyarakat yang berobat ke Rumah Umum Sakit Daerah Wirosaban mengenai mutu pelayanan yang diterima, khususnya bagi para peserta Askes. Para peserta Askes beberapa diantaranya mengeluhkan prosedur yang rumit dalam mendapatkan perawatan dan juga menunggu antrian yang cukup lama.

Adapun ayat-ayat Al-Qur'an yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan adalah :

*"Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tiada memerangimu karena agama dan tidak (pula) mengusir kamu dari negerimu. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil "*

(QS. Al-Mumtahanah : 8)

*” Dan diantara orang-orang yang telah Kami ciptakan ada umat yang memberi petunjuk dengan (dasar) kebenaran, dan dengan itu (pula) mereka berlaku adil ”*

(OS. Al-A'raf : 181)

*” Dan kelak dia akan mendapat kepuasan “*

(QS. Al-Lail : 21)

Maka, penulis mempunyai gagasan untuk membandingkan tingkat kepuasan pasien Askes dan Non-Askes, khususnya di RSUD Wirosaban Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berangkat dari kenyataan diatas, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Sejauh manakah perbandingan tingkat kepuasan pasien Askes dan Non-Askes terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Wirosaban ?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### a. Tujuan Umum

Mengetahui mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSUD Wirosaban terhadap pasien Askes dan pasien Non-Askes.

#### b. Tujuan Khusus

Mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien Askes dan Non-Askes di RSUD terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Pemerintah

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien Askes dan pasien Non-Askes terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Wirosaban.

#### 2. Bagi Pengelola RSUD

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak RSUD Wirosaban guna menentukan kebijakan lebih lanjut dalam meniaga mutu pelayanan

### 3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Menambah pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pasien Askes dan pasien Non-Askes terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut