

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dilihat dari sudut pandang kepentingan warganegara, sungguh tidak ada alasan untuk tidak melaksanakan amanat UU SJSN. Dari aspek konstitusi, kemandegan SJSN merupakan bentuk pengkhianatan pemerintah terhadap Undang-Undang. Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 mengamanatkan negara untuk melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dari landasan tersebut jelas bahwa negara berkewajiban untuk mewujudkan kehidupan yang layak dan bermartabat, serta untuk memenuhi hak atas kebutuhan dasar warga negara demi tercapainya kesejahteraan sosial.

Salah satu hak dasar rakyat yang harus dipenuhi adalah hak atas kesehatan. Negara wajib bertanggungjawab terhadap pemenuhannya. Dalam hal inilah, jaminan kesehatan merupakan keniscayaan sebagai salah satu bentuk tanggungjawab negara terhadap rakyat. Cakupan skema jaminan kesehatan di Indonesia masih sangat terbatas. Tahun 2009, ada sekitar 134,9 juta jiwa penduduk yang harus membiayai kesehatannya sendiri (*out of pocket*) karena belum tercover dalam program Jaminan Kesehatan

Masyarakat (Jamkesmas) dan program asuransi lainnya.

Di sisi lain, jaminan kesehatan merupakan motor penggerak pembangunan sekaligus menjadi strategi penting dalam penanggulangan kemiskinan. Di negara-negara maju dan negara industri baru, jaminan kesehatan diakui sebagai sebuah strategi kebijakan sosial yang penting dalam menopang industri dan pertumbuhan ekonomi. Kemandegan SJSN pada akhirnya justru menghambat pelaksanaan jaminan sosial di Indonesia. Kemandegan itu juga akan berakibat pada kerugian yang harus ditanggung negara yang mencapai Rp. 64,7 triliun per tahun. Kedua, sektor kesehatan juga berpengaruh besar pada produktivitas ekonomi. Jika 175 juta penduduk sakit 12 hari dalam satu tahun dan kehilangan pendapatan rata-rata Rp. 25.000 per hari, maka kerugian ekonomi secara nasional mencapai Rp. 52,5 triliun. Jika hal itu terus terjadi, maka pelanggaran hak dasar warga negara akan terus menerus terjadi.

Persepsi kualitas pelayanan masyarakat telah diupayakan melalui pihak manajemen dengan memberi petunjuk tentang kualitas pelayanan kepada seluruh karyawan baik karyawan medis maupun karyawan non medis, diharapkan adanya respon yang interaktif dari masyarakat, tapi kenyataannya masih ada pelayanan yang perlu dibenahi baik sumber daya manusia maupun fasilitas-fasilitas yang kurang menunjang untuk peningkatan mutu pelayanan. Sehingga pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya diterima dengan prima tidak bisa terwujud dengan baik atau malah sebaliknya. Dinas Kesehatan Melalui program Jamkesmas diharapkan terus meningkatkan

pelayanannya kepada masyarakat, tetapi tentunya dalam melaksanakan kegiatannya tersebut masih terdapat kendala maupun permasalahan-permasalahan yang dapat menyebabkan munculnya pendapat dari masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan kurang berkualitas.

Dari pandangan yang telah dikemukakan peneliti, maka judul dari penelitian ini adalah : Persepsi Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Program Jamkesmas Di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)

B. Permasalahan

Kendala yang selama ini sering dialami oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengatasi kendala maupun permasalahan-permasalahan tersebut, salah satunya adalah dengan metode menganalisa kualitas pelayanan yang dimiliki, yang nantinya akan dapat diketahui alternatif pemecahan masalah dengan harapan kinerja karyawan meningkat.

C. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi kualitas pelayanan masyarakat terhadap kinerja karyawan pada program jamkesmas di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar?

2. Bagaimana prioritas kualitas pelayanan masyarakat pada program jamkesmas yang harus diperbaiki oleh UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan masyarakat terhadap kinerja karyawan pada program jamkesmas di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.
2. Untuk mengetahui prioritas kualitas pelayanan masyarakat pada program jamkesmas yang harus diperbaiki oleh UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

1. Menambah pengetahuan peneliti tentang kualitas pelayanan program jamkesmas di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.
2. Mengetahui penetapan prioritas pembenahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini program jamkesmas di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi instansi yang terkait khususnya dalam menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan program jamkesmas di UPTD Kesehatan Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.