

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sekiranya biayanya dapat dikendalikan serta kualitasnya dapat membantu masyarakat (Suaib, 2015). Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa “Untuk kepentingan hukum, tenaga kesehatan wajib melakukan pemeriksaan kesehatan atas permintaan penegak hukum dengan biaya ditanggung oleh negara” dan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 34 ayat (3) “Setiap pimpinan penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan perseorangan harus memiliki kompetensi manajemen kesehatan perseorangan yang dibutuhkan”.

Pelayanan kesehatan adalah hak yang didapatkan oleh setiap pasien, sebagaimana yang tertulis dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pasal 5 ayat (2) bahwa “Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau”. Pelayanan kesehatan merupakan suatu kumpulan dari berbagai jenis layanan kesehatan, mulai dari promosi kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, rehabilitasi kesehatan sampai transplantasi organ (Pohan, 2006).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (BPJS 379 Kesehatan, 2013).

Dalam hal ini BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2013). Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. BPJS ini sangat bermanfaat bagi anggota yang telah terdaftar, karna dapat membantu dalam mengurangi biaya kesehatan yang tidak sebanding dengan penghasilan yang didapatkan (Tunggal, 2013). Pengguna kartu BPJS juga mengharapkan pelayanan yang maksimal dan tidak membedakan status agar terciptanya kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

Manfaat dari kartu BPJS yaitu: Pertama, memberikan manfaat yang komprehensif dengan premi terjangkau. Kedua, asuransi kesehatan sosial menerapkan prinsip kendali biaya dan mutu. Itu berarti peserta bisa mendapatkan pelayanan bermutu memadai dengan biaya yang wajar dan terkendali, bukan "terserah dokter" atau terserah "rumah sakit". Ketiga, asuransi kesehatan sosial menjamin sustainability (kepastian pembiayaan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan). Keempat, asuransi kesehatan sosial memiliki portabilitas, sehingga dapat digunakan di seluruh wilayah Indonesia. Oleh sebab itu, untuk melindungi seluruh warga, kepesertaan asuransi kesehatan sosial bersifat wajib (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2018).

Rumah sakit adalah sebagai penyelenggara BPJS, seperti contoh rumah sakit RS Murni Teguh kelas B setiap harinya melayani hampir 1000 kunjungan baik rawat jalan maupun rawat inap. Terlebih rumah sakit ini memiliki keunggulan dalam pelayanan onkologi atau kanker di wilayah Sumatera Utara. Pembiayaan kanker

Rani Khairani, 2019

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

cukup tinggi, sehingga dibutuhkan solusi terkait pembiayaan pelayanan kesehatan. SCF sebagai jalan keluar jangka pendek dalam memenuhi kebutuhan pembiayaan rumah sakit. SCF itu adalah jalan pintas bagaimana kita tetap survive (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2018). Pelayanan RS dapat diukur dari kepuasan pasien tersebut apakah sudah baik atau belum.

Tingkat kepuasan pasien pengguna kartu BPJS merupakan salah satu bahan evaluasi untuk mengetahui bagian mana yang harus ditingkatkan lagi. Pelayanan yang baik dari suatu RS dapat memberikan manfaat RS tersebut, diantaranya hubungan RS dengan pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pasien untuk datang kembali ke RS tersebut dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi RS. Reputasi suatu RS menjadi semakin baik serta laba yang diperoleh semakin meningkat (Rangkuti, 2016).

Tjiptono, (2014) menyatakan kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut teori Parasuraman, dkk . (1990), ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya, yaitu *Realibilitas* (Keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) dan *Tangible* (kenyataan). Untuk memenuhi tercapainya 5 dimensi tentang masalah kepuasan terutama pada pengguna kartu jaminan kesehatan seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) RS harus memberikan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri individu atau kelompok penduduk yang datang berobat ke RS.

Hasil dan pembahasan menurut penelitian Arlina, (2015). Hal yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan medis bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap. Sebaliknya, hal-hal yang menjadi

Rani Khairani, 2019

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

hambatan kepuasan pasien antara lain: karyawan pendaftaran datang terlambat, lambat, dan mengobrol sendiri, waktu tunggu lama, nada suara petugas medis tinggi, keramahan kurang, ruangan kurang luas, tidak memakai sekat, ruang tunggu kurang, jarak poli satu ke poli lain terlalu dekat, dan tidak ada pengeras suara.

Hasil penelitian yang dilakukan Widiasih dkk (2014) tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSI Kendal. Penelitian menunjukkan dari 215 responden, 45,1 % atau sebanyak 97 orang mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS kesehatan dan 15,8% atau 34 orang mempunyai persepsi sangat baik, dan yang terakhir 39,1% atau 84 orang mempunyai persepsi tidak baik.

Hasil penelitian yang dilakukan Ali Safitroh, dkk. (2018) diketahui kepuasan pasien pengguna kartu BPJS dipoli RS Syafira Pekanbaru berjumlah 86 (86%), berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*) adalah puas sebanyak 88 responden (88%), berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*) adalah pasien puas sebanyak 69 responden (69%), berdasarkan ketanggapan (*responsiveness*) adalah pasien puas sebanyak 91 responden (91%), berdasarkan aspek jaminan (*assurance*) adalah pasien puas sebanyak 92 responden (92%), berdasarkan aspek perhatian (*emphaty*) adalah pasien puas sebanyak 66 responden (66%).

Hasil penelitian Aiken, dkk. (2010) Kepuasan pasien dengan perawatan rumah sakit dan perawat di Inggris, Persepsi perawatan pasien rawat inap pengguna jaminan *National Health Service (NHS)* dengan hasil penelitian kurangnya kepercayaan pada perawat dan dokter, serta staf perawat profesional yang kurang baik dan lingkungan kerja rumah sakit yang kurang bersih. Hal ini disebabkan tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka dengan perawatan rumah sakit kurang puas karena perawat yang kurang peduli.

Hasil dari studi pendahuluan pada tanggal 16 Februari 2019 dengan menggunakan metode wawancara kepada 3 pasien pengguna BPJS di RSUD kelas B

Rani Khairani, 2019

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

di Kabupaten Subang, pasien mengatakan pengurusan surat-surat untuk administrasi rawat inap sangat berbelit-belit, keluhan pasien lainnya mengatakan jika ada salah satu perawat yang berbicara tidak ramah saat melayani pasien. Sedangkan 1 dari 3 pasien mengatakan pelayanan di RSUD kelas B Kabupaten Subang baik.

Terdapat keluhan pasien yang lain yang sering dikatakan antara lain tentang prosedur yang masih berbelit-belit, ruang tunggu yang dirasa kurang nyaman, jam buka pelayanan yang kurang tepat, sikap petugas yang kurang ramah, informasi yang tidak jelas, dan waktu tunggu yang masih lama. Dari keluhan-keluhan tersebut dapat digolongkan dalam aspek-aspek kualitas pelayanan tentang bukti fisik, keandalan, keyakinan, responsif dan empati.

Grafik 1.1 Jumlah Pasien BPJS RSUD Kelas B Kabupaten Subang Tahun 2018



Sumber: Data Sekunder

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan dan penelitian yang diatas, jumlah pasien BPJS di RSUD kelas B Kabupaten Subang tahun 2018 setiap bulan

Rani Khairani, 2019

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

meningkat sangat tinggi. maka penulis tertarik untuk mengetahui apakah RSUD kelas B Kabupaten Subang yang mengatur pelayanan kesehatan, dapat memuaskan pelanggan (pasien), terutama pasien yang berpartisipasi BPJS Kesehatan melalui penelitian dengan tema "Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Kelas B Kabupaten Subang".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan di RSUD kelas B Kabupaten Subang?”

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUD kelas B Kabupaten Subang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai panduan untuk melakukan penelitian selanjutnya juga sebagai bahan sumber referensi.

2. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi pengembangan Ilmu Keperawatan terutama dalam bidang manajemen keperawatan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan fasilitas kesehatan.

Rani Khairani, 2019

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada pihak rumah sakit mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS.

Rani Khairani, 2019

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu