

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi yang sedang di hadapi dalam bidang kesehatan menimbulkan harapan akan peluang (*opportunity*) meningkatnya pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang diberikan oleh tenaga kesehatan secara efisien dan efektif sesuai standar profesi. Profesi keperawatan adalah profesi yang sudah mendapatkan pengakuan dari profesi lain, sehingga perawat dituntut untuk berpartisipasi aktif secara profesional dengan peran dan tanggung jawab mengelola pelayanan maupun pendidikan keperawatan sesuai dengan manajemen keperawatan dalam menjamin kualitas asuhan keperawatan. Sehingga, dapat memberikan warna di era globalisasi sekarang ini dalam mencapai derajat pelayanan kesehatan yang optimal secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien (Nursalam, 2012).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengimplementasikan kebutuhan masyarakat dalam mewujudkan derajat pembangunan kesehatan. Maka, pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan menyelenggarakan program jaminan kesehatan yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang pesertanya dimulai dari peserta Askes, Jamkesmas, Jamsostek, dan Jaminan kesehatan anggota TNI/Polri (Kemenkes RI, 2011).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat

pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Kemenkes RI, 2011).

Jaminan Kesehatan di Indonesia, saat ini dapat berdampak pada banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan karena telah dijamin oleh negara (*over utilization*). Jaminan Kesehatan harus melakukan kendali mutu melalui salah satunya adalah pemenuhan standar mutu fasilitas kesehatan dan proses pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna dengan memperhatikan mutu pelayanan (Kemenkes RI, 2011).

Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah rumah sakit yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Menurut UU tentang rumah sakit No. 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Unit rawat jalan memiliki peran yang strategis karena selain sebagai pintu masuk pasien ke rumah sakit juga sebagai *revenue center* bagi rumah sakit. Rawat jalan merupakan bagian dari pelayanan rumah sakit yang melibatkan banyak unit, antara lain bagian pendaftaran dan rekam medis, poliklinik, unit penunjang (laboratorium dan radiologi), apotek dan bagian keuangan. Keberhasilan pelayanan rawat jalan merupakan salah satu cerminan mutu rumah sakit yang berkualitas sehingga terciptanya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, maka

diperlukan pengukuran kepuasan pelanggan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan itu memuaskan pelanggan atau tidak (UU tentang rumah sakit No. 44 Tahun 2009).

Menurut Pohan (2012), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang telah diharapkannya. Pelanggan akan merasa puas apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh telah terpenuhi atau terlampaui dan sebaliknya ketidakpuasan pelanggan akan timbul perasaan kecewa apabila kinerja layanan kesehatan itu tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Djoko Wijono dalam Syafrudin (2011), beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pelayanan kesehatan menjadi komponen integral dari mutu pelayanan kesehatan, yaitu pendekatan dan perilaku, mutu informasi, prosedur pelayanan, dan fasilitas.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Latupono (2014), menunjukkan bahwa terdapat hubungan *effectiveness continuity of care* dan *timeless* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi dengan hasil penelitian yaitu pasien menyatakan *effectiveness* petugas kurang baik sebanyak 133 orang (86,9%) sedangkan yang baik sebanyak 20 orang (13,1%). Pasien yang menyatakan *continuity of care* petugas adalah kurang baik yaitu 111 orang (72,5%) sedangkan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 42 orang (27,5%). Pasien yang menyatakan *Timeless* petugas adalah kurang baik yaitu 140 orang (91,5%) sedangkan responden yang menyatakan petugas baik sebanyak 10 orang (8,5%).

Rumah Sakit R.K. Charitas merupakan salah satu rujukan fasilitas tingkat lanjut yang dipilih oleh peserta BPJS kesehatan yang ada di Kota Sumatera Selatan yang merupakan rumah sakit tingkat II/tipe B. Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang ini melayani pasien rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, gawat darurat dan menerima peserta BPJS sejak Februari Tahun 2016. Unit rawat jalan di Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang merupakan salah satu layanan prioritas yang saat ini sedang dikembangkan dengan telah dibangunnya gedung rawat jalan baru sebagai koordinasi antar bagian yang sangat diperlukan untuk menunjang lancarnya pelayanan kesehatan.

Laporan data Humas Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang pada tahun 2016 terdapat keluhan sebanyak 303 keluhan pelanggan, dengan tingkat keluhan pasien yaitu: *High* sebesar 4,95% dari 15 orang, *Medium* mencapai 74,92% dari 227 orang, dan *Low* 20,13% dari 61 orang. Angka kejadian ini sudah mengalami penurunan jika dibandingkan dengan angka tahun 2015 sebesar 325. Namun, angka ini masih terbilang tinggi dari keluhan pasien terhadap Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.

Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur yang dilakukan oleh peneliti kepada enam pasien BPJS di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang pada hari Kamis 13 April tahun 2017, empat dari enam pasien BPJS mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang. Namun, dari tingkat kepuasan pasien sendiri mengeluh merasa masih dibedakan, kurang tepat waktunya dokter sehingga harus menunggu lama,

mengeluh dalam mendapatkan obat yang lama, dan sebagian dari perawatnya masih ada yang kurang ramah.

Berdasarkan dari fenomena latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah mengenai “Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang 2017”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan masalah “Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diketuainya tingkat kepuasan secara umum pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang 2017.

2. Tujuan khusus

- a. Diketuainya tingkat harapan (*tangibles, reliability, assurance, responsiveness dan empathy*) pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang
- b. Diketuainya tingkat kenyataan (*tangibles, reliability, assurance, responsiveness dan empathy*) pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.

- c. Analisis pengaruh tingkat harapan dan kenyataan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.
Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan informasi bagi pengajar maupun mahasiswa/i untuk mengembangkan ilmu manajemen keperawatan, khususnya dalam menerapkan gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.
2. Bagi Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya dalam menerapkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.
3. Bagi Responden.
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pengukuran tingkat kepuasan dan referensi rujukan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R. K. Charitas Palembang.
4. Bagi Peneliti.
Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan memberikan pengalaman secara langsung pada peneliti selanjutnya, Khususnya dalam menerapkan gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS

terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.

5. Peneliti Selanjutnya.

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut, Khususnya dalam menerapkan gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini termasuk dalam area Manajemen keperawatan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang. Desain penelitian *survei deskriptif* dengan pendekatan *non eksperimental*. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien BPJS berjumlah 271 pasien dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 161 sampel/responden menggunakan teknik pengambilan sampel secara *convenience sampling* yang merupakan salah satu jenis dari metode *non probability sampling*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei tahun 2017. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner tingkat kepuasan pasien yang di modifikasi untuk mengukur tingkat harapan dan kenyataan kepuasan pasien.