

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembangunan Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal dalam mutu pelayanan kesehatan yang layak diharapkan. Dengan penerapan pelayanan kesehatan, Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 menganjurkan tenaga kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan kepada pasien di rumah sakit yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan jaminan kesehatan mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu dan menjadi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan (Solihat, 2013).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2010) menghimbau seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya. Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional dibawah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan merupakan langkah awal dimulainya perubahan pelayanan kesehatan. Tetapi, sekarang pandangan pasien BPJS terhadap pelayanan Kesehatan kurang baik, ditandai dengan adanya isu berkembang di media elektronik tentang keluhan masyarakat bahwa ada perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS dimana pihak rumah sakit lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan data kantor operasional BPJS Kesehatan Indonesia jumlah peserta BPJS di bulan maret 2016 adalah 163.327.183, Peserta BPJS (BPJS-Kesehatan, 2016). Provinsi Jawa Timur Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Divisi Regional VII Jawa Timur mencatat jumlah kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bertransformasi BPJS mencatat sampai dengan triwulan I 2016 mencapai 22.622.049 peserta. Menurut BPJS kantor cabang Madiun, Kabupaten Magetan ada diperingkat ke empat dari total peserta BPJS mencapai 238.050 jiwa (BPJS Kesehatan, 2014).

RSUD Dr. Sayidiman Magetan sebagai rumah sakit negeri di Magetan yang memberikan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS. Dari penelusuran data rekam medik RSUD Dr. Sayidiman Magetan didapatkan jumlah kunjungan pasien di irna satu sampai delapan yang menggunakan kartu BPJS kelas 3 di tahun 2016 ini dari bulan Januari sampai Agustus dengan jumlah pasien BPJS di irna 1 terdapat 580 pasien, di irna 2 terdapat pasien BPJS dengan jumlah 897 pasien, di irna 3 terdapat pasien BPJS dengan jumlah 727 pasien, di irna 4 terdapat pasien BPJS dengan jumlah 652 pasien, di irna 5 terdapat pasien BPJS dengan jumlah 591 pasien dan pasien di irna 8 pengguna kartu BPJS kelas 3 dengan jumlah 1.877 pasien pengguna kartu BPJS, yang tertinggi dari bulan Januari sampai bulan Agustus 2016 di RSUD Dr. Sayidiman Magetan.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pasien di irna 8 di RSUD Dr. Sayidiman Magetan, pasien pengguna BPJS kelas 3 dengan keluhan nyeri di kaki dan tangan kanan akibat trauma yang menyimpannya, mengeluhkan

bahwa pelayanan yang menggunakan kartu BPJS terkesan lama dan lebih diutamakan pada pasien yang non BPJS, menurutnya orang yang mempunyai uang lebih, akan bisa ditangan lebih cepat dalam pemberian tindakan medis, sebaliknya jika kurang dalam hal keuangan maka akan dipersulit untuk memperoleh tindakan medis.

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat, di daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMEMPAN 81 /93 dalam Farhana 2010). Terdapat 5 Faktor utama penentu mutu jasa pelayanan kesehatan diantaranya. Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dimana semua faktor berpengaruh pada pelayanan kesehatan yang maksimal dan berpengaruh terhadap pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien (Syafrudin dkk, 2011).

Pelayanan kesehatan yang kurang baik akan berdampak pada kepuasan pasien yang menggunakan fasilitas didalam rumah sakit, serta memberikan citra yang kurang baik terhadap pelayanan kesehatan dan istitusi/ rumah sakit Pelayanan yang lebih baik diselenggarakan apabila mutu staf lebih baik, serta diadakan pembetulan fasilitas fisik, keuangan dan admistrasi organisasi untuk mendapatkan kepuasan pasien di rumah sakit (Wiyono Djoko, 2000).

Permasalahan pelayanan kesehatan pengguna BPJS, dapat ditekan dengan memberikan pelatihan terhadap perawat untuk bersikap profesional terhadap pasien rawat inap peserta BPJS manupun non BPJS. Sehingga isu-

isu yang kurang baik di masyarakat dapat ditekan dengan memberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan status pasien BPJS maupun non BPJS.

Dalam hal pelayanan kesehatan menjadi faktor yang penting untuk tercapainya pelayanan kesehatan, dimana tenaga medis dapat diberikan pelatihan atau pengarahan untuk merawat pasien dengan baik dan sesuai Standart Oprasional Prosedur rumah sakit, serta memberikan fasilitas yang mendukung untuk tercapainya kepuasan pasien dan dapat meningkatkan pelayanan pada rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang baik akan membuat pasien merasa tenang dan nyaman selama di rumah sakit, sehingga dapat mempercepat penyembuhan.

Berdasarkan paparan masalah diatas peneliti tertarik untuk meneliti Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Irna 1, 2, 3, 4, 5 dan 8 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Sayidiman Magetan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Irna 1, 2, 3, 4, 5 dan 8 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Sayidiman Magetan?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Irna 1, 2, 3, 4, 5 dan 8 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Sayidiman Magetan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian nanti diharapkan hasil dari penelitian tersebut dapat mempunyai manfaat sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

#### 1. Bagi Pendidikan

Semoga bisa bermanfaat sebagai wacana ilmiah dan acuan untuk melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya yang menyangkut tentang pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan pelayanan kesehatan.

#### 2. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dalam menyusun karya tulis ilmiah dan mampu mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama yang berkaitan dengan system pelayanan kesehatan. Masyarakat dapat mengetahui mutu pelayanan kesehatan yang ada diRumah sakit, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan sesuai harapan masyarakat.

## 2. Bagi Rumah sakit

Penelitian ini semoga bisa dijadikan acuan dalam mengambil kebijakan dalam pelayanan kesehatan untuk pasien BPJS.

### 1.5 Keaslian Penelitian

1. Penelitian Ninda Nofitasari (2016). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi keluarga pengguna BPJS dalam pelayanan kesehatan di RSUD Kota Ponorogo. Desain penelitian ini adalah deskriptif. responden dalam penelitian ini adalah Keluarga penunggu pasien pengguna BPJS di RSUD dr. Hardjono Ponorogo. Teknik sampling penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sedangkan teknik analisa data menggunakan Prosentase. Hasil penelitian terhadap 60 Responden menunjukkan bahwa sebagian besar (53,33%) atau sejumlah 32 Responden memiliki persepsi positif tentang pelayanan BPJS di RSUD Dr.Hardjono Ponorogo dan hampir setengahnya (46,66%) atau sejumlah 28 Responden memiliki persepsi negatif tentang pelayanan BPJS .Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa persepsi keluarga tentang Mutu pelayanan BPJS sudah baik, untuk selanjutnya pelayanan di RSUD Dr.Hardjono ponorogo lebih meningkatkan lagi pelayanan kesehatan untuk pasien BPJS. Persamaan dari penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama mengangkat variabel pelayanan kesehatan dan BPJS kesehatan. Perbedaan pada penelitian ini adalah tempat penelitian yang akan diteliti.

2. Penelitian Permatasari Reski (2012). Mutu pelayanan kesehatan dalam tinjauan pengguna jamkesmas". Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. Perbedaannya yaitu penelitian ini meneliti tentang gambaran kualitas pelayanan tinjauan pengguna jamkesmas sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayan kesehatan. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan penelitian deskriptif dan sama-sama menilai kualitas dalam pelayanan.
3. Penelitian Nur Wijayati (2011). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Slahung. Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar responden (54%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan dan sebagian kecil responden (46%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Slahung Kabupaten Ponorogo. Perbedaan dalam penelitian ini adalah meneliti tentang kepuasan pasien rawat jalan di Pustu Paringan Jenangan, sedangkan penelitian diatas meneliti tentang kepuasan pasien rawat Inap di Puskesmas Slahung. Persamaan dari penelitian dengan penelitian yang akan dibuat diatas adalah sama-sama mengangkat variabel tingkat kepuasan pasien.