

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu bentuk organisasi yang unik dan kompleks dan mempunyai sifat serta ciri dan fungsi khusus karena di dalamnya terdapat berbagai macam profesi yang terlibat untuk menghasilkan produk jasa pelayanan medis maka dalam perkembangannya baik ilmu dan teknologi harus dapat melihat berbagai aspek yang dapat mempengaruhi organisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan (Bunga, 2019).

Pemerintah telah mengesahkan berlakunya Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengubah paradigma perlindungan sosial dan diterapkan mulai 1 Januari 2014 (Astuti, 2020). SJSN merupakan salah Program Pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan sosial bagi seluruh Rakyat Indonesia, dengan SJSN, seluruh Penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan karena menderita sakit, mengalami kecelakaan kerja, memasuki usia lanjut atau pensiun, dan meninggal dunia (Suheri, 2017).

Sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN (UU SJSN) serta untuk memaksimalkan cakupan Jaminan Sosial pada seluruh Rakyat Indonesia, Pemerintah mengesahkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS) yang mengamanatkan pembentukan 2 (dua) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan yang merupakan transformasi dari PT. Askes (Persero) dan BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan transformasi dari PT. Jamsostek (Persero) (Dewi, 2020).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan Lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, BPJS bertanggung-jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja (Maria, 2020).

Tingginya minat masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan tidak diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Hal ini masih belum sejalan dengan keinginan pemerintah sewaktu meluncurkan BPJS Kesehatan diawal tahun 2014 lalu (Widyastuti, 2018). Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebuah program Jaminan Kesehatan Nasional yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas

pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara lebih profesional, tanggap, informatif sekaligus bermartabat (Anonim, 2016).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan derajat atau tingkatan kesempurnaan dari pelayanan kesehatan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Pangerapan, 2018). Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga arah sudut pandang, yaitu dari pihak pemakai jasa, pihak penyelenggara, dan pihak penyandang dana mutu, oleh karena itu mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi (Ulumiyah, 2018). Terdapat lima indikator dalam penilaian kualitas jasa, yaitu tangibles (bentuk nyata / berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) (Aulia, 2021).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan yang dicapai dalam pengembangan JKN, dan peta jalan JKN menyebutkan bahwa 75% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan di 2019 Kepuasan Pasien mencapai 85% (Aulia, 2021).

Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Peningkatan tuntutan ini akibat dari meningkatnya jumlah konsumen terdidik sehingga mampu memilih jenis dan kualitas pelayanan yang diinginkan. (Ulfa, 2021)

Sebagai hasil dari perjalanannya, masyarakat pengguna JKN mulai memperhatikan kualitas pelayanan yang dinyatakan dalam kepuasan mereka ketika menerima pelayanan dari fasilitas kesehatan BPJS (Endartiwi, 2019). Pada tahun 2019, kepesertaan JKN wajib bagi seluruh masyarakat yang tentunya berdampak pada kebutuhan fasilitas kesehatan yang lebih banyak dari sebelumnya untuk melayani peserta JKN, maka pengendalian mutu diprioritaskan untuk mencapai kepuasan pasien sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang dijanjikan (Marian, 2020).

Rumah sakit harus mengubah paradigma pengelolaan rumah sakit ke arah sudut pandang konsumen untuk dapat bertahan hidup dan berkembang di dalam lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif (Rina, 2017). Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan. Kondisi tersebut harus diterapkan pada semua layanan rumah sakit diantaranya diterapkan pada unit pelayanan rawat inap (Ulfa, 2021).

Hasil penelitian Foster (2017) mengungkapkan bahwa pelanggan yang tidak puas biasanya akan menyampaikan keluhan kesahnya kepada orang lain. Sehingga hal ini akan mempengaruhi calon pelanggan untuk menggunakan fasilitas pelayanan yang sama. Oleh karena itu rumah

sakit yang ingin memiliki pasien sepanjang hidupnya, perlu memberikan kepuasan kepada setiap pasiennya bahkan menciptakan loyalitas agar menjadi pelanggan yang setia (Ulfa, 2021).

Berdasarkan penelitian Novita, (2016) Studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2015 untuk mencari tahu lebih mendalam bagaimana pelayanan kesehatan yang diterima pasien karena bila dilihat seperti baik-baik saja sehingga wawancara mendalam perlu dilakukan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Berdasarkan survei yang dilakukan kepada 3 pasien dan 3 keluarga pasien rawat inap sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, mereka mengeluh kurang puas karena petugas yang kurang ramah dalam memberi pelayanan dan arahan yang diterimanya ketika menjelaskan tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk administrasi, sehingga pasien merasa berat hati melakukan arahan yang diberikan karena pelayanan petugas kurang baik dalam penyampaian. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta BPJS mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain yang bukan pengguna layanan kesehatan BPJS padahal pada dasarnya pelayanan yang diberikan sama tetapi perasaan pasien yang merasa bahwa terdapat pelayanan yang sedikit berbeda karena memang untuk hal persyaratan pasien BPJS lebih rumit dibanding pasien umum.

Studi pendahuluan selanjutnya ditemukan pasien yang enggan menggunakan kartu BPJS diawal pengobatan karena khawatir ditolak berobat secara halus oleh pihak rumah sakit. Penolakan tersebut disertai alasan seperti kamar rawat penuh. Peserta BPJS mengeluhkan kekecewaan yang berkaitan dengan rumitnya proses administrasi untuk mengurus persyaratan klaim BPJS terutama untuk pelayanan yang tidak tercover, berdasarkan penjelasan petugas BPJS persyaratan tersebut memang begitu adanya namun pasien mengeluh karena petugas yang kurang maksimal dalam memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang harus dilengkapi sehingga pasien merasa berat hati untuk melaksanakan. Sikap perawat dan dokter yang tak ramah dirasakan pasien karena pada saat memeriksa dokter hanya sebentar dan jarang menanyakan apa yang dirasakan oleh pasien jika pasien tidak konsultasi sendiri. Waktu untuk konsultasi dengan dokter juga tidak leluasa sampai pasien merasa jelas. Fasilitas ruang rawat yang terbatas, pasien merasa demikian karena apabila pasien masuk tidak kenal dengan salah satu petugas rumah sakit maka kemungkinan kecil untuk mendapat kamar rawat tetapi apabila terdapat kenalan petugas maka dengan mudahnya mendapat kamar rawat yang diinginkan.

Wawancara juga telah dilakukan kepada petugas rumah sakit diketahui bahwa belum terdapat tindak lanjut terhadap keluhan pasien tersebut, sehingga mereka ingin bekerjasama dengan peneliti untuk survey kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uraian latar belakang di atas peneliti merasa perlu dan menganggap penting untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah *tangible* (nyata/berwujud) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Royal Prima Medan ?
2. Apakah *reliability* (keahlian) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Royal Prima Medan ?
3. Apakah *responsiveness* (cepat tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Royal Prima Medan ?
4. Apakah *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Royal Prima Medan ?
5. Apakah *emphaty* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Royal Prima Medan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *tangible* (nyata/berwujud) terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Royal Prima Medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh *reliability* (keahlian) terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Royal Prima Medan.
3. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* (cepat tanggap) terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Royal Prima Medan.
4. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Royal Prima Medan.
5. Untuk menganalisis pengaruh *emphaty* (empati) terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan bacaan di perpustakaan bagi para mahasiswa/i sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca tentang pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap.

2. Peneliti Selanjutnya

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam penerapan ilmu yang diperoleh sewaktu mengikuti perkuliahan khususnya tentang variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. RSUD Royal Prima Medan

Sebagai masukan bagi manajemen RSUD Royal Prima dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap.