

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi setiap orang. Setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh akses pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (Anonim, 2009). Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari.

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Salah satu upaya kesehatan yang dilakukan pemerintah adalah dengan menyelenggarakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba (Anonim<sup>a</sup>, 2015).

Dalam prosesnya BPJS merupakan satu asuransi yang di tunjuk oleh pemerintah untuk menjamin kesehatan masyarakat tetapi tidak lepas

dari kesalahan diantaranya banyak data yang salah dalam pengurusannya yang membuat pelayanan menjadi tidak optimal.

Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan (Kotler, 2000). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, Faktor emosional, dan Biaya maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut (Nooria, 2008).

Rumah Sakit Pandan Arang merupakan rumah sakit daerah yang terletak di Jalan Kantil, No. 14 Kabupaten Boyolali. RSUD Pandan Arang bergerak dalam pelayanan kesehatan personalia yang melayani pasien BPJS sebanyak 51.067 pasien pada tahun 2015 dan perbulannya mendapatkan pasien BPJS sebanyak 4522 pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan pengobatan pada pasien rawat jalan BPJS di RSUD Pandan Arang Boyolali yang mempunyai pasien BPJS sebanyak 51.067 pasien dengan letak geografis yang cocok untuk dijadikan tempat penelitian karena letaknya di pinggiran kota sehingga sampel penelitian menjadi beragam. Sampel yang terdiri dari tingkatan sosial dan pendidikan yang berbeda-beda antara satu dengan lainnya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah adalah: “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Rawat jalan BPJS Terhadap Pelayanan Informasi Obat di RSUD Pandan Arang Boyolali?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat jalan BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di RSUD Pandan Arang Boyolali.

## **D. Manfaat Penelitian**

Melalui adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

### 1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai bahan masukan bagi penelitian lain dalam masalah yang sama atau terkait di masa yang akan datang.

### 2. Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.

### 3. Bagi Masyarakat

Menambah Pengetahuan masyarakat tentang pelayanan BPJS Kesehatan.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini adalah gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Pandan Arang Kecamatan Boyolali, Kabupaten Boyolali belum pernah diteliti, namun penelitian sejenis yang sudah pernah dilakukan, yaitu :

1. Peneliti Fuzna (2014) meneliti “ *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*” Penarikan sampel menggunakan teknik *non random Sampling (accidental sampling)*, yakni sampel dari seluruh pasien jamkesmas RS Elim Rantepao. Hasil yang di peroleh a) Pada variabel Reability / keandalan beberapa responden puas dengan tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sebesar 56,56 %; b) Pada variabel Responsiveness / daya tanggap responden puas dalam dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap sebesar 54,54 % dan responden tidak puas dalam aspek kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien sebesar 10,10 %; c) Pada variabel Assurance / Jaminan responden puas dengan adanya jaminan keamanan dan Kepercayaan sebesar 51,51 % dan responden tidak puas dalam kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit sebesar 14,14 %; d) ada variabel Emphaty / empati responden puas dalam kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien sebesar 56,56 % dan responden tidak puas dalam tersedianya pelayanan

kesehatan 24 jam sebesar 9,09 %; e) Pada variabel Tangibles / berwujud responden puas dalam aspek kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan sebesar 58,58 %.

2. Peneliti Jahid H. (2012) meneliti “*Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Pada Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara*” . Penarikan sampel menggunakan teknik *non random Sampling (accidental sampling)* Perbedaannya data dikumpulkan melalui pretest, kuesioner wawancara terstruktur.
3. Peneliti Baros WA. (2011) meneliti “*Kontribusi Pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut dan Rawat Inap PT Askes Tahun 2011*”. Metode cross sectional. Hasil Rata-rata terendah dimensi mutu pada kontak layanan rawat jalan adalah dimensi responsiveness dan tertinggi adalah dimensi tangibles. Penelitian ini hanya menggunakan data sekunder.

Perbedaan dari penelitian yang sebelumnya adalah teknik pengambilan sampel menggunakan metode *cross sectional* dengan pendekatan *accidental*, tempat pengambilan sampel di RSUD Pandan Arang Boyolali.