

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Kesehatan No.17 tahun 2023, Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Pada tahun 1958, *World health organization* (WHO) memberikan pengertian tentang sehat sebagai suatu keadaan fisik, mental, dan sosial yang lengkap sejahtera dan tidak adanya penyakit atau kelemahan. Sehingga Kesehatan adalah keadaan seseorang baik secara fisik, mental dan sosial yang sejahtera dan terbebas dari penyakit.

Undang- Undang Kesehatan No.17 tahun 2023 Pasal (2) menyebutkan bahwa upaya kesehatan adalah segala bentuk serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat. Sedangkan pada pasal (3) menjelaskan bahwa Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan

Berbagai upaya Kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan dibuatkannya sistem jaminan kesehatan dalam bentuk lembaga penjamin kesehatan seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan. BPJS sendiri ada beberapa macam jaminan yang pertama BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (BPJS PBI) diberikan pada peserta yang tidak mampu berdasarkan bukti data dari dinas social, BPJS PBI hanya menyediakan layanan kelas 3 saja. Kedua BPJS Kesehatan Non – PBI yang diberikan kepada peserta dengan adanya kewajiban membayar iuran bulanan sesuai kategori kelas 1 – 3, peserta Non – PBI diantaranya :Pekerja Penerima Upah (PPU) dan keluarganya, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan anggotanya, dan Peserta Bukan Pekerja. Terdapat 5 program dalam sistem Jaminan Sosial Nasional yaitu Jaminan Kesehatan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sedangkan Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan (Kemenkeu,2014). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang

Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2014. UU No. 24 Tahun 2011 mencakup BPJS dan dibagi menjadi dua bagian yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Kemenkes RI, 2019). BPJS Kesehatan memiliki tugas utama untuk memberikan perlindungan kesehatan secara mendasar bagi seluruh masyarakat, dari program pemerintah ini banyak masyarakat yang menggunakannya. tetapi disamping banyaknya pengguna BPJS Kesehatan adanya keluhan masyarakat terhadap pemberi jasa pelayanan yaitu dokter, perawat, petugas farmasi, petugas administrasi, serta kelemahan pelayanan, persediaan obat dan peralatan medis yang kurang memadai.

Menurut laporan *World Health Organization* (WHO.2018), data untuk wilayah Asia Tenggara menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan. Berdasarkan hasil survei Depkes RI tahun 2017 di 27 Rumah Sakit di Indonesia, mutu pelayanan kesehatan khususnya keperawatan masih jauh dari apa yang diharapkan pasien. Penduduk Indonesia ada sekitar 250 juta jiwa, dari jumlah tersebut saat ini sudah ada 229.514.068 jiwa peserta BPJS di Indonesia. Jika di persentasekan menjadi 82,3 persen dari total penduduk Indonesia sudah menjadi peserta BPJS, Selain itu ada penelitian yang dilakukan Rita, dkk (2022) tentang hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS Di RS Bhayangkara TK III Tebing Tinggi, hasil survei terhadap 25 pasien rawat jalan diperoleh dengan hasil sebanyak 22% tidak puas terhadap fasilitas rumah sakit, sebanyak 22% tidak puas terhadap pelayanan dokter, 20% merasa tidak puas terhadap pelayanan administrasi, dan 15% tidak puas terhadap pelayanan penunjang medik.. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Axel , dkk (2023) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS di Rawat Jalan RS Pindad kota Bandung, hasil penelitian menunjukkan hasil 29% tidak puas terhadap perlengkapan rumah sakit, 26% menunjukkan ketidakpuasan terhadap petugas, 45% tidak puas terhadap system pelayanan. Dari hasil penelitian Rita, dkk dan Axel, dkk menunjukkan banyak pasien yang kurang puas terhadap pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2021 menunjukkan jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan di Jawa Tengah mencapai 29.901.588, sedangkan BPJS Kesehatan di Kabupaten Klaten didapatkan hasil bahwa total Peserta BPJS sebanyak 1.185.790 orang peserta dari 1.267.272

penduduk, dari jumlah tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum menggunakan BPJS. Rumah Sakit Umum Diponegoro Dua Satu Klaten merupakan salah satu rumah sakit yang sudah terdaftar dalam lingkup pelayanan BPJS Kesehatan. Rumah sakit tersebut mempunyai poliklinik terdiri dari 1) Poliklinik Penyakit Dalam, 2) Poliklinik Urologi, 3) Poliklinik Anak, 4) Poliklinik Bedah Umum, 5) Poliklinik Onkologi, 6) Poliklinik Ortopedi, 7) Poliklinik Syaraf, 8) Poliklinik Jiwa, 9) Poliklinik Mata, 10) Poliklinik Bedah Mulut. Di rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten terdapat banyak kunjungan peserta BPJS di poliklinik, data kunjungan peserta BPJS yang tertera di SIMRS dari bulan Januari – Desember tahun 2021 mencapai 40.234 kunjungan, ditahun 2022 terdapat penurunan jumlah kunjungan dipoliklinik yang mencapai 33.463 kunjungan. Tetapi ditahun 2023 mendapatkan peningkatan pada kunjungan di semua poliklinik yang mencapai 41.898. Disamping peningkatan kunjungan diketahui bahwa RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten memiliki beberapa masalah dalam pemberian pelayanan disetiap poliklinik.

Hasil studi pendahuluan wawancara peneliti dengan perawat rawat jalan pada tanggal 5 Desember 2023 diketahui nilai tingkat kepuasan pasien BPJS 62,53% tersebut kurang baik dari prosentase nilai baik lebih 82,61% , data tersebut didapatkan dari kuisioner penilaian kepuasan yang diberikan oleh perawat rawat jalan kepada pasien BPJS setiap seminggu sekali. Dari kuesioner yang diberikan didapatkan nilai kurang puas terhadap ketidaktepatan jam praktek dokter diketahui tidak sesuai jadwal yang ditentukan. Hasil dari wawancara tersebut terdapat permasalahan pada keandalan (*Reability*) yang dilakukan Dokter. Berdasarkan latar belakang diatas mendorong peneliti untuk meneliti tentang “hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, pada hakikatnya masing-masing individu memiliki suatu hal yang tidak akan terlepas dari haknya sebagai manusia yaitu kesehatan. Di Indonesia sendiri kesehatan juga terjamin untuk warga negaranya karena setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan suatu hal yang pasti akan dibutuhkan oleh semua lapisan masyarakat, dan rumah sakit merupakan sarana fasilitas kesehatan yang bertujuan untuk melayani semua lapisan

masyarakat dari segi kesehatan. Seperti yang kita tahu, biaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tidaklah murah. Oleh sebab itu, pemerintah menyalurkan masyarakat untuk menggunakan fasilitas yang disediakan, yaitu BPJS.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pasien pengguna BPJS mengatakan bahwa BPJS membantu masyarakat dalam memperoleh fasilitas dan pelayanan kesehatan. Artinya, kehadiran BPJS telah berpengaruh pada peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Tetapi ada beberapa kekurangan bahwa terkadang pasien mendapatkan layanan yang kurang baik ketika berobat dengan BPJS seperti pasien BPJS ditolak rumah sakit serta lamanya penanganan dan administrasi. Termasuk di RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten masih terdapat beberapa keluhan yang sama. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui “hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten?”.

C. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Tujuan Umum

Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten”.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden pasien di rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, dan status pekerjaan.
- b. Mengetahui kualitas mutu pelayanan di rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten.
- c. Mengetahui kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten.
- d. Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien

BPJS di rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan pembelajaran untuk mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Pasien rawat jalan dapat merasakan kepuasan pelayanan pasien BPJS di rumah sakit.

b. Bagi pengembangan ilmu manajemen keperawatan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai referensi atau masukan untuk pengembangan pengetahuan perawat dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan rumah sakit.

c. Bagi peneliti

Dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu yang secara teoritik diperoleh di perkuliahan serta untuk meningkatkan ilmu pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien.

d. Bagi Instansi Rumah Sakit

Menjadi bahan masukan bagi pihak rumah sakit sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan melihat gambaran kepuasan pasien peserta BPJS.

e. Bagi Instansi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan atau referensi dalam melakukan penelitian berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Maya Sofiana, dkk 2020 melakukan penelitian yang Studi Komparasi kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS pada mutu pelayanan pendaftaran puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif

deskripsi. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 60 responden dengan cara pemilihan sampel *Probability sampling* sedangkan untuk mengambil sampel menggunakan Teknik *Proportionate stratified random sampling*. Data diperoleh dengan cara mengisi angket dengan menyerahkan data atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi responden. Skala pengukuran yang digunakan skala likert. Analisis yang digunakan adalah analisis data deskriptif, dengan menggunakan uji *mann - whitney*. Hasil pengukuran terdapat Nilai rata-rata pasien BPJS diperoleh sebesar 79,96 untuk pasien Non BPJS diperoleh 76,13 selisih 3,83 yang berarti secara keseluruhan pelayanan BPJS lebih baik dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Persamaan dalam penelitian ini yaitu variabel kepuasan serta data diperoleh dengan cara mengisi angket tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif menggunakan uji *mann - whitney*. Jumlah sampel dan tempat penelitian berbeda. Peneliti sebelumnya meneliti perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS. Sedangkan peneliti akan menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepuasan terhadap pasien BPJS, dan peneliti menggunakan uji analisis *kendall tau*.

Avis Sayyida Faza tahun 2017 melakukan penelitian kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik anak Rumah Sakit Islam Sunan Kudus dengan Metode kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam kepada 6 informan. Hasil penelitian ini adalah Standar pelayanan di rumah sakit RSI Sunan Kudus masih kurang. Fasilitas dan sarana masih kurang seperti tempat yang kurang nyaman dan ruang tunggu yang kurang. Persamaan dalam penelitian ini yaitu variabel kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, data diperoleh dengan cara observasi dan wawancara, serta jumlah sampel dan tempat penelitian berbeda. Sedangkan peneliti akan menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepuasan terhadap pasien BPJS, dan peneliti menggunakan uji analisis likert.