

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, lebih difokuskan pada upaya promosi kesehatan dan pencegahan (preventif) dengan tidak mengabaikan upaya kuratif - rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit bukan hanya kepada individu (pasien), tetapi juga keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik) (1).

Pada pelayanan kesehatan di rumah sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (1).

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat maka pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkan itu. Sejak 1 Januari 2014. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menyelenggarakan BPJS Kesehatan yang pesertanya dimulai dari Askes, Jamkesmas, Jamsostek, dan jaminan kesehatan anggota TNI / Polri.

Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang di berikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya di sebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Terdapat dua peserta yaitu

peserta bukan PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) atau bukan masyarakat miskin premi dibayar sendiri dan peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran), premi dibayarkan pemerintah maksudnya orang miskin atau orang yang tidak mampu.

Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorgan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit yang juga menjadi bagian dari pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang bertujuan utama dari adanya rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas sehingga terciptanya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya maka diperlukan pengukuran kepuasan pelanggan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah baik.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih banyak kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra Rumah Sakit yang meningkat (2).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Jadi tingkat kepuasan merupakan

fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kualitas Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang dan jasa). Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk bisa berarti barang dan jasa ((3).

Berdasarkan laporan realisasi kunjungan pasien Poliklinik Jantung Tahun 2019 Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, trend pasien BPJS Poliklinik Jantung di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta mengalami peningkatan dan penurunan jumlah pasien selama enam bulan terakhir yaitu dari bulan Mei 2019 mengalami penurunan sebanyak 1,29%, pada bulan Juni penurunan sebanyak 0,11%, pada bulan Juli mengalami peningkatan sebanyak 1,26%, pada bulan Agustus kembali mengalami peningkatan sebanyak 1,07%, kemudian pada bulan September peningkatan sebanyak 1,08% dan penurunan sebanyak 0,9% pada bulan Oktober.

Pelayanan rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap, sehingga pasien rawat jalan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit.

Batas maksimal pasien adalah jumlah pasien yang telah ditetapkan oleh dokter yang akan melakukan pengobatan. Batas maksimal pasien berobat pada beberapa klinik spesialis mulai di berlakukan mulai tanggal 1 Januari 2016, dikarenakan dokter yang melakukan praktek hanya satu orang setiap harinya. Pasien yang ingin melakukan perjanjian kembali bisa melakukan pendaftaran melalui telepon atau Watshap Rumah Sakit, untuk pasien BPJS Kesehatan tidak bisa mendaftarkan lewat online karena wajib dilakukan print Surat Eligibilitas Peserta (SEP), sebagai bukti bahwa sudah dilakukan pelayanan kepada pasien tersebut. Kemudian untuk link ke sistem HFIS (*Health Facilities Information System*) BPJS Kesehatan mulai tanggal 1 Oktober 2018, HFIS bertujuan untuk

mempercepat dan mempermudah proses kerjasama antara BPJS Kesehatan dengan Fasilitas Kesehatan, Aplikasi HFIS merupakan aplikasi yang dapat dipergunakan oleh semua calon faskes yang akan bekerjasama dengan BPJS Kesehatan (3).

Dampak dari diadakannya batas maksimal pasien berobat di poliklinik spesialis adalah dapat mengakibatkan pelayanan menjadi tertunda, dan menimbulkan ketidakpuasan pasien BPJS Kesehatan. Setiap hari antrian pasien peserta BPJS yang akan berobat ke spesialis semakin meningkat sedangkan fasilitas di pendaftaran pasien BPJS belum ada penambahan loket. Rata-rata setiap hari 15 orang yang tidak bisa berobat ke klinik spesialis jantung dikarenakan batas maksimal sudah terpenuhi.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai **“Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan Terkait Batas Maksimal Berobat ke Poliklinik Spesialis Jantung di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta”**.

1.2. Perumusan Masalah

Kepuasan pelanggan sangat penting dalam institusi pelayanan kesehatan guna menjaga citra baik dan menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit. Apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit maka pasien terus kembali melakukan pengobatan, bila pasien tidak puas pasien tidak akan kembali berobat dan menciptakan persepsi yang tidak baik terhadap rumah sakit terkait. Poliklinik Jantung Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta pada enam bulan terakhir sesuai trend pasien BPJS mengalami peningkatan dan penurunan kunjungan pasien disebabkan oleh keterbatasan berobat. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai **“Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terkait batas maksimal berobat ke Poliklinik Spesialis Jantung di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta”**.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terkait batas maksimal berobat ke poliklinik Jantung di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan antara umur dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terkait batas maksimal berobat ke poliklinik spesialis di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.
- b. Menganalisis hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terkait batas maksimal berobat ke poliklinik spesialis di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.
- c. Menganalisis hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terkait batas maksimal berobat ke poliklinik spesialis di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.
- d. Menganalisis hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terkait batas maksimal berobat ke poliklinik spesialis di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Bagi Masyarakat

Menambah wawasan dan pengetahuan sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam meningkat kualitas pelayanan menjadi lebih baik, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa pelayanan kesehatan.

b. Bagi Rumah Sakit.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk evaluasi dan pengambil kebijaksanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Poliklinik Spesialis, sehingga dapat terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

- c. Bagi Jurusan Manajemen Informasi Kesehatan
Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan Manajemen Informasi Kesehatan, masukan serta bahan perbandingan atau referensi dibidang mutu pelayanan sebagai bahan penelitian selanjutnya.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan penelitian ini bisa dijadikan bahan pembelajaran melakukan penelitian dan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah mengenai Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terkait batas maksimal berobat ke spesialis jantung di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September sampai dengan Desember 2019 dengan subjek penelitiannya adalah pasien yang berobat ke klinik spesialis jantung, dan jenis penelitian kuantitatif metode *cross sectional*, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan analisa data menggunakan analisis univariate dan analisis bivariate dengan uji *Chi-Square* dan jumlah sampel sebanyak 150 pasien.