

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sekiranya biayanya dapat dikendalikan serta kualitasnya dapat membantu masyarakat (Suaib, 2015). Seperti yang tercantum dalam Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (Depkes RI, 2009).

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Rumah sakit ini bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Rumah sakit juga harus bisa memanfaatkan setiap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas serta dapat meminimalisir datangnya keluhan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit (Hidayat, 2010).

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal. Dalam hal ini, mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai apa yang diharapkan. Selain mutu pelayanan, meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan dan sosial ekonomi masyarakat juga berpengaruh terhadap tuntutan adanya peningkatan mutu pelayanan tersebut. Salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan. Selain itu, masyarakat mengkritisi berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan perawatan, karena di rumah sakit sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik atau buruknya mutu pelayanan rumah sakit, hal itu pula yang akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit (Pramono, 2008).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat

penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Salah satu indikator kepuasan pasien adalah berkurangnya jumlah keluhan pasien pada kotak saran dan meningkatnya jumlah kunjungan pasien. Sedangkan dampak ketidakpuasan pasien yang terjadi di rumah sakit adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke rumah sakit, pasien bisa menceritakan pengalaman buruknya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik berobat ke rumah sakit tersebut yang mengakibatkan jumlah kunjungan turun (Pohan, 2007). Pada saat yang bersamaan, masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien sendiri terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan dapat dipenuhi, maka pasien akan merasa puas (Nursalam, 2017).

Untuk kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sendiri terdapat lima dimensi utama diantaranya ketanggapan yaitu kesediaan dan kesiapan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien untuk mendapatkan pelayanan secara cepat, merespon permintaan pasien serta menginformasikan kapan saja pelayanan akan diberikan. Kehandalan yaitu konsistensi kinerja pelayanan, mampu memberikan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan janji dan waktu yang telah disepakati. Jaminan yaitu perilaku para petugas kesehatan yang mampu memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggannya. Empati yaitu kemampuan para petugas kesehatan untuk memahami keluhan pasien, memberikan perhatian secara individual, memberikan kesempatan untuk bertanya dan ketepatan waktu agar pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Bukti fisik yaitu keadaan lingkungan sekitar yang nyata dan dilihat dari pelayanan para petugas kesehatan yang meliputi penampilan petugas, peralatan dan fasilitas yang digunakan (Pramono, 2008). Dan untuk kepuasan pasien sendiri berdasarkan Keputusan Menteri kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa kepuasan pelanggan lebih dari 90% merupakan salah satu standar minimal untuk pelayanan rawat jalan (Depkes RI, 2008).

Diberlakukannya program pemerintah yaitu pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak 2014 yang salah satunya adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) menyebabkan jumlah pasien yang berobat ke rumah sakit semakin meningkat setiap harinya. Menurut UU No.24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Kesehatan (BPJS) dibagi menjadi dua bagian yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Pemerintah mencanangkan kepada seluruh warga Indonesia untuk wajib ikut serta dalam pelaksanaannya (Depkes RI, 2011).

Dengan bertambahnya jumlah pasien yang berobat ke rumah sakit merupakan suatu tantangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien. Tidak bisa dipungkiri, dengan meningkatnya jumlah pasien yang berobat membuat petugas menjadi kewalahan di dalam memberikan pelayanan sehingga kadang tidak sempat untuk memberikan senyuman dan salam kepada pasien. Oleh karena itu, ketidakpuasan pasien dapat timbul dikarenakan sikap petugas kesehatan yang kurang ramah. Pasien yang mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannta dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007).

Permasalahan mutu keperawatan tidak hanya terjadi di Indonesia, 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. Sedangkan berdasarkan hasil survey Depkes RI tahun 2017 di 27 Rumah Sakit di Indonesia, mutu pelayanan kesehatan khususnya keperawatan masih jauh dari apa yang diharapkan pasien (Depkes RI, 2017).

Studi penelitian yang dilakukan oleh Inuri (2020) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Povinsi Jawa Barat hasilnya adalah sebesar 27,9% kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit (Inuri, 2020). Pada penelitian Sihombing (2016) di Rumah Sakit Bhakti Mulia tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan menunjukkan dari 87 responden yang diteliti didapatkan 71.11% atau sebanyak 61 orang sudah puas sesuai harapan dan sebesar 28,89% atau sebesar 16 orang belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan penjabaran sebagai berikut: untuk kepuasan pasien melalui dimensi *tangible/berwujud* sebesar 67,76%, dimensi *responsiveness/daya tanggap* sebesar 71,90%, dimensi *reliability/kehandalan* sebesar 72,36%, dimensi *assurance/jaminan* sebesar 71,55%, dimensi *emphaty/empati* sebesar 72,01%.

Sedangkan penelitian Damayanti (2017) di Rumah Sakit Patria IKKT tentang kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan bagian pendaftaran menunjukkan tingkat

kepuasan sebesar 78,52% atau sebanyak 68 orang menyatakan puas dan 21,48% atau sebanyak 11 orang menyatakan tidak puas dari 87 responden yang diteliti. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase kepuasan untuk dimensi bukti nyata sebesar 74,11%, dimensi kehandalan sebesar 79,23%, dimensi daya tanggap sebesar 82,59%, dimensi jaminan sebesar 78,05%, dimensi empati 78,62%.

Dari data survey kepuasan pelayanan rawat jalan yang sudah dilakukan oleh pihak RSUD Kota Bogor menunjukkan bahwa kepuasan pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bogor pada tahun 2020 adalah sebesar 85,7% atau sekitar 299 orang menyatakan puas dan 14,3% atau sekitar 51 orang menyatakan tidak puas. Data tersebut merupakan data yang diambil dari kunjungan pasien rawat jalan yang rata-rata kunjungan per harinya mencapai 350 pasien (RSUD Bogor, 2020). Sedangkan berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan kepada 20 responden pasien BPJS Kesehatan dengan memberikan kuesioner singkat mengenai kepuasan pasien yang mewakili 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) diperoleh hasil ketidakpuasan sebesar 30% ketidakpuasan dengan penjabaran sebagai berikut ketidakpuasan terhadap dimensi *tangible* sebanyak 25%, *responsiveness* 15%, *reliability* 20%, *assurance* 15% dan *empathy* 20%. Sebelumnya berbagai upaya telah dilakukan RSUD Kota Bogor untuk terus meningkatkan kepuasan pasien diantaranya adalah menyediakan sumber daya manusia yang profesional dengan terus meningkatkan ilmu pengetahuan, tidak membedakan latar belakang pasien dengan cara memperlakukan semua pasien dengan perlakuan yang sama baik pasien umum, asuransi maupun BPJS serta menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan pasien selama berada di lingkungan Rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya kepuasan pasien masih belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sebagaimana yang dijelaskan dalam keputusan Menteri kesehatan nomor 129 tahun 2008 bahwa kepuasan pasien harus lebih dari 90% (Depkes RI, 2008). Sedangkan apabila kepuasan tersebut tidak terwujud akan menimbulkan ketidakpuasan pasien dan dampak ketidakpuasan pasien yang terjadi di rumah sakit adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke rumah sakit, pasien bisa menceritakan pengalaman buruknya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik berobat ke rumah sakit tersebut yang mengakibatkan jumlah kunjungan turun (Pohan, 2007)

Ditambah dengan meningkatnya jumlah pasien BPJS maka sangat dibutuhkan juga petugas yang cekatan agar dapat menjalankan standar prosedur pelayanan dengan

baik sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap semua keluhan pasien. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien khususnya pasien BPJS tahun 2021 dengan Judul “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Bogor Tahun 2021”.

1.2 Perumusan Masalah

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam pelayanan rawat jalan, berdasarkan studi pendahuluan yang sudah dilakukan peneliti di unit rawat jalan RSUD Kota Bogor dari 20 responden yang dilakukan penelitian masih terdapat ketidakpuasan sebesar 30% atau 6 dari 20 orang masih menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan di rumah sakit. Dari data survey kepuasan yang dilakukan oleh rumah sakit sendiri kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan memperoleh angka sebesar 85,7% angka tersebut masih dibawah angka standar pelayanan minimal berdasarkan keputusan Menteri kesehatan nomor 129 Tahun 2008 yang menyatakan untuk kepuasan pasien rawat jalan adalah 90% lebih. Untuk mengetahui hal tersebut penelitian ini dirumuskan menjadi Bagaimana analisis kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bogor Tahun 2021?

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan rawat jalan?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien melalui dimensi *tangible* (bukti nyata)?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien melalui dimensi *responsiveness* (daya tanggap)?
4. Bagaimana gambaran kepuasan pasien melalui dimensi *reliability* (kehandalan)?
5. Bagaimana gambaran kepuasan pasien melalui dimensi *assurance* (jaminan)?
6. Bagaimana gambaran kepuasan pasien melalui dimensi *emphaty* (empati)?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Kota Bogor tahun 2021.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS secara keseluruhan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bogor.

2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien melalui dimensi *tangible* (bukti nyata)?
3. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien melalui dimensi *responsiveness* (daya tanggap)?
4. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien melalui dimensi *reability* (kehandalan)?
5. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien melalui dimensi *assurance* (jaminan)?
6. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien melalui dimensi *emphaty* (empati)?

1.5 Manfaat Penulisan

1.5.1 Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui dan melihat secara langsung sejauh mana kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan di unit rawat jalan.

1.5.2 Bagi Rumah Sakit

Dengan diketahuinya hasil penelitian dari kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dapat memberikan masukan kepada pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

1.5.3 Bagi Universitas Esa Unggul

Penulisan ini diharapkan berguna sebagai bahan atau sumber referensi untuk penelitian lebih lanjut bagi perekam medis dan informasi Kesehatan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bogor tahun 2021. Penelitian dilakukan karena berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan kepada 20 responden pasien rawat jalan BPJS masih terdapat ketidakpuasan sebesar 30% atau sebanyak 6 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli hingga Agustus 2021. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* dengan populasi dan sampel merupakan seluruh pasien BPJS yang melakukan pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Bogor yang berjumlah 89 responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan data primer yang didapat dengan hasil pengisian kuesioner oleh responden di rumah sakit.