

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam mencapai tujuan nasional bangsa Indonesia sesuai Pembukaan UUD 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud (Kemenkes RI, 2009).

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang Undang Dasar Republik Indonesia pasal 28. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Dalam hal ini BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2013).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri, dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU RI No.44 Tahun 2009). Sebagai ukuran keberhasilan suatu penyelenggara pelayanan kesehatan, ditentukan oleh kepuasan penerima pelayanan (konsumen). Tercapainya kepuasan penerima layanan kesehatan tersebut apabila penerima pelayanan telah memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkannya dan yang diharapkannya (Ratminto, 2008).

Perlu diingat bahwa kepuasan konsumen merupakan hal yang terpenting. Bila konsumen tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan maka dia tidak akan memanfaatkan kembali layanan itu. walaupun layanan tersebut mudah didapat, tersedia dan mudah dijangkau.

Oleh sebab itu mutu layanan yang ditawarkan adalah hal penting dalam layanan kesehatan (Al-Assaf, 2009).

Untuk mengantisipasi persaingan dalam pelayanan kesehatan sudah menjadi keharusan untuk senantiasa memperjuangkan mutu pelayanan kesehatan. Institusi pelayanan kesehatan harus mampu menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang paling efektif dan paling efisien karena keterbatasan biaya dan sumber daya. Untuk melakukan usaha terbaiknya maka profesional kesehatan haruslah memperbaiki proses dan prosedur kerja mereka, dan berusaha untuk melakukannya tanpa kesalahan (Al-Assaf, 2009).

Menurut Parasuraman (2005) bahwa pelayanan yang dibentuk harus memenuhi berdasarkan lima dimensi yaitu : *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (kenyataan), *Responsiveness* (cepat tanggap). Salah satu indikator dari mutu pelayanan adalah apakah pelayanan kesehatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang diterima.

Menurut Kambong dkk (2013) bahwa ketidakpuasan pasien timbul dikarenakan terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan.

Hasil penelitian yang dilakukan Ningrum (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Selanjutnya hasil penelitian lainnya oleh Hafid (2014) didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan terhadap 10 pasien di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang didapatkan bahwa masih banyak pasien yang mengeluhkan kepuasan dalam dimensi *tangible* dan *emphaty*. Dari aspek *tangible* (berwujud) meliputi fasilitas yang kurang baik seperti sarana WC yang terlihat kotor dan juga ada yang rusak, sehingga tidak bisa digunakan. Dari aspek *emphaty* (empati) seperti masih terdapat petugas kesehatan di RSIA Harapan Mulia yang bersikap kurang ramah serta acuh tak acuh sehingga pasien terkadang merasa tidak dihargai dan menimbulkan beberapa komplain dari pasien. Sedangkan untuk pelayanan rawat jalannya sendiri, pada bagian pendaftaran terjadi antrian yang cukup lama, prosedur pelayanan Rumah Sakit yang agak berbelit-belit, pelayanan pemeriksaan dan pengobatan terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, sehingga terjadi penumpukan file atau berkas pasien di Poliklinik rawat jalan. Hal tersebut menyebabkan waktu tunggu pasien untuk memulai pemeriksaan jauh lebih lama.

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan di atas serta dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016"**

B. Identifikasi Masalah

Kinerja petugas kesehatan di RSIA Harapan Mulia menurut pasien BPJS dirasakan masih kurang memuaskan. Banyak pasien BPJS yang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan RSIA, mulai dari kebersihan sarana dan prasarana seperti WC yang kotor dan rusak, antrian pendaftaran yang cukup lama, persyaratan pelayanan Rumah Sakit yang agak berbelit-belit, petugas kesehatan yang terlihat kurang ramah dalam memberikan pelayanannya, dan juga jadwal pelayanan pengobatan dan pemeriksaan terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Sehingga pasien merasa lama dalam menunggu waktu panggil pemeriksaan dan pengobatan. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk mengetahui tentang hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilakukan pada pasien BPJS yang sedang berobat di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016, dengan membatasi masalah penelitian mengenai hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016.

D. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016?”

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016.

2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran kinerja petugas kesehatan di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016.

3. Untuk mengetahui hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan pengetahuan dan juga suatu pengalaman yang berharga bagi peneliti dalam melakukan penelitian terutama penelitian hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016.

2. Manfaat Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS yang berobat di Rumah Sakit RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang.

3. Manfaat Bagi RSIA

Sebagai informasi dan masukan bagi RSIA Harapan Mulia dalam usaha memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja petugas kesehatan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS yang berobat di RSIA Harapan Mulia.

4. Manfaat Bagi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi ilmu kesehatan masyarakat, terutama teori mengenai keterkaitan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang hubungan kinerja terhadap kepuasan pasien BPJS.