

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu.

Penyediaan layanan kesehatan secara optimal mutlak diberikan oleh rumah sakit sebagai salah satu penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu, rumah sakit wajib memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) untuk layanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh Kemenkes RI dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Standar ini juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum (BLU) kepada masyarakat.

Pelayanan masyarakat merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar seluruh warga, karena itu akses terhadap pelayanan tersebut dijamin oleh negara, tanpa adanya diskriminasi, tanpa melihat status sosial ekonomi, tanpa membeda-bedakan ras ataupun agama, ataupun ciri-ciri subjektif lainnya. Negara harus menjamin pemenuhan hak dan kebutuhan dasar setiap warga negaranya yang merupakan amanat dalam UUD 1945 Pasal 28 H (1) yang menyatakan “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Menurut jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar”

setiap orang berhak atas jaminan sosial agar pemenuhan kebutuhan dasar hidupnya sesuai dengan yang terkandung di dalam UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Salah satu kebutuhan dasar tersebut adalah kebutuhan akan kesehatan, sehingga setiap warga negara berhak atas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, tanpa adanya diskriminasi serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk dirinya. Oleh karena itu, hak hidup sehat setiap warganya menjadi kewajiban serta tanggung jawab pemerintah yang kemudian direliasikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara.

Program jaminan kesehatan tersebut diselenggarakan oleh sebuah badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung ke Presiden, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang biasa disebut dengan BPJS. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS yang telah berjalan lebih dari satu tahun ini masih mengalami beberapa kendala. Masyarakat yang menjadi peserta program BPJS seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik. Namun dalam penerapannya, masih terdapat masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan kesehatan yang semestinya. terdapat keluhan mengenai pelayanan yang berbeda antara pasien BPJS dengan pasien reguler. Salah satu contohnya adalah pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Wawa Husada yang mengeluhkan lamanya antri di loket BPJS.

Rumah Sakit Wawa Husada menjadi Rumah Sakit mitra BPJS yang merupakan Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) II dalam sistem rujukan BPJS. Rumah Sakit Wawa Husada merupakan rumah sakit rujukan yang ada di Jawa Timur yang melayani seluruh pasien di provinsi Jawa Timur terutama di Kabupaten Malang . Sehingga pelayanan kesehatan di rumah sakit banyak disoroti oleh masyarakat umum. Seiring dengan diterimanya pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Wawa Husada, tentunya berdampak cukup besar terhadap meningkatnya jumlah pasien.

Pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan medis bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap menjadi hal-hal yang merupakan indikator kepuasan peserta. Sebaliknya, hal-hal yang menjadi hambatan kepuasan pasien antara lain: karyawan pendaftaran datang terlambat, lambat, dan mengobrol sendiri, waktu tunggu lama, nada suara

petugas medis tinggi, keramahan kurang, ruangan kurang luas, tidak memakai sekat, ruang tunggu kurang, jarak poli satu ke poli lain terlalu dekat, dan tidak ada pengeras suara. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat 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. Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit. Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman. Ketepatan waktu pelayanan, misalnya waktu pelaksanaan atau proses pelayanan yang diberikan perawat, akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan perawat dan bebas dari kesalahan; kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; Tanggung jawab, berkaitan dengan penanganan keluhan dari pasien; Kelengkapan, menyangkut dengan ketersediaan sarana pendukung pelayanan; Kemudahan mendapat pelayanan, berkaitan dengan perawat dan tersedianya fasilitas pendukung; Variasi model pelayanan berhubungan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan; Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas perawat; Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan menjangkau, dan ketersediaan informasi, atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, fasilitas yang diberikan, dan penampilan perawat.

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan mengakibatkan persepsi masyarakat bahwa terdapat perbedaan pelayanan terhadap pasien peserta BPJS. Seperti yang terjadi saat ini adalah permasalahan yang terjadi di ruang tunggu poliklinik pasien rawat jalan, ruang tunggu hasil laboratorium, dan ruang tunggu pengambilan obat

di bagian farmasi rumah sakit wawa husada, Permasalahan inilah yang melatarbelakangi ketertarikan penulis untuk meneliti mengenai Tingkat Kepuasan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Wawa Husada.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pembayaran iuran peserta JKN mandiri.

## 1.3 Tujuan :

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

### 1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Wawa Husada.

### 1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien peserta JKN dimensi, *Reliability* (*kehandalan*) petugas menjalankan tugas terhadap pasien peserta JKN yang di Rumah Sakit Wawa Husada.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien peserta JKN dimensi, *Responsiveness* (Daya Tanggap) petugas kesehatan kepada pasien peserta JKN yang di Rumah Sakit Wawa Husada.
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien peserta JKN dimensi, *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.
4. Mengidentifikasi kepuasan pasien peserta JKN dimensi, *Tangibles* (Daya Tanggap) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada.
5. Mengidentifikasi kepuasan pasien peserta JKN dimensi, *Empathy* (Empati) menunjukkan rasa empati petugas kesehatan kepada pasien peserta JKN yang baik di Rumah Sakit Wawa Husada.

#### **1.4 Manfaat penelitian :**

Manfaat dari adanya penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang faktor yang mempengaruhi pembayaran iuran peserta JKN mandiri.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan kesehatan yang menyangkut tentang kepuasan pasien.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai referensi penelitian lanjutan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian.

