

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kunci produktifitas masyarakat, untuk melakukan berbagai macam kegiatan hidup dengan kondisi fisik yang baik. Kesehatan itu juga sesuatu hal yang sangat penting bagi setiap masyarakat terutama untuk menjalankan berbagai macam aktivitas yang harus disertai dengan kondisi fisik yang sehat dan segar. Kondisi fisik akan berpengaruh pada produktivitas dan efektivitas kegiatan setiap individunya (Ningrum, 2015). Masalah pokok masyarakat yang sering terjadi saat ini ialah masalah kesehatan. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat juga keinginan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menurut penyedia jasa pelayanan kesehatan yaitu seperti Rumah Sakit atau Fasilitas Kesehatan yang meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, untuk dapat meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Wulandari, n.d.).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. (DJSN, 2019). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di era JKN meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan berupa Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), FKTP berupa Rumah Sakit atau yang setara, dokter, praktek dokter gigi, klinik pratama atau yang setara dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara, yang harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara komperhensif (Kemenkes RI, 2013).

Rumah Sakit sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan Rumah Sakit dituntut untuk dapat lebih meningkatkan kualitas kerja atau mutu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat (Sugihantono, 2014). Untuk memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada masyarakat

yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi di bidang kesehatan, maka semua elemen pendukung di Rumah Sakit harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Jika Rumah Sakit tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakekatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Pohan, 2007).

Salah satu sasaran yang ingin dicapai dalam pengembangan JKN adalah kepuasan pasien, dimana dalam peta jalan JKN disebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas diberikan pelayanan oleh faskes yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan pada akhirnya mencapai kepuasan pasien sebesar 85% pada tahun 2019 (DJSN, 2012).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Iqbal (2009) dalam Jurnal (Triwardani, 2017) menunjukkan dari 70 responden yang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit sebanyak 68 responden (97,14%) merasa cukup puas dengan pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Taliwang dan sebanyak 2 responden (2,68%) merasa kurang puas. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah bukti fisik (*Tangible*) Rumah Sakit (64,80%).

Jumlah pasien tiap tahun pada RSUD Dr. Soedomo tiap tahun mengalami fluktuasi yang tidak menentu, hal ini mengacu pada kualitas pelayanan rumah sakit. Kinerja pelayanan pada Rumah Sakit RSUD Dr. Soedomo masih perlu banyak peningkatan karena masih sering ada pengaduan/keluhan pasien maupun keluarganya tentang kurang puasnya pelayanan yang diterima.

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan di Puskesmas Bukittinggi dan menunjukkan adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien (Andriani, 2017). Penelitian juga pernah dilakukan oleh Sumanto (2009) di unit rawat jalan RSUD Dr. Soedomo Trenggalek, dan menyatakan bahwa keseluruhan pasien rawat jalan belum puas terhadap pelayanan yang diberikan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek. Lestari (2015) juga memaparkan faktor yang paling memengaruhi kualitas pelayanan di RSUD Dr. Soedomo Trenggalek adalah faktor tangibles atau sarana fisik. Bahwa dari hasil survey yang dilakukan tahun 2021 pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.

Soedomo diketahui indeks hasil kepuasannya sebesar 76,40 dengan mutu layanan kategori kinerja pelayanannya adalah kurang baik.

RSUD Dr. Soedomo berlokasi Jl. DR. Sutomo No.2, Cengkong, Tamanan, Kec. Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur 66311. Studi pendahuluan menurut penulis dengan melakukan wawancara langsung dengan 5 peserta JKN di Dr. Soedomo di dapatkan data tak tertulis tentang kepuasan dan ketidakpuasan peserta JKN di RSUD Dr. Soedomo yaitu ada 3 dari 5 pasien yang menyatakan tidak puas. Beberapa peserta JKN yang sudah pernah berkunjung ke RSUD Dr. Soedomo mengatakan bahwa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh peserta adalah antrian panjang yang membuat peserta harus menunggu lama, pelayanan petugas kurang ramah dan ada yang kurang sopan. Hal tersebut berdampak pada kepuasan peserta yang berkunjung ke RSUD Dr. Soedomo. Maka dari itu penulis melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan peserta JKN di RSUD Dr. Soedomo dengan harapan hasil dari penelitian juga akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soedomo setelah mengetahui gambaran kepuasan dan keluhan dari peserta JKN.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :
Bagaimana gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Dr. Soedomo?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Dr. Soedomo

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soedomo dengan dimensi Bukti langsung (*tangibles*)
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soedomo dengan dimensi Keandalan (*reliability*)
3. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soedomo dengan dimensi Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soedomo dengan dimensi Jaminan (*assurance*)

5. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soedomo dengan dimensi Empati (*emphaty*)

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pelayanan Kesehatan

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan untuk pemberi pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soedomo menjadi lebih baik dan bermutu terhadap kepuasan pasien.

2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi dan menambah pengetahuan untuk bahan perbandingan saat melakukan penelitian selanjutnya mengenai aspek kepuasan pasien.

3. Bagi Penulis

Memperoleh pengalaman dan menambah wawasan dalam melaksanakan aplikasi riset bidang asuransi kesehatan, khususnya penelitian tentang kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan.