

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari suatu ukuran mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap tingkat kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap dan cara pegawai melayani pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, hal ini dikarenakan kebutuhan pasien dari waktu ke waktu terhadap mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit akan terus meningkat. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu, dibentuklah BPJS berdasarkan UndangUndang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi ditahun 2014.

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip: 1) kegotong-royongan; 2) nirlaba; 3) keterbukaan; 4) kehati-hatian; dan 5) akuntabilitas. Dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan kepentingan peserta. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan

adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (UU BPJS, 2011).

Alur pelayanan pasien BPJS yang akan melakukan rawat inap harus memenuhi persyaratan yaitu kartu berobat, kartu BPJS, kartu identitas, surat rujukan/ surat perintah mondok, dan Surat Egibilitas Pasien/SEP. Untuk prosedur pelayanan pasien yang berasal dari IGD (Instalasi Gawat Darurat) atau rawat jalan segera mendaftar ke TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap) sekaligus pemesanan ruang rawat inap. Kemudian pasien mengurus SEP (Surat Egibilitas Pasien) dan persyaratan lainnya di loket. Setelah pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter, keluarga pasien segera mengurus keperluan pasien dibangsal/rawat inap, selain itu juga dengan ketentuan pasien yang dirawat sesuai dengan kelasnya maka bisa langsung pulang/dirujuk ke RS lain. Sedangkan untuk pasien yang rawat inap naik kelas maka bagian rekam medis untuk menghitung pembayaran yang tidak diklaim BPJS, setelah itu pembayaran dibayarkan di kasir dan pasien dibolehkan untuk pulang/rujuk ke RS yang lebih tinggi.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan Jaminan Kesehatan Nasional yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dan menghasilkan data yang akurat dalam pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen adalah rumah

sakit swasta terbesar di kota Kepanjen, bahkan di wilayah Malang selatan, berada di jalan Panglima Sudirman nomor, 99 Desa Dilem, Kecamatan Kepanjen. Rumah Sakit Wawa Husada memiliki motto peduli pelayanan kesehatan berkualitas. Visi Rumah Sakit Wawa Husada menjadikan rumah sakit unggul dalam pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan dan misi menjangkau dan melayani pelanggan secara profesional dan sepenuh hati, menyediakan prasarana dan sarana yang berkualitas. Secara umum penilaian kinerja pelayan Rumah Sakit menurut Depkes Republik Indonesia dan Data Kesehatan tahun 1995 adalah menggunakan indikator-indikator BOR (*Bed Occupancy Rate*) atau angka penggunaan tempat tidur, ALOS (*Average Length of Stay*) atau rata-rata lamanya dirawat, TOI (*Turn Over Interval*) atau interval penggunaan tempat tidur, BTO (*Bed Turn Over*) atau frekuensi penggunaan tempat tidur. Adapun hasil studi pendahuluan mengenai rekapitulasi indikator-indikator tersebut yang terjadi di Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pelayanan di rumah sakit Wawa Husada Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang pada tahun 2020-2021 terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat inap sehingga rumah sakit Wawa Husada masih dalam standar pelayanan efisein kinerja rumah sakit, ini ditentukan dengan nilai standar BOR 68%-71% pada tahun 2020-2021, peningkatan nilai BOR sangat berpengaruh terhadap layanan jasa yang diberikan rumah sakit Wawa Husada berupa *discharge planning* yang diberikan kepada pasien saat pasien pulang berupa *check list* keperawatan berkelanjutan saat di rumah. Hal ini sangat membantu pasien dalam mengoptimalkan kesehatannya sendiri sehingga

meminimalisir terjadinya kekambuhan, mengurangi dampak terjadinya komplikasi penyakit, mengurangi biaya perawatan saat di rumah sakit sehingga pasien menjadi yakin dan merasa puas terhadap layanan yang diberikan rumah sakit Wawa Husada Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang.

Rasa nyaman saat menjalani pengobatan di rumah sakit menjadi bagian penting bagi pasien yang dapat mempercepat kesembuhan. Kenyamanan seperti mendapat informasi dan komunikasi yang cukup serta keramahan petugas ikut memberi andil bagi kesembuhan pasien. Orang sakit bukan hanya butuh pengobatan, melainkan juga perhatian dan mendapatkan informasi memadai. Karena itu, petugas medis harus selalu memberi pelayanan yang baik.

Permasalahan penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas layanan dengan indikator fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diberikan petugas kesehatan kepada pasien sehingga tercipta kepuasan pasien. Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap.

Semakin tingginya tuntutan masyarakat atas fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka berbagai upaya telah ditempuh untuk memenuhi harapan tersebut. Pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kepuasan pada pasien. Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu : *tangibles*, *reliability*, *resvonsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Khasanah & Octarina, 2010).

Masalah kualitas pelayanan rumah sakit tidak saja berkaitan dengan keterbatasan sumber daya dan lingkungan, tetapi juga bersumber dari perbedaan pandangan mengenai ukuran kualitas pelayanan di antara para pasien, petugas kesehatan, dan pemerintah atau penyandang dana. Dengan demikian aspek kepuasan pasien merupakan fenomena yang rumit, yang dapat selaras dengan kode etik profesi dan standar mutu yang ditetapkan pemerintah, tetapi dapat pula lebih dari standar tersebut (Utama, 2003).

Studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Agustus 2022 guna mencari tahu sejauh mana pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Berdasarkan survei pendahuluan peneliti yang dilakukan kepada pasien dan keluarga pasien rawat inap sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, mereka mengeluhkan kurang puas karena petugas yang kurang ramah dalam memberi pelayanan dan pengarahan tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk administrasi, membuat pasien merasa berat melakukan arahan yang diberikan karena pelayanan petugas kurang baik dalam hal penyampaian. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta BPJS mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain yang bukan pengguna layanan kesehatan BPJS, padahal pada dasarnya pelayanan yang diberikan sama tetapi perasaan pasien yang merasa bahwa terdapat pelayanan yang sedikit berbeda karena memang untuk hal persyaratan pasien BPJS lebih rumit dibanding pasien umum. Selain itu banyak pasien yang enggan menggunakan kartu BPJS di awal pengobatan karena khawatir ditolak berobat secara halus oleh pihak rumah sakit. Penolakan tersebut disertai alasan seperti kamar rawat penuh.

Peserta BPJS mengeluhkan kekecewaan yang berkaitan dengan rumitnya proses administrasi untuk mengurus persyaratan klaim BPJS terutama untuk pelayanan yang tidak tercover, namun menurut penjelasan petugas BPJS persyaratan tersebut memang begitu adanya tetapi pasien masih tetap mengeluh karena petugas yang kurang maksimal dalam memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang harus dilengkapi. Sikap lainnya yang dirasakan pasien adalah, perawat dan dokter yang tak ramah, menurut beberapa pasien saat memeriksa dokter hanya sebentar dan jarang menanyakan apa yang dirasakan oleh pasien jika pasien tidak konsultasi sendiri. Waktu untuk konsultasi dengan dokter juga tidak leluasa dan tidak begitu jelas, selain itu fasilitas ruang rawat juga terbatas.

Selain masalah diatas, keluhan dari peserta BPJS adalah pemegang BPJS sering kali dianjurkan untuk melakukan rawat jalan bukan rawat inap, terutama pasien yang masuk lewat Instalasi Gawat Darurat (IGD), hal ini dikarenakan hasil pemeriksaan laboratorium mengenai keadaan pasien yang dianggap tidak terlalu fatal sehingga tidak harus rawat inap, selain itu bahwa kondisi yang dianggap gawat darurat tidak bisa terpenuhi dengan alasan rumah sakit dituntut menjadi selektif dan profesional ketika akan melakukan rawat inap serta harus terdapat rujukan dari fasilitas kesehatan primer. Seringkali pasien mengeluh ketika harus menyiapkan dokumen sebagai pemenuhan syarat untuk melakukan rawat inap sehingga mereka lebih memilih menjadi pasien umum agar bisa mendapatkan semua pelayanan dengan syarat yang mudah dan tidak berbelit-belit walaupun kadangkala harus mengeluarkan biaya yang tinggi.

Wawancara juga telah dilakukan kepada petugas rumah sakit diketahui bahwa belum terdapat tindak lanjut terhadap keluhan pasien tersebut, sehingga mereka ingin meningkatkan pelayanan dalam memenuhi kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan pertanyaan peneliti tentang Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Wawa Husada Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Wawa Husada Malang.

1.3.1 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *tangiability* (fasilitas fisik)
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *reliability* (kehandalan).
3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap).
4. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *assurance* (jaminan).
5. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *empaty* (perhatian)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan sebagai evaluasi terhadap kinerja rumah sakit.

1.4.2 Bagi BPJS

Sebagai bahan masukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik.

1.4.3 Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman secara langsung dengan menerapkan teori yang diperoleh dari institusi pendidikan.

1.4.4 Bagi Institusi Pendidikan

Dapat memberikan masukan ilmu yang berguna dan sebagai bahan pembelajaran dan memperkaya ilmu pengetahuan dari hasil penelitian.

1.4.5 Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan acuan atau referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang sesuai dengan materi yang berhubungan dengan materi yang diambil.