

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Pembukaan Undang-undang Dasar (UUD) 1945 alinea IV, salah satu tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan rakyat. Dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia pemerintah melakukan upaya-upaya salah satunya dalam bidang kesehatan dengan menyelenggarakan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 tentang SJSN. SJSN adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggaraan jaminan sosial. Salah satu program dari SJSN adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib atau mandatory yang tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Untuk menyelenggarakan JKN, maka pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS menurut UU SJSN adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial (Kemenkes, 2013).

Dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, BPJS memiliki gerbang utama untuk peserta JKN yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). FKTP terdiri dari puskesmas, praktik dokter, praktik dokter gigi, dan klinik pratama. Dan untuk FKRTL dengan kata lain Rumah Sakit. Pelayanan kesehatan yang didapat meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Namun dalam FKRTL pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik. Dan untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga menjadi fasilitas kesehatan yang dipercaya dan memberikan pelayanan terbaik bagi peserta JKN, sangat perlu dukungan dan komitmen yang tinggi dari Fasilitas Kesehatan. Salah satu yang

dapat menilai keberhasilan suatu fasilitas kesehatan dalam melayani masyarakat adalah tingkat kepuasan pasien.

Rumah sakit mempunyai berbagai fungsi yaitu menyelenggarakan pelayanan medik, penunjang medik dan non medik, pelayanan dan asuhan keperawatan, pelayanan rujukan, pendidikan dan pelatihan, pengembangan serta administrasi umum dan keuangan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kanjuruhan adalah salah satu rumah sakit yang ditunjuk oleh BPJS kesehatan sebagai sarana untuk melayani pasien peserta JKN yang diresmikan mulai 2014. Sebagai salah satu penyelenggara untuk melayani pasien peserta JKN, rumah sakit ini diharapkan dapat memberi pelayanan yang optimal sehingga pasien rawat jalan peserta JKN merasa puas terhadap semua pelayanan yang di berikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kanjuruhan.

Pelayanan di rumah sakit merupakan unsur penting di rumah sakit ini. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kanjuruhan melayani pasien rawat jalan dan rawat inap. Banyaknya pasien dalam pelayanan tersebut, pihak rumah sakit tetap dituntut untuk meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan dari penelitian terdahulu oleh Fajrotin yang dilakukan di RSUD Kanjuruhan Kepanjen tahun 2015 tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di instalasi rawat jalan diperoleh sebanyak 69% puas pada dimensi kehandalan, 56,4% puas pada dimensi daya tanggap, 48,4% puas pada dimensi jaminan, 74,2% puas pada dimensi empati, dan 59,7% puas pada dimensi fasilitas. Dan juga pada penelitian terdahulu oleh Fatmawati yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar tahun 2015 tentang Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar diperoleh sebanyak 68,93% yang menyatakan puas.

Dalam latar belakang tersebut maka penulis ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien JKN yang mendapat pelayanan rawat jalan di RSUD Kanjuruhan. Penilaian tingkat kepuasan pasien didasarkan kepada parameter-parameter kehandalan, responsibilitas, keyakinan, empati, dan fasilitas berwujud yang diberikan RSUD Kanjuruhan sebagai pelayanan kepada pasien jkn rawat jalan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan pasien JKN yang mendapat pelayanan rawat jalan di RSUD Kanjuruhan ?

1.3 Tujuan

a. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN yang mendapat pelayanan rawat jalan di RSUD Kanjuruhan

b. Tujuan Khusus

Mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN yang mendapat pelayanan rawat jalan berdasarkan aspek kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan fasilitas berwujud terhadap pelayanan di RSUD Kanjuruhan.

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai sumber informasi tambahan dalam memperkuat hasil-hasil studi yang berkaitan dengan akses layanan kesehatan dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini akan memberikan wawasan dan pengetahuan terhadap peneliti mengenai tingkat kepuasan pelayanan pada rumah sakit tersebut.

Bagi Lahan

- 1) Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada RSUD Kanjuruhan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit rawat jalan.
- 2) Penelitian ini sangat bermanfaat sebagai bahan masukan kepada rumah sakit khususnya dalam evaluasi pelayanan untuk pasien JKN yang mendapat pelayanan rawat jalan.