

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan manusia yang paling mendasar untuk dapat hidup layak dan produktif, oleh karena itu diperlukan penyelenggaraan kesehatan dengan biaya terkendali tanpa mengurangi dan mengubah kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri (Suaib, 2015). Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 28 H ayat 1 yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat 3 “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Pelayanan kesehatan dapat dikatakan sangat baik atau terbaik apabila instansi pemberi layanan kesehatan telah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau telah dimiliki. Apabila sebuah instansi belum mempunyai standar pelayanan, pelayanan dapat dikatakan sangat baik atau terbaik manakala telah mampu memuaskan pihak yang dilayani. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien. (Sesrianty, Machmud, & Yeni, 2019)

Mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah dua hal paling

penting di dalam pelayanan rumah sakit. Pasien merasa tidak puas akan pelayanan kesehatan pada rumah sakit antara lain perawat dan dokter tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta keluarga, kemudian dokter serta perawat yang tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan petugas kesehatan (Layli, 2022).

Kualitas layanan harus dimulai dengan kinerja yang baik sehingga masyarakat dapat mendapatkan sesuatu yang mereka butuhkan dan mencapai tingkat kepuasan terhadap masyarakat, serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, masyarakat yang menerima pelayanan menjadi tolak ukur kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah setempat maupun perusahaan yang bersangkutan (Fajriansyah, Muchsin, & Suyeno, 2022)

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisilingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. (Sesrianty, Machmud, & Yeni, 2019) Kepuasan pasien memiliki pengertian: “Kepuasan ialah nilai subjektif terhadap pelayanan yang diberikan”(Iman, 2017). Tingkatkepuasan pasien akan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Roy Rocky Suprpto Baan (2020) bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, assurance dan empathy*) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien pada RS. Bahagia Makassar, dengan dimensi *assurance* yang lebih dominan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien dikarenakan memberikan jaminan yang dapat memuaskan dari bidan RS. Bahagia Makassar.

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggotakeluarganya. Penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip: 1) kegotongroyongan; 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). Rumah sakit ialah institusi pelayanan kesehatan yang melakukan beberapa jenis pelayanan antara lain pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan serta peningkatan kesehatan, sebagai kawasan penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan (Layli, 2022). Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen dahulunya adalah Rumah Sakit Kristen milik Zending. Rumah Sakit Kristen / Zending di jadikan oleh Belanda sebagai Rumah Sakit Tentara. Setelah penyerahan kedaulatan, Rumah Sakit Tentara Belanda di Sukun pada bulan Mei 1950 beransur – ansur di serahkan kepada Departemen RI dengan status milik Zending. Pimpinan Hankam lewat Jenderal Gatot Soebroto pada tahun 1960 meninjau Rumah Sakit Tentara Sukun dan mrngusulkan agar RST Sukun tetap di pakai TNI. Serah terima tukar menukar antara RSUD dengan Rumah Sakit Tentara di laksanakan pada waktu Kepala Rumah Sakit Tentara di Jabat oleh Kolonel Dr. Soeparno pada tahun 1984. Saat Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen berdiri di atas lahan seluas 735 Ha, yang berada di bawah Kesehatan Daerah Militer v/Brawijaya.

Dalam melakukan pelayanan kesehatan terhadap pasien, Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen. memiliki memiliki insfrastruktur yang sangat lengkap dan memadai salah satunya adalah Hemodialisa dan Hemodiafiltrasi. Tindakan untuk membantu beberapa fungsi ginjal yang terganggu karena ginjal pasien mengalami penurunan fungsi ginjal (gagal ginjal). Hemodialisa bekerja untuk mengeluarkan racun-racun dalam tubuh, mengeluarkan kelebihan cairan yang menjadi penyebab tubuh bengkak, menormalkan gangguan elektrolit dan keasaman tubuh. Tindakan hemodialisis sebagai salah satu layanan rumah sakit untuk penyakit kronis. Hasil evaluasi di beberapa studi menunjukkan bahwa pasien hemodialisis memiliki berbagai masalah yang mengancam, yaitu kematian ataupun beberapa penyakit komplikasi dari kegagalan ginjalnya.

Hasil Studi Pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen di ruang rawat jalan Hemodialisis Data pasien kunjungan diruang rawat hemodialisis pada bulan Desember 2023 sebanyak 771 pasien yang didalamnya terdapat pelayanan yang menggunakan BPJS. Dan berdasarkan penelitian terdahulu, tentang Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di bangsal hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta bahwa berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, dan berwujud, pasien ruang Hemodialisa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat yang bertugas. Namun pada dimensi empati, 55% pasien merasa tidak puas dan hanya 45% pasien yang merasakan kepuasan. (Zulkarnain. 2014) sesuai data tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis gambaran kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan pada pelayanan Hemodialisa di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan Umum penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan pada pelayanan Hemodialisa di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi gambaran kepuasan dengan dimensi Bukti langsung (Tangibles).
2. Untuk mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien dengan dimensi Keandalan
3. Untuk mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien dengan dimensi Daya tanggap.
4. Untuk mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien dengan dimensi Empati.
5. Untuk mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien dengan dimensi Jaminan.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit**

1. Sebagai bahan evaluasi pelayanan dirumah sakit untuk penggunaBPJS sehingga akan membantu kualitas pelayanan keperawatan.

2. Sebagai bahan masukan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS.

#### **1.4.2 Manfaat bagi Instansi Pendidikan**

Bagi instansi pendidikan penelitian ini bermanfaat memberikan informasi dan pengalaman serta memberikan pengetahuan tentang kualitas pelayanan kepada pasien pengguna BPJS di ruang hemodialisa

#### **1.4.3 Manfaat bagi Peneliti**

1. Penelitian ini diharapkan menjadi pengalaman bagi peneliti untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ilmu yang diperoleh.
2. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bacaan di masa yang akan datang bagi mahasiswa maupun peneliti.