

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Menurut WHO (2013), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Organisasi Kesehatan Dunia (World Health Organization), mendorong seluruh negara untuk mengembangkan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduknya (Universal Health Coverage). Dengan jaminan kesehatan masyarakat tidak perlu khawatir dengan jumlah biaya yang harus dibayar selama menerima pelayanan kesehatan dan semua penduduk di negara yang mengembangkan jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan kesehatan bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal (WHO, 2015).

Menurut Permenkes No 59 Tahun 2014, pemerintah Indonesia mencanangkan program BPJS di bidang kesehatan untuk meningkatkan pelayanan di rumah sakit, tahun 2014 di Indonesia data pengguna BPJS mencapai 116.122.065 jiwa. Di 400 kabupaten/kota di Indonesia, sudah ada 143 kabupaten yang telah berintegrasi masuk ke jaminan kesehatan

nasional. Program BPJS yang di canangkan oleh pemerintah membutuhkan perhatian bagi kita sebagai tenaga kesehatan termasuk perawat di rumah sakit yang dalam hal ini adalah menyelenggarakan program jaminan kesehatan demi tercapainya kesejahteraan sosial. Sejak diberlakukan BPJS oleh pemerintah, rumah sakit bekerja sama dengan BPJS dalam melayani pelayanan kesehatan pasien.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Puasan yang dimaksud yaitu perasaan masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan yang maksimal bagi pasien, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien harus memenuhi kebutuhan pasien seperti kebutuhan biologis, kebutuhan psikologis, kebutuhan sosial dan kultural serta kebutuhan spiritual. Dalam era globalisasi ini persaingan rumah sakit menjadi sangat tajam, untuk memenangkan persaingan, suatu instansi rumah sakit harus mampu memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa layanan kesehatan, misalnya dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan sopan, ramah dan memberikan pelayanan yang terbaik agar pengguna layanan mendapatkan kepuasan.

Namun pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, hal tersebut dapat dilihat dari kasus yang melibatkan tenaga kesehatan seperti kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan karena dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dalam menangani pasien. Masyarakat ingin dilayani dengan ramah, sopan, terampil, tepat waktu, dan jujur dalam pemberian informasi. (Siswati, 2015).

Saat ini banyak masyarakat yang menggunakan jasa BPJS yang membutuhkan pelayanan rawat inap di rumah sakit sehingga permintaan pelayanan kesehatan dengan rawat inap cukup besar yang membuat pelayanan kesehatan untuk pasien BPJS rawat inap juga ikut meningkat khususnya pada pasien BPJS kelas III yang jumlahnya banyak sehingga memerlukan peningkatan fasilitas, kualitas dan kuantitas baik dari tenaga kesehatan maupun mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Hal ini akan sangat penting dalam layanan kesehatan karena akan memberikan dampak dalam tingkat kepuasan pada pasien.

Didalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang ada di layanan publik khususnya di rawat inap kelas III masih banyak dijumpai kekurangan, yaitu layanan kesehatan pada aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama, aspek tanggung jawab, sehingga mempengaruhi mutu pelayanan pada masyarakat. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak pada jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap perawat

terhadap pasien juga akan berdampak kepada kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat begitu juga dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. (Ulinuha, 2014).

Penelitian tentang kepuasan pasien sebelumnya pernah dilakukan oleh Primatika Ambar Sari (2015) yang meneliti tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD Dr. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri. Hasil yang didapatkan bahwa rerata tingkat kepuasan pasien umum sebesar 106,14% sedangkan pada pasien BPJS sebesar 66,62% dan dapat disimpulkan bahwa rerata skor tingkat kepuasan pasien umum lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS, sehingga dalam penelitian ini, didapatkan perbedaan yang bermakna antara kepuasan pasien BPJS dengan pasien Umum.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga adalah salah satu rumah sakit daerah di kota purbalingga yang merupakan rumah sakit tipe C, salah satu fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga adalah Instalasi Rawat Inap. Dari hasil survei data awal yang diambil dari ruang Rekam Medik RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga didapatkan jumlah pasien BPJS kelas I dari bulan Agustus-Oktober sebanyak 238 pasien sedangkan jumlah pasien BPJS kelas III dari bulan Agustus-Oktober sebanyak 1076 pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 15 Desember 2017 di RSUD dr. R. Goeteng Tanoedibrata Purbalingga

diperoleh data dari 20 pasien diantaranya yaitu 10 pasien rawat inap kelas I dan 10 pasien rawat inap kelas III. Di rawat inap kelas I, ada 3 pasien yang mengeluhkan bahwa perawat sering terlambat dalam menanggapi panggilan pasien, keluhan lain dari 3 pasien yaitu kurangnya komunikasi antara perawat dengan pasien dan keluarga pasien, kemudian 4 pasien mengatakan bahwa pelayanan sudah baik. Sedangkan di rawat inap kelas III, ada 4 pasien yang mengeluhkan perawat sering terlambat dalam menanggapi panggilan pasien, keluhan lain dari 3 pasien yaitu perawat tergesa-gesa dalam memberikan tindakan, kemudian 3 pasien mengatakan bahwa pelayanan sudah cukup baik tetapi masih kurangnya komunikasi antara perawat dengan pasien dan keluarga pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “perbedaan kepuasan antara pasien BPJS kelas I dengan kelas III terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian yang berjudul “Perbedaan Kepuasan antara Pasien BPJS kelas I dengan kelas III terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga”.

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui Perbedaan Kepuasan antara pasien BPJS kelas I dengan kelas III terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden seperti : umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan status pekerjaan.
- b. Mengetahui kepuasan pasien pengguna BPJS kelas I di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- c. Mengetahui kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- d. Mengetahui mutu pelayanan kesehatan pada rumah sakit yang menggunakan BPJS kelas I di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- e. Mengetahui mutu pelayanan kesehatan pada rumah sakit yang menggunakan BPJS kelas III di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- f. Mengetahui perbedaan kepuasan antara pasien BPJS kelas I dengan kelas III di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- g. Mengetahui perbedaan Mutu Pelayanan Kesehatan pada BPJS kelas I dengan kelas III di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi rumah sakit

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

2. Bagi instansi pendidikan

Bagi instansi pendidikan khususnya mata kuliah manajemen kesehatan, penelitian ini bermanfaat memberikan informasi dan pengalaman serta memberikan pengetahuan tentang mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Peneliti memberikan gambaran atau informasi bagi peneliti selanjutnya tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS kelas I dengan kelas III di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

#### **E. Penelitian Terkait**

1. Primatika Ambar Sari (2015), meneliti tentang perbedaan tingkat

kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Menggunakan metode observasional dengan pendekatan cross sectional. Diambil 37 pasien BPJS dan 37 pasien umum dengan teknik purposive sampling. Uji statistic yang di gunakan adalah uji *t –tidak berpasangan*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rerata tingkat kepuasan pasien umum sebesar 106,14%

sedangkan pada pasien BPJS sebesar 66,62%. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa rerata skor tingkat kepuasan pasien umum lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS. Nilai p (sig) sebesar 0,001 telah memenuhi kriteria normal yaitu  $p < 0,05$ , sehingga dalam penelitian ini didapatkan perbedaan yang bermakna. Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah sama-sama menggunakan rancangan penelitian cross sectional. Perbedaan penelitian diatas meneliti tentang kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum sedangkan penelitian penulis meneliti tentang kepuasan pasien BPJS kelas 1 dengan kelas III.

2. Edi Anggoro, (2016) Perbedaan tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan antara pasien BPJS dan NON BPJS di bangsal kelas III RSUD kraton kabupaten pekalongan. Desain penelitian ini menggunakan *deskriptif analitik* yang bersifat *komparatif* dengan pendekatan *cross sectional*, sampel sebanyak 82 pasien dengan 42 pasien BPJS dan 40 pasien Non BPJS dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan pasien pengguna BPJS 29 (69,0%) pasien menyatakan puas dan 13 (31,0%) pasien menyatakan cukup puas sedangkan pasien pengguna Non BPJS 33 (82,5%) pasien menyatakan puas dan 7 (17,5%) pasien menyatakan cukup puas. Kesimpulan penelitian ini dengan uji *Spearman rank* tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan keperawatan dengan  $p$  value = 0,160.

Persamaan dengan penelitian ini adalah pada variabel yang diteliti yaitu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Pendekatan penelitian menggunakan cross sectional.

3. Setyaningsih Tresna (2016), meneliti tentang gambaran kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Jetis II. Menggunakan metode observasional deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel ditentukan dengan cara *quota sampling* yaitu menetapkan sejumlah anggota secara *quotum* atau jatah. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien BPJS secara keseluruhan diketahui masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas, sedangkan pada pasien non BPJS menyatakan puas dan sangat puas. Kepuasan terbesar pasien BPJS yaitu pada aspek *tangible* (96%) menyatakan puas, (4%) menyatakan sangat puas, dan kepuasan terkecil yaitu aspek *reliability* (8%) menyatakan tidak puas dan kepuasan terbesar pasien non BPJS ada di aspek *tangible* (82%) menyatakan puas, (18%) menyatakan sangat puas dan kepuasan terkecil yaitu aspek *reliability* (4%) menyatakan tidak puas. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II, dengan hasil kepuasan pasien non BPJS lebih baik dibandingkan hasil kepuasan pasien BPJS. Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah sama-sama menggunakan rancangan penelitian cross

sectional. Perbedaan penelitian diatas meneliti tentang kepuasan pasien BPJS dengan pasien non BPJS sedangkan penelitian penulis meneliti tentang kepuasan pasien BPJS kelas 1 dengan kelas III.

4. *Arlina Dewi, Naufal Kurnia Ramadhani (2016 ). Meneliti tentang (The Difference of Satisfaction Level in BPJS Health Insurance Patient and Non Insurance Patient Toward Health Service in Negara General Hospital). Asuransi Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Salah satu cara untuk menilai kualitas layanan adalah mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. Subyek penelitian ini adalah pasien asuransi kesehatan BPJS dan pasien non asuransi dengan 200 orang sebagai sampel. Data dianalisis dengan independent t-test, gap analysis, CSI (Customer satisfaction index) dan IPA (Importance performance analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa signifikan ( $p$  value > 0,05) pada semua dimensi yang berarti tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien pada petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan pasien non asuransi terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Negara. Kepuasan terbesar pada pasien non asuransi adalah variabel Assurance (-1,002) dan kepuasan terkecil terjadi pada variabel Tangibles (-1,357) dan kepuasan terbesar pasien asuransi kesehatan BPJS adalah variabel Assurance (-1,085) dan kepuasan terkecil mereka berada pada*

variabel Responsiveness (-1,367). Selisih pasien non asuransi adalah (-0.217) dan kesenjangan asuransi kesehatan BPJS adalah (-1,206), keduanya tergolong tingkat kepuasan rendah. Hasil nilai analisis kinerja Pentingitas pasien non asuransi menunjukkan atribut Responsif yang harus diprioritaskan dan ditingkatkan sementara pada petugas kesehatan BPJS menunjukkan atribut Responsiveness and Reliability yang harus diprioritaskan dan diperbaiki oleh Rumah Sakit Umum Negara.

5. Putri, D. S., Saprudin, A., Kumalasari, I., & Rahim, F. K. (2016). Meneliti tentang *Patient Satisfaction: The Health Care Quality Of Social Security Management Agency For The Health Sector (Bpjs Kesehatan) Under National Health Insurance Program (Jkn)*. Penelitian ini menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan Badan Pengawas Jiwa Bidang Kesehatan (BPJS Kesehatan) dalam program jaminan kesehatan nasional (JKN) dan pasien kelas satu yang dirawat di rumah sakit. Data cross-sectional dikumpulkan dari 87 pasien yang dirawat di rumah sakit yang menjadi anggota Badan Manajemen Jaminan Sosial untuk Sektor Kesehatan (BPJS Kesehatan) di kelas 1 Rumah Sakit Gunung Jati, Cirebon, Indonesia. Responden diambil dengan menggunakan accidental sampling. Kualitas layanan kesehatan BPSJ pada kelas 1 dirawat di rumah sakit cukup baik (55,2%), sedangkan kepuasan pasien melebihi harapan (48,3%). Hasil uji statistik korelasi Rho Spearman dengan nilai ( $\rho =$

0,000) dan nilai  $r = 0,689$ . Asosiasi yang signifikan telah ditemukan antara kualitas kesehatan BPSJ dan kepuasan pasien. Hasilnya menunjukkan kualitas layanan kesehatan BPJS di kelas 1 dirawat di rumah sakit serta semua kelas rawat inap harus dijaga dan ditingkatkan untuk meningkatkan layanan kesehatan yang lebih baik dalam hal kesetaraan, kesejahteraan, efisiensi dan sosial.

