

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat gawat darurat. Rumah sakit merupakan bagian dari pelaksana program jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh badan penyelenggara jaminan sosial. Tujuan utama dari adanya rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas sehingga terciptanya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan derajat kesehatan dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat, ditetapkanlah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Menurut Peraturan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan No.1 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan, dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Pada pasal 1 ayat 2 BPJS kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan.

Tahun 2015, program JKN yang dikelola BPJS kesehatan telah berkerjasama dengan 19.969 fasilitas kesehatan tingkat pertama, dan 1.847 rumah sakit serata 2.813 faskes penunjang (apotek, optik, radiologi, laboratorium, hemodialisis). Keberadaan program ini sangat menolong masyarakat yang membutuhkan upaya memulihkan kondisi kesehatannya dan mencegah kecacatan atas penyakit yang dideritanya. Hal ini terlihat dari jumlah pemanfaatannya di fasilitas kesehatan oleh peserta BPJS kesehatan, yaitu: sebanyak 100,62 juta kunjungan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (Puskesmas, Dokter Praktik

Perorangan, dan Klinik Pratama/Swasta), serta 39,81 juta kunjungan rawat jalan tingkat lanjutan (poklinik RS) dan 6,31 juta kasus rawat inap tingkat lanjutan .

Hasil penelitian yang dilakukan Ulinuha (2014), yang berjudul “kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan diUnit Rawat Jalan (URJ), Rumah Sakit Permata Medika Semarang”. Didapatkan hasil kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit sebesar 50,51%, responden menyatakan cukup puas terhadap keterampilan para dokter sebesar 66,67%. Hasil penelitian menunjukkan responden menyatakan puas dalam kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit sebesar 50,51 %, responden menyatakan cukup puas terhadap penampilan para dokter sebesar 66,67%, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja sebesar 64,64%, responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang sopan dan ramah sebesar 64,64%, responden merasa puas terhadap adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan sebesar 49,49%, responden menyatakan cukup puas terhadap ruang yang kurang nyaman sebesar 49,49%.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah, akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dan memengaruhi *profitabilitas* fasilitas kesehatan tersebut, Sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan, dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Atmojo,2006).

Philip Kotler (1997), dalam Wijono, (2008), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan (Tjiptono, 2006).

Penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari oleh Mustikawati (2011), yang berjudul “presepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Gunung Kidul” terdapat dua indikator pelayanan yang menyatakan tidak puas. Hasil penelitian ini dari lima indikator pelayanan, jawaban tidak puas terhadap pelayanan *reliability* sebesar 69 responden 53,5%, dan jawaban tidak puas terhadap pelayanan *responsiveness* sebanyak 59 orang 45,7%, dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan Keperawatan di RSUD Wonosari Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Di RSUD Wonosari Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Di RSUD Wonosari Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *tangible* (wujud nyata).
- b. Diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *reliability* (kehandalan).
- c. Diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III Pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *responsiveness* (keperdulian).
- d. Diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III Pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *assurance* (jaminan).
- e. Diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III Pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *empaty* (perhatian).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi tentang tingkat kepuasan pasien kelas III pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini menjadi bahan masukan bagi RSUD Wonosari untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Wonosari khususnya di ruang kelas III.

E. Keaslian penelitian

Nama dan tahun penelitian	Judul dan metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian
1. Mustika wati (2011)	Presepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Gunung Kidul. Metode yang digunakan kuantitatif deskriptif menggunakan analisis distribusi frekuensi dan <i>crossstabs</i> .	Hasil penelitian ini dari lima indikator pelayanan jawaban tidak puas sebesar 69 orang (53,5%), <i>reliability</i> sebesar 91 orang (70,5%) puas, jawaban tidak puas <i>responsiveness</i> sebanyak 59 orang (45,7%), pada indikator <i>assurance</i> sebesar 59 orang (45,7%), jawaban yang bisa saja atau sedang yaitu <i>empaty</i> sebesar 57 orang (42,2%).	Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan 5 indikator pelayanan, metode penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif dan tempat penelitian.	Perbedaan penelitian ini adalah dari variable penelitian dan waktu penelitian.

2. Muhamad .(2015)	Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Nasional di Puskesmas Siko Ternate. Metode kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional.	Hasil penelitian ini menunjukkan dari 100 responden yang menyatakan kualitas pelayanan di Puskesmas Siko Ternate baik ditinjau dari bukti langsung (<i>tangible</i>) sebesar 54 orang sebesar (54%), tidak baik 46 orang (46%), ditinjau dari aspek daya tanggap (<i>responsiveness</i>) tanggap sebesar 60 orang (60%), tidak tanggap 4 orang (4%), ditinjau dari aspek kehandalan (<i>reliability</i>) sebesar 52 orang (52%) menyatakan handal, 48 orang (48%) menyatakan tidak handal, ditinjau dari aspek jaminan (<i>assurance</i>) sebesar 57 orang (57%) menyatakan aman, 57 orang (57%) menyatakan tidak aman, ditinjau dari	Pesamaan dalam penelitian ini adalah meneliti tentang kepuasan pasien.	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada vareable, tempat, waktu penelitian, metode, instrumen penelitian.
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>aspek empati (<i>empaty</i>) sebesar 52 orang (52%), menyatakan empati 48 orang (48%) menyatakan tidak empati, dari tingkat kepuasan 62 orang (62%) menyatakan puas, 38 orang (38%) menyatakan tidak puas.</p>		
3. Ulinuha. (2014)	<p>Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ), Rumah Sakit permata medika serang. Menggunakan diskritif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional.</p>	<p>Hasil penelitian ini menyatakan puas dalam kemampuan para dokter menetapkan dignosis penyakit sebesar (50,51%), responden menyatakan cukup puas terdapat ketrampilanpara dokter sebesar (66,67%), hasil penelitian menunjukan responden menyatakan puas dalam kemampuan para dokter menetapkan dignosis penyakit sebesar (50,51 %), responden menyatakan cukup puas terhadap penampilan para dokter sebesar (66,67%),</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini adalah meneliti kepuasan BPJS dan metode penelitian.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian vareable penelitian, waktu dan tempat penelitian.</p>

		<p>perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang sopan dan ramah sebesar (64,64%), responden merasa puas terhadap adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan sebesar (49,49%), responden menyatakan cukup puas terhadap ruang yang kurang nyaman sebesar (49,49%).</p>		
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

PERPUSTAKAAN AHMAD YANI
UNIVERSITAS JENDERAL AHMAD YANI
YOGYAKARTA