

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang semakin berkembang dan semakin dibutuhkan di kalangan masyarakat menjadikan mutu pelayanan kesehatan harus di tingkatkan. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit.

Menurut Undang-Undang RI No 44 tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut (Muninjaya, 2011) Kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima, kepuasan pelanggan ialah mutu kepuasan, selain itu dalam penelitian (Manjary, 2015) kepuasan pelanggan merupakan indikator utama standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk di perhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instalasi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang di jalankan.

Berdasarkan UU No 40 tahun 2004 Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menetapkan 5 (lima) program jaminan sosial, salah satunya adalah Jaminan Kesehatan Nasional atau yang disingkat dengan JKN. Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No 4 tahun 2016 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, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan.

Sejak berlakunya BPJS kesehatan di pelayanan kesehatan, ada beberapa keluhan maupun permasalahan yang disampaikan pasien kepada petugas pelayanan kesehatan terutama di Rumah Sakit. Baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Salah satunya seperti keluhan pasien bersalin yang kurang puas dengan regulasi BPJS di Rumah Sakit. Beberapa peneliti pernah melakukan *research* terkait permasalahan kepuasan pasien terhadap regulasi BPJS. Ada peneliti yang mengukur kepuasan pasien secara menyeluruh terhadap pelayanan di rumah sakit dan peneliti lainnya menilai kepuasan pasien untuk unit pelayanan tertentu.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan, namun kondisi lingkungan saat ini yang sedang terjadi wabah virus *Covid-19* di Indonesia menimbulkan kendala bagi penulis untuk memperoleh data secara langsung di Rumah Sakit. Karena keadaan tersebut, penulis memilih untuk melakukan tinjauan *literature review* dengan tujuan studi lebih lanjut terkait kepuasan pasien bersalin terhadap regulasi BPJS khususnya yang ada di Rumah Sakit, bagaimana regulasi BPJS berdampak pada kepuasan pasien bersalin terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu menganalisis tingkat kepuasan

pasiensalin terhadap regulasi BPJS di Rumah Sakit dengan metode “*literature review*”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien bersalin terhadap regulasi BPJS di Rumah Sakit dengan metode “*literature review*”.

D. Manfaat

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Rumah Sakit
Diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan kepuasan pasien rawat inap BPJS khususnya pada pasien persalinan.
 - b. Bagi Peneliti
Peneliti dapat menambah pengetahuan tentang kepuasan pasien rawat inap BPJS dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di Rumah Sakit di kemudian hari.
2. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Institusi Pendidikan
Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian dibidang rekam medis dan informasi kesehatan.
 - b. Bagi Peneliti Lain
Sebagai referensi untuk dasar atau acuan dalam pengembangan penelitian lain di kemudian hari.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul	Peneliti dan Tahun	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap : Literatur Review	Hadi Suweko (2019)	Literatur review	Hasil dari penelitian ini, adanya hubungan signifikan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit	Perbedaan terletak pada subjek penelitian, Tujuan penelitian
2	Evaluasi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin yang Menggunakan BPJS terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Dewi Sartika Kota Kendari Tahun 2019	Melania Asi (2019)	Jenis penelitian kualitatif	Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain : pendaftaran lancar, waktu tunggu dan pelayanan cepat. Sebaliknya hal yang menghambat kepuasan pasien antara lain: karyawan pendaftaran yang sering tidak ada ditempat, kurang ramah, dan pelayanan BPJS yang lambat.	Perbedaan terletak pada metode penelitian
3	Pelayanan Syariah dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit : Literatur Review (2019)	Muhammad Syofwan (2019)	Literatur review	Hubungan yang signifikan antara pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.	Perbedaan terletak pada subjek penelitian, Tujuan penelitian