

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan bagi manusia merupakan hal yang sangat penting, dalam hal ini setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan yang maksimal. Menurut tatanan pemerintah, setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat miskin, maka dari itu diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warganegara untuk tetap hidup sehat, dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) “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” (Depkes RI, 2008).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang kompleks, dituntut untuk memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat. Pelayanan rumah sakit secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat, berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan keperawatan. Pada garis besar, pelayanan di rumah sakit terus meningkat dari tahun ketahun. Meningkatnya pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh kemajuan ilmu dan teknologi, di mana untuk pelayanan ditandai dengan makin banyak dipergunakan berbagai peralatan modern dan canggih. Semua kemajuan ini tentu akan berpengaruh terhadap pengeluaran yang dilakukan, baik terhadap biaya investasi dan ataupun biaya operasional. Rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien dengan memberikan fasilitas yang layak dan pelayanan keperawatan dengan mengutamakan keselamatan pasien, sehingga harapan pasien adalah

sembuh, serta pasien dapat menerima semua jenis perawatan dan teknologi yang ditawarkan oleh petugas kesehatan. Akibatnya, biaya yang harus dibayar untuk pasien saat keluar dari rumah sakit menjadi mahal (Herlambang & Murwani, 2012).

Layanan kesehatan harus dapat dicapai oleh kalangan masyarakat, tidak terhalang keadaan geografis, sosial, organisasi, bahasa maupun ekonomi. Agar masyarakat miskin mampu mendapatkan pelayanan kesehatan, pemerintah wajib memberikan pelayanan dalam bentuk jaminan kesehatan bagi masyarakat Indonesia terutama pasien yang tidak mampu, sehingga kebutuhan masyarakat untuk hidup sehat dapat terpenuhi (Pohan, 2007)

Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan berdasarkan kesehatan. Tahun 2011, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Dengan adanya BPJS diharapkan seluruh kalangan masyarakat mampu menikmati pelayanan kesehatan di puskesmas, rumah sakit, maupun balai pengobatan yang bekerja sama dengan BPJS dengan tujuan agar semua masyarakat Indonesia dapat menikmati layanan BPJS. Pemberian pelayanan BPJS juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada pasien, agar nantinya pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Syafudin dkk, 2014).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya. Ketidakpuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang

kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007).

Beberapa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih ditemukan keluhan dan ketidakpuasan pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Didukung dari hasil penelitian tentang “Kepuasan Pasien Akan Mutu Pelayanan BPJS di RSUD Sekayu di dapatkan Ketidakpuasan Terhadap Pelayanan BPJS” sebanyak 89 responden (61,0%). Ketidakpuasan tersebut salah satunya karena saat petugas BPJS melayani pasien menggunakan nada yang tinggi, petugas BPJS tidak sopan saat memberikan pelayanan, pelayanan tidak ramah terhadap pasien (tanpa memandang pasien), rumitnya pelayanan sistem rujukan berjenjang BPJS kesehatan. Responden yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan BPJS yaitu sebanyak 57 responden (39,0%). Kepuasan tersebut salah satunya adalah petugas BPJS yang cepat tanggap kepada pasien (Syaputra, 2015).

Jumlah rumah sakit di Indonesia tahun 2014 yaitu 2.362 yang terdiri dari rumah sakit berdasarkan kepemilikan yaitu rumah sakit umum 1.811 dan rumah sakit khusus 551. Rumah sakit berdasarkan kelas terdiri dari RSUD dan RSK kelas A berjumlah 20 dan 38, kelas B berjumlah 262 dan 47, kelas C berjumlah 598 dan 150, kelas D berjumlah 498 dan 36 serta yang belum ditetapkan berjumlah 433 dan 250 (Kementrian Kesehatan RI, 2014). Jumlah rumah sakit di Kabupaten Sleman terdiri dari 22 rumah sakit (Departemen Kesehatan RI, 2014).

Berdasarkan data pengguna BPJS kesehatan dinkes (2014) di Yogyakarta mencapai 2.290.870 jiwa atau 65,18% dari jumlah penduduk Yogyakarta. Rumah sakit swasta yang berkerjasama dengan BPJS kesehatan di kabupaten Sleman salah satunya adalah rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping sebagai salah satu rumah sakit swasta tipe B, di mana pelayanan rawat inap di PKU Muhammadiyah Gamping itu terdiri dari 187 tempat tidur di rawat inap dan Jumlah pengunjung pasien BPJS kesehatan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping selama tahun 2015 adalah 1832 orang dengan rata-rata tiap bulan 152 orang.

Berdasarkan penelitian Nurhayati (2015) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Unit I Yogyakarta”. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta BPJS merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya yaitu 31 orang (41,3%) pasien puas karena dalam memberikan pelayanan rumah sakit PKU Muhammadiyah Unit I Yogyakarta tidak membedakan pasien yang ditanganinya. Setiap pasien diberikan pelayanan kesehatan yang sama sesuai dengan prosedur yang ditetapkan rumah sakit. Responden sebagai peserta BPJS tentunya mengharapkan layanan kesehatan yang baik dan tidak dibeda-bedakan dengan pasien lain, yang merasa puas 16 orang (21,3%) dimana ada beberapa indikator pelayanan yang tidak sesuai yang diharapkan pasien, yang merasa kurang puas 24 orang (32%) karena tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai yang diharapkan dan hanya 4 orang (5,3%) peserta BPJS yang merasa tidak puas. Dari hasil penelitian Nurhayati (2015) di rumah sakit PKU Muhammadiyah Unit I Yogyakarta mengatakan pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan, dari situlah peneliti tertarik ingin mengetahui bagaimanakah dalam tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan BPJS kesehatan di PKU Muhammadiyah Gamping.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti gambaran kepuasan pasien dalam menerima pelayanan BPJS di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Gambaran Kepuasan Pasien dalam Menerima Pelayanan BPJS kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien akan pelayanan BPJS kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui hasil karakteristik responden di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.
- b. Diketahui tingkat kepuasan pasien akan pelayanan BPJS kesehatan di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan untuk perkembangan ilmu bidang manajemen rumah sakit.

2. Bagi pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh BPJS kesehatan.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi acuan bagi peneliti yang mempunyai minat melakukan penelitian pada bidang manajemen rumah sakit khususnya keperawatan.

E. Keaslian penelitian

1. Putri (2014) dengan judul “Gambaran Model Penyelesaian Ketidakpuasan Pelayanan Kesehatan BPJS”. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat yuridis empiris dengan pendekatan penelitian yang terdiri dari pendekatan deskriptif, eksplanatif dan preskriptif. Metode pengumpulan data terdiri dari kepustakaan dan dokumentasi, observasi serta wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien BPJS masih menuai beberapa sengketa sehingga perlu disajikan suatu model dalam rangka penyelesaian sengketa tersebut. Persamaannya terletak pada jenis penelitian, yaitu penelitian deskriptif untuk menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dan jumlah variabelnya, sedangkan perbedaan penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dan metode pengumpulan data observasi serta wawancara.
2. Ulinuha (2014) dengan judul “Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan BPJS pasien ke unit pelayanan rawat jalan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada 99 pasien, yang dipilih secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 56,56% responden merasa puas dengan tindakan yang cepat dan tepat dilakukan untuk pemeriksaan, pengobatan dan perawatan (*reliabilitas*). 54,54% responden merasa puas dengan dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan responsif. 10,10% responden tidak puas mengenai prosedur pelayanan. 51,51% responden puas dengan jaminan keamanan kehadiran dan ketergantungan. 14,14% responden tidak puas dengan kemampuan dokter dalam menentukan diagnosa penyakit (*assurance*). 56,56% responden merasa puas dengan peduli terhadap keinginan dan pasien kebutuhan (*empathy*). 58,58% pasien puas dengan kebersihan, kerapian dan kenyamanan dari ruang tunggu (*tangibles*). Persamaannya penelitian ini untuk mengetahui kepuasan

BPJS dan penelitian ini menggunakan metode *croos sectional*, sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada jumlah variabel, besar sampel dan lokasi penelitian.

3. Kolibu (2014) dengan judul “Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien pesertat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) di ruang rawat inap RSI Sitti Maryam Kota Manado. Penelitian ini menggunakan survey analitik dengan rancangan *cross sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 sampel berdasarkan kriteria inklusi. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian kepuasan pasien direkapitulasi dan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu puas dan kurang puas. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut didapatkan bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan perawat sebesar 45 responden (50,6%) dan pasien yang kurang puas dengan pelayanan perawat sebanyak 44 responden (49,4%). Persamaannya adalah penelitian ini menggunakan metode *croos sectional*, pengumpulan data dan membahas mengenai kepuasan pasien BPJS. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada tehnik pengambilan data, jumlah variabel, besar sampel dan lokasi penelitian.