

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Kesehatan masyarakat Indonesia masih jadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana kualitas kesehatan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah masih dikatakan kurang, hal ini dapat dilihat dengan masih sulitnya masyarakat tersebut di dalam mendapatkan pelayanan pengobatan.(Prama Yuda, 2019)

Setiap masyarakat mendapatkan haknya sebagai warga negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar yang berlaku yaitu hak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan. (UU Hak Asasi Manusia No. 39 Tahun 1999)

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan menggunakan jaminan sosial untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan kesehatannya. Salah satunya dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah

menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata. (Humas BPJS Kesehatan, 2020)

Penyelenggaraan program jaminan kesehatan nasional (JKN) masih banyak dikeluhkan masyarakat. Masalah pelayanan BPJS Kesehatan yang banyak diadukan meliputi masalah antrean pelayanan, pasien yang ditolak rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Selain itu, tindakan tertentu seperti operasi yang kerap mundur atau sulitnya mendapatkan jadwal tindakan juga banyak dilaporkan masyarakat. (Ombudsman RI, 2021)

Secara nasional survey kepuasan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan tergolong tinggi. Dari pengukuran menggunakan mean score, indeks kepuasan peserta tahun 2021 tercatat sebesar 87,6 %, lebih tinggi dibanding tahun 2020 yang hanya 81,5 %. Tak hanya itu, indeks kepuasan terhadap fasilitas kesehatan juga mencatat presentase gemilang, yakni sebesar 81,5 % tahun 2020 dan sebesar 87,6 % di tahun berikutnya. Meningkatnya kepuasan masyarakat ini seiring dengan peningkatan mutu pelayanan FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut) melalui berbagai inovasi. Diantaranya, inovasi antrian online yang terintegrasi dengan mobile JKN dan fasilitas kesehatan untuk memberikan layanan dan

mengurangi antrian di faskes. Selain itu terdapat inovasi Display Informasi terkait jadwal operasi di 1.306 rumah sakit dan display ketersediaan tempat tidur di 2.105 rumah sakit untuk memberikan kepastian pelayanan bagi peserta JKN. (Dwi AS, 2022)

Beberapa penelitian terdahulu terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit yang menjadi bahan referensi oleh peneliti yang di dapatkan dari penelitian Sandy Kurniajati dkk (2022) dengan metode penelitian *Literatur Review* menunjukkan hasil dari 10 jurnal yang di teliti ada 8 jurnal (80%) pasien tidak puas terhadap layanan BPJS di rumah sakit. Hal ini di jumpai pada jurnal Noorhidayah, dkk (2019), Annisa S.P, dkk (2018), Ni Luh Putu Devhy, dkk (2018), Deden Nurjaman, dkk (2019) Entin Sutinah, dkk (2018), Diki Muhammad, dkk (2020), Prahena Yudanisa, dkk(2019), Andri Simalongo (2019). Ketidak puasan tersebut diantaranya yaitu perbedaan pelayanan antara peserta BPJS dan Non BPJS hal ini karena prosedur dari proses pengurusan BPJS yang cukup lama dan panjang, sehingga pelayanan juga cenderung lama. Alur pendaftaran yang Panjang dan berbelit-belit yang membuat pasien kesulitan dan bingung ketika melakukan pendaftaran. Hal ini dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sarana komunikasi seperti sistem informasi manajemen yang kurang baik sehingga pendaftaran masih memerlukan waktu yang lama, faktor pendidikan pasien yang rendah dan kemampuan perawat dalam menjelaskan kepada pasien sehingga pasien kesulitan dalam memahami alur yang ada. Pelayanan yang lambat baik dalam rawat jalan pada unit farmasi,hal ini di karenakan adanya beberapa prosedur yang harus dilakukan sebelum dilakukan tindakan, sehingga pelayanan terkesan lambat.

Perawat yang kurang dalam menjelaskan tentang obat-obatan dan kesiapan perawat yang kurang, hal ini dipengaruhi oleh faktor kurangnya empati perawat yaitu kemampuan dalam menjelaskan obat-obatan kepada pasien dan faktor usia pasien dan latar belakang pendidikan yang rendah sehingga pasien kurang mengerti dengan penjelasan dari perawat. (Sandy Kurniajati dkk, 2022)

Dari data yang didapatkan peneliti dari kantor BPJS Kesehatan di Kabupaten Murung Raya, jumlah peserta BPJS kesehatan di Kabupaten Murung Raya setiap tahunnya semakin meningkat, pada tahun 2020 peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Murung Raya sebanyak 109.226 peserta, pada tahun 2021 sebanyak 110.166 peserta dan tahun 2022 sebanyak 112.266 peserta. Dari data jumlah peserta BPJS Kesehatan yang setiap tahunnya semakin meningkat, tentunya harus didukung oleh mutu fasilitas kesehatan yang baik, diantaranya melalui akreditasi fasilitas kesehatan baik FKTP maupun FKRTL/RS. (Humas BPJS Kesehatan, 2022)

BPJS Kesehatan di Kabupaten Murung Raya juga ada beberapa menerima keluhan dari masyarakat, diantaranya yaitu mengeluhkan tentang FKTP yang tidak bisa memberikan pelayanan pasien yang bukan dari wilayah Fasilitas Kesehatan nya, kemudian juga masyarakat mengeluhkan harus membawa surat rujukan terlebih dahulu sebelum ke Rumah Sakit, serta masalah pelayanan denda dan penambahan anak ke tiga yang masih banyak masyarakat belum paham.

Pemerintah di Kabupaten Murung Raya tepatnya di RSUD Puruk Cahu juga selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakatnya terutama dengan menggunakan jaminan sosial untuk membantu masyarakat

memenuhi kebutuhan kesehatannya. Data jumlah kunjungan pasien ke RSUD Puruk cahu yaitu pada tahun 2020 berjumlah 23.460 pasien dengan 74,33% pasien menggunakan BPJS kesehatan, pada tahun 2021 berjumlah 14.115 pasien dengan 66,37% pasien menggunakan BPJS Kesehatan dan pada tahun 2022 berjumlah 23.331 pasien dengan 80,37% juga menggunakan BPJS kesehatan, dari data yang didapatkan oleh peneliti, masyarakat di Kabupaten Murung Raya lebih banyak menggunakan BPJS kesehatan pada saat berkunjung ke RSUD Puruk cahu. (Rekam Medik, 2022)

RSUD Puruk Cahu merupakan satu-satunya rumah sakit di Kabupaten Murung Raya yang memberikan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) untuk masyarakat di seluruh wilayah Kabupaten Murung Raya, oleh karena itu RSUD Puruk cahu diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan untuk masyarakat Kabupaten Murung Raya. Saat ini RSUD Puruk Cahu telah menjalankan beberapa program jaminan sosial. Salah satu strategi dalam meningkatkan derajat kesehatan adalah mengutamakan pelayanan berkualitas kepada setiap masyarakat, sumber tenaga kesehatan dan sarana pelayanan paling berperan dalam peningkatan kualitas. Untuk itu, RSUD Puruk Cahu terus menerus membangun sarana pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan kesehatan baik secara kualitas maupun secara kuantitas termasuk sumber daya manusianya. (Kasriadi, 2022)

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti melalui Humas RSUD Puruk cahu, didapatkan informasi pada tahun 2022 terdapat tiga komplain yang masuk dari pasien rawat jalan secara langsung yaitu fasilitas pemeriksaan rumah sakit yang tidak lengkap untuk pemeriksaan kepala, dokter spesialis yang kerap tidak ada dan waktu antri yang lama. ( Humas RSUD Puruk Cahu, 2022 )

Dari data yang didapatkan peneliti dari Komite Mutu RSUD Puruk Cahu, indikator mutu kepuasan pasien pada tahun 2021 sudah mencapai target yang diharapkan yaitu di angka 89,65% dari target yaitu diatas 80 %, pada tahun 2022 di semester pertama angka kepuasan pasien yaitu 91 % dari target diatas 76,61 % angka tersebut juga menunjukkan angka yang baik. Data indikator mutu kepuasan pasien yang didapatkan peneliti tersebut merupakan data kepuasan pasien secara umum, dan untuk data kepuasan pasien khusus pengguna BPJS Kesehatan belum pernah ada diteliti di RSUD Puruk Cahu. Meskipun data kepuasan pasien menunjukkan angka yang baik namun karena tidak adanya pengkatagorian antara pasien BPJS kesehatan dan non BPJS kesehatan sehingga peneliti tidak mengetahui secara pasti mengenai kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Dari pengamatan peneliti secara langsung di lokasi penelitian terhadap 10 pasien pengguna BPJS kesehatan yang berkunjung ke Instalasi Rawat jalan RSUD Puruk Cahu, peneliti menemukan terdapat 4 pasien atau 40% yang menyatakan puas terhadap pelayanan dengan menggunakan BPJS kesehatan dan terdapat 6 pasien atau 60% yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dengan menggunakan BPJS kesehatan.

Dari data ketidakpuasan pasien diatas didapatkan data keluhan pasien melalui kritik dan saran yaitu 1 pasien menyatakan petugas kurang ramah dalam melayani pasien, 2 pasien menyatakan kalau bisa tidak perlu pakai surat rujukan kalo mau berobat ke rumah Sakit, 1 pasien menyatakan antrian nya lama, 1 pasien menyatakan obat yang tidak sepenuhnya tersedia, dan 1 pasien menyatakan toilet kurang bersih.

Dampak yang mungkin di timbulkan akibat kurangnya kepuasan pasien di RSUD Puruk cahu yaitu adanya komplain oleh pasien atau masyarakat secara langsung atau melalui media sosial, mengakibatkan nama baik rumah sakit menjadi kurang baik di mata masyarakat dan visi misi rumah sakit menjadi tidak tercapai.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : “Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Puruk Cahu”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Puruk Cahu

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Meningkatkan pemahaman tentang pelayanan pasien BPJS kesehatan di rumah sakit
- b. Meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit
- c. Sebagai sarana untuk mengambil kebijakan selanjutnya mengenai pelayanan BPJS kesehatan di rumah sakit

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan BPJS kesehatan di rumah sakit
- b. Bagi RSUD Puruk cahu hasil penelitian ini di harapkan menjadi masukan dalam meningkatkan pelayanan di RSUD Puruk cahu
- c. Bagi Instansi terkait sebagai masukan dan informasi dalam peningkatan kesehatan masyarakat.

## **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang “Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Puruk Cahu” sepengetahuan peneliti belum pernah di teliti. Berdasarkan penelusuran yang peneliti lakukan mengenai keaslian penelitian, didapatkan beberapa penelitian sebelumnya yang terkait. Adapun penelitian yang berkaitan diantaranya :



**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

No	Judul Penelitian	Tahun	Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar	2018	Ni Luh Putu Devhy, Ns.A.A, dkk	Cross-sectional study	Yang menyatakan kepuasannya, aspek tangible (33,3%), reability ((38,3%), responsivnes ( 65%), assurance (45%), emphaty (53,3%)	Variabel penelitan, media angket, rancangan penelitian cross-sectional study.	Waktu, responden, dan tempat penelitian.
2	Gambaran Kepuasan Pelayanan pasien Rawat Jalan BPJS Di RSU At-Turots Al-Islamy Yogyakarta	2019	Hanif Dita Safriza	Deskriptif kuantitatif	Kategori kurang puas 26 orang (15,2%), kategori puas 113 orang (66,1%) dan katagori sangat puas 32 orang (18,7%)	Variabel penelitan, media kuisisioner, rancangan penelitian deskriptif kuantitatif.	Waktu, responden, dan tempat penelitian.
3	Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum DR. Pirngadi Medan	2019	Prama Yuda Marpau ng	Deskriptif kualitatif	Prosedur pelayanan cukup memuaskan, sarana dan prasarana cukup baik fasilitas kurang di optimalkan, pendaftaran cukup lama, komunikasi, keramahan dan keahlian perawat dan dokter cukup baik.	Variabel penelitian	Waktu, responden, tempat penelitian, rancangan penelitian deskriptif pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data dengan wawancara.