

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

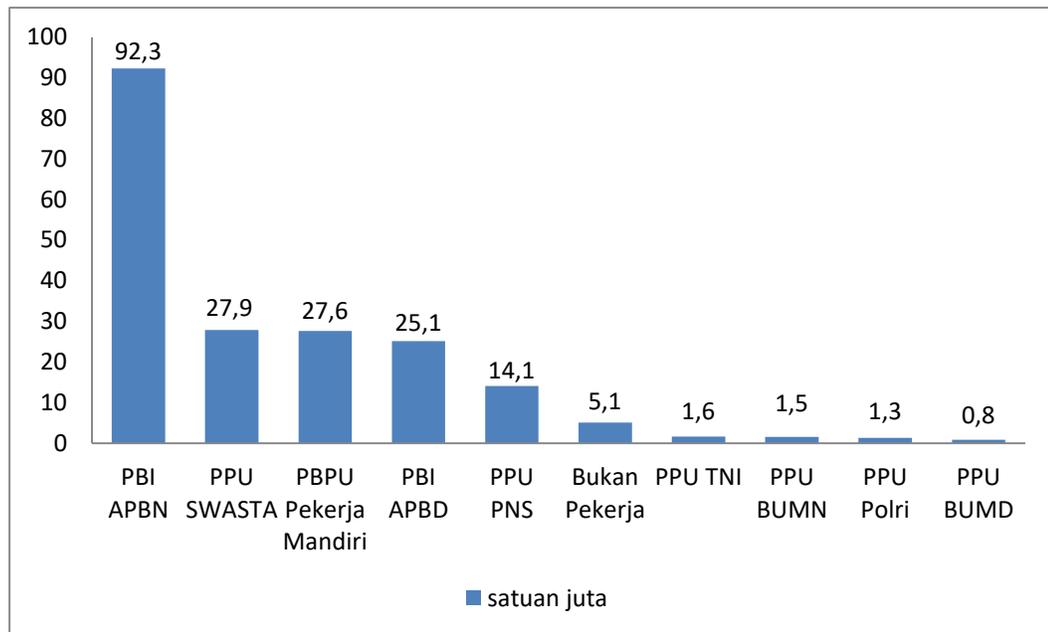
Kesehatan masyarakat Indonesia masih menjadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana kualitas kesehatan masyarakat, terutama masyarakat menengah kebawah masih kurang, karena masyarakat masih sulit mendapatkan pelayanan pengobatan (Sari, 2015).

Dasar negara Indonesia tepatnya dalam sila ke-5 pancasila mengakui adanya hak asasi warga atas kesehatan. Hak ini juga dipertegas dalam UUD 45 pasal 28 H dan pasal 34, dan diatur juga dalam undang-undang nomor 23 tahun 1992 yang kemudian diganti dengan undang-undang No.36 tahun 2009 tentang kesehatan. Undang-undang No.36 tahun 2009 menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumberdaya dibidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya, setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial (Amira, 2015).

Sejak dimulai era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan badan penyelenggara jaminan kesehatan atau BPJS kesehatan banyak persoalan yang muncul dan masih banyak evaluasi yang perlu dilakukan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL), pasien masih banyak perlu diberikan penjelasan dan sosialisasi mengenai prosedur BPJS. Minimnya sosialisasi mengenai hal tersebut menjadi salah satu alasan utama banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan BPJS kesehatan di rumah sakit (Handini dan Chalidyanto, 2015).

Berdasarkan data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan tercatat peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebanyak 196,66 juta jiwa. Jumlah tersebut setara dengan 74% dari jumlah penduduk Indonesia yang

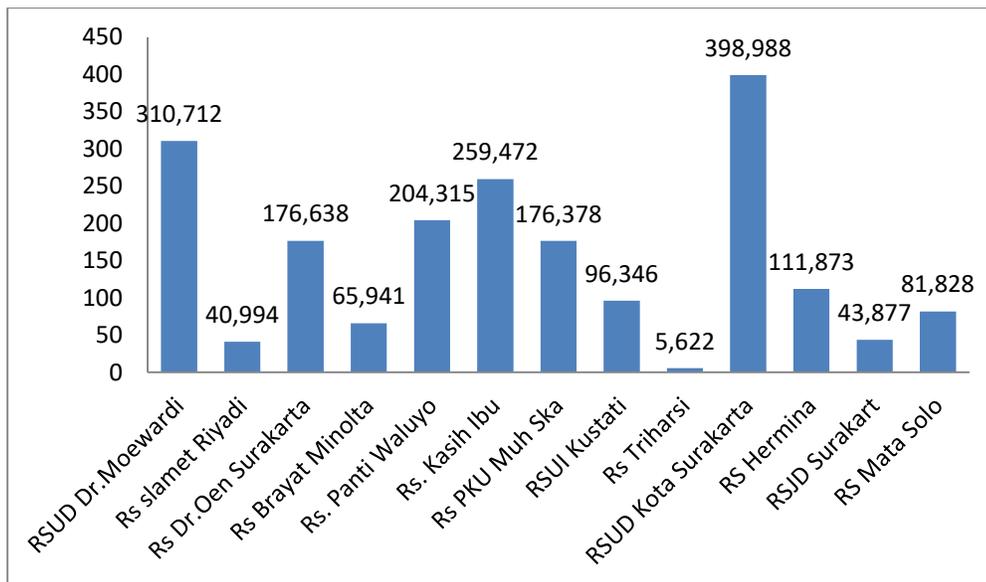
diperkirakan mencapai 265 juta jiwa pada 2018. Jumlah peserta BPJS Kesehatan terbesar merupakan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) yang dibiayai oleh anggaran APBN yaitu sebanyak 92,27 juta jiwa atau sekitar 46,92%. Kemudian peserta dari Pekerja Penerima Upah (PPU) swasta sebanyak 27,92 juta jiwa atau 14,2% dan Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) sebanyak 27,65 juta jiwa atau 14,06%. Sementara jumlah fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan hingga Mei tahun 2018 telah mencapai 27.140 juta jiwa. Angka tersebut antara lain terdiri dari Puskesmas 6.666 unit, Puskesmas TT 3.206 unit, klinik rawat inap 497 unit, dan rumah sakit 2.159 unit.



Grafik 1.1 Jumlah pengguna jaminan kesehatan di Indonesia

Berdasarkan data BPJS Kesehatan wilayah Surakarta bulan Januari 2019 dari 563,814 penduduk 98,32% terdaftar sebagai anggota BPJS kesehatan yang meliputi 161,208 (PBI APBN), 131,866 PBI APBD, 144,874 PPU, 88,638 PBPU dan 27,779 BP

Berdasarkan penggunaan BPJS di Rumah Sakit menunjukkan



Grafik 1.2 Jumlah pengguna jaminan kesehatan rumah sakit kota Surakarta tahun 2017

Berdasarkan profil kesehatan Surakarta menunjukkan peserta jaminan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta tahun 2017 pengguna jaminan kesehatan mencapai 398,988 kunjungan dan menduduki peringkat pertama di seluruh kota Surakarta. Banyaknya manfaat yang diberikan oleh BPJS, namun tidak sedikit peserta BPJS yang masih mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Kurangnya pelayanan mulai dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, kemudahan dalam mendapat pelayanan, dan kenyamanan dalam pelayanan masih menjadi keluhan yang dialami masyarakat (Sari, 2015).

Berdasarkan catatan rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta dari bulan Januari-Juni tahun 2019 terdapat sebanyak 19.393 kunjungan rawat inap pasien peserta BPJS PBI dan Non PBI serta untuk pasien umum sebanyak 3000 kunjungan pasien rawat inap.

Serta berdasarkan survei yang dilakukan oleh peneliti pada 19 Januari 2019 secara random dengan mengambil sebanyak 10 pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta, 6 diantaranya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat inap, sisanya mengatakan puas. Sedangkan 10 pasien rawat inap umum (*Non* BPJS) 4 diantaranya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat inap, sisanya mengatakan puas.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan *Non* BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD Surakarta”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat disimpulkan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dan *Non* BPJS terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta?”

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan *Non* BPJS terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Surakarta.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pengguna *Non* BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

1. Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan tentang tingkat kepuasan pada pasien pengguna BPJS dan *Non* BPJS.

2. Peneliti selanjutnya

Sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS

3. Bagi pengguna BPJS

Dapat digunakan sebagai pertimbangan calon pengguna BPJS untuk membandingkan program BPJS dan *Non* BPJS

4. Bagi tenaga kesehatan

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pasien pengguna BPJS dan *Non* BPJS rawat inap

5. Bagi pengelola BPJS

Dapat dijadikan sebagai wawasan untuk menambah mutu pelayanan dan sebagai koreksi agar mutu pelayanan lebih maksimal.

#### **E. KEASLIAN PENELITIAN**

Berdasarkan penelusuran kepustakaan, penulis menemukan beberapa penelitian sejenis yang pernah dilakukan yang berhubungan dengan BPJS kesehatan diantaranya adalah :

1. Handini, dan Chalidyanto (2015) melakukan penelitian yang berjudul “customer gap pelayanan BPJS kesehatan *center*”. Dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara variabel yang telah ditentukan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan BPJS kesehatan center di RSAL dr.Ramlan Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan observasional analitik dengan rancangan bangun *cross sectional*. Pengambilan sampel dengan menggunakan tehnik sistematis *random sampling* dengan jumlah sampel 95 orang. Pengambilan data dilakukan dengan cara mengisi kuisisioner dan di analisis dengan menggunakan

analisis uji komparasi satu sampel berpasangan *wilcoxon sign rank test*. Hasil penelitian menunjukkan responden tidak puas terhadap pelayanan yang diterima pada BPJS kesehatan center di RSAL dr.Ramelan Surabaya karena adanya *customer gape*. Persamaan dalam penelitian ini yaitu variabel terikatnya adalah pelayanan BPJS dan metode pengumpul data menggunakan kuisisioner. Perbedaan dalam penelitian sebelumnya dan yang akan diteliti adalah peneliti yang akan diteliti menggunakan metode deskriptif analitik sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan observasioanl analitik

2. Ningrum (2015) melakukan penelitian yang berjudul “respon kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Pekanbaru”. Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan tehnik *sampling non probaliti* dengan jumlah responden 25. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara dengan informan di lapangan, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS di puskesmas rawat inap Pekanbaru, dokumentasi berupa dokumen-dokumen atau gambar yang berkaitan dengan penelitian dan kuisisioner. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak total 158 jawaban dari 25 responden menunjukkan persepsi positif terhadap pelayanan kesehatan. Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel terikatnya tingkat kepuasan pasien terhadap BPJS. Perbedaan dalam penelitian ini adalah pengambilan data menggunakan observasi.
3. Pranata dan Pujo (2015) melakukan penelitian yang berjudul “tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap kualitas pelayanan perawatan pasien instalasi rawat intensif (IRIN) di RSUP Dr.Kariadi Semarang”. Metode peneitian ini menggunakan deskriptif observasional. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Kesimpulan penelitian bahwa sebagian besar keluarga pasien pengguna program BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan IRIN RSUP Dr.Kariadi Semarang. Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel bebas pelayanan perawatan pasien dan menggunakan metode deskriptif. Perbedaan

dalam penelitian ini adalah variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dan Non BPJS.

4. Basri dan Leoganda (2016) melakukan penelitian yang berjudul “hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS”. Metode penelitian menggunakan desain *cross sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner kemudian dianalisis menggunakan *rank spearman correlation* dan sampel yang digunakan sebanyak 25 pasien. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS  $p= 0,034$  yang berarti ada hubungan fasilitas rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS, dengan derajat korelasi hubungan  $r= 0,426$  yang artinya mempunyai korelasi kuat. Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS. Perbedaan penelitian ini adalah desain penelitian ini menggunakan *cross sectional*.
5. Wahyuni dan Nurwahyuni (2015) melakukan penelitian yang berjudul “gambaran kepuasan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit palang merah indonesia Bogor”. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Pengambilan data menggunakan analisis univariat dan bivariat uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menggambarkan kepuasan pasien sebesar 93,9% dan menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara umur, pekerjaan, dan status kepesertaan, dengan kepuasan pasien. Persamaan dalam penelitian ini adalah metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian adalah variabel terikat pelayanan rawat jalan.
6. Damayanti (2017) yang berjudul “Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017” penelitian ini bertujuan untuk Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017 Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik yaitu menggambarkan objek yang diteliti mewakili sample data yang mewakili populasi, Bersifat deskriptif analitik karena menggambarkan tentang tingkat kepuasan pasien BPJS rawat

jalan terhadap kualitas produk atau jasa hasil produksi, kualitas pelayanan dan faktor emosional. Objek penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan. Populasi dan sample penelitian ini adalah pasien BPJS di Rumah Sakit Patria IKKT bulan agustus tahun 2017. Pengambilan sampel dilaksanakan dengan convenience sampling yaitu dengan menggunakan rumus estimasi proporsi dari hasil perhitungan sampel didapatkan hasil 87 orang. Hasil penelitian menunjukkan Gambaran kepuasan pasien BPJS rawat jalan dikategorikan pasien tidak puas sebesar 51,7% dan pasien yang merasa puas sebesar 48,3%.