

BAB 1

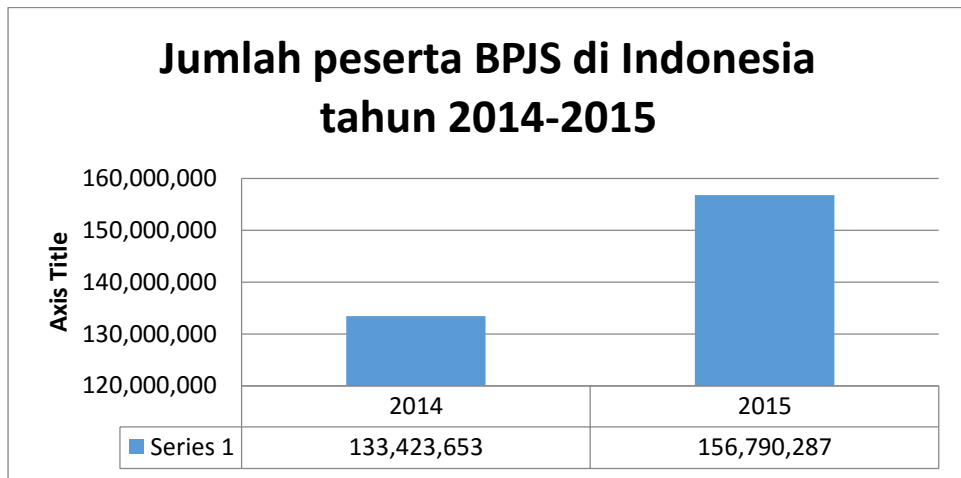
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi kehidupan manusia dimana sejak zaman dahulu kala, telah banyak dilakukan upaya-upaya untuk menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan diri maupun kelompok (Priyoto, 2014).

Dalam rangka untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, pemerintah pada tahun 2004 mengeluarkan Undang-Undang No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-Undang 40 Tahun 2004 mencermati bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satu program dari SJSN adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan salah satu lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerja, BPJS bertanggung jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas keputusan peserta dan pemberi kerja.

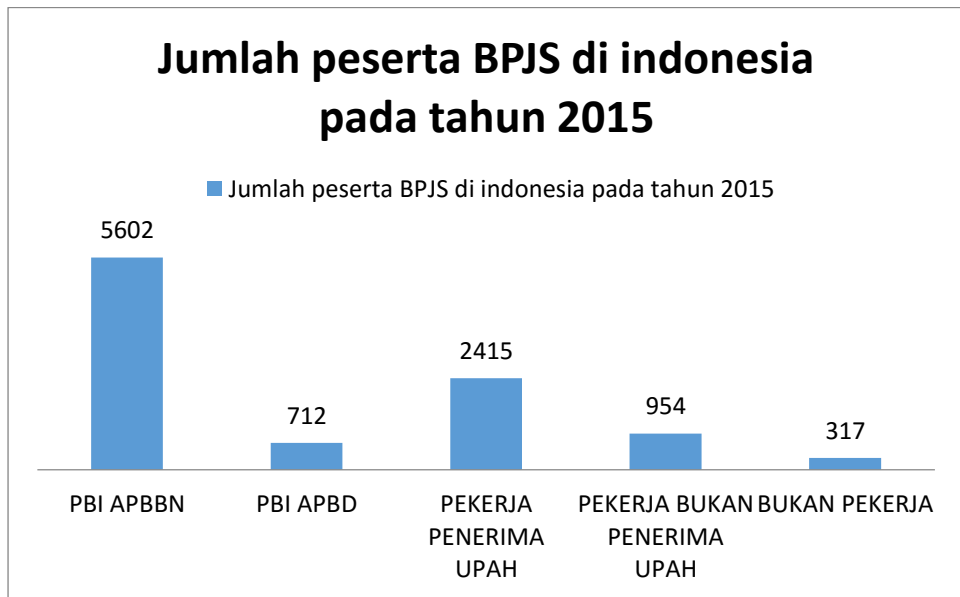
Bila dibandingkan dengan tahun 2014, jumlah peserta BPJS kesehatan meningkat sebesar 17,51% yaitu 133.423.653 jiwa pada tahun 2014 menjadi 156.790.287 jiwa pada tahun 2015 (Profil Kesehatan Indonesia, 2015).



Grafik 1.1 jumlah peserta BPJS di Indonesia tahun 2014-2015.

Peserta BPJS kesehatan pada tahun 2015 terdiri dari PBI yang berjumlah 98.999.228 jiwa dan peserta non PBI yang berjumlah 57.791.059 jiwa. Peserta PBI terdiri dari peserta dengan iuran bersumber dari APBN sebanyak 87.828.613 peserta dan yang bersumber dari APBD berjumlah 11.170.615 peserta. Sedangkan peserta Non bukan penerima upah yang berjumlah 37.862.522 peserta, pekerja bukan penerima upah berjumlah 14.961.768 peserta, dan bukan pekerja yang berjumlah 4.966.769 peserta.

Menurut proporsinya, jumlah peserta BPJS kesehatan tertinggi pada tahun 2015 yaitu segmen peserta PBI APBN sebesar 56,02% disusul kemudian oleh segmen peserta. Pekerja Penerima Upah (PPU) sebesar 24,15%, dan segmen peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) sebesar 9,54%. Proporsi jumlah peserta BPJS kesehatan terendah yaitu dari segmen peserta Bukan Pekerja (BP) sebesar 3,17%. Proporsi jumlah peserta BPJS kesehatan 31 Desember 2015 menurut segmen peserta dapat dilihat pada gambar berikut :



Grafik 1.2 Jumlah peserta BPJS di Indonesia pada tahun 2015.

Pada tahun 2015, peserta kesehatan di Provinsi Jawa Tengah sebanyak 20.412.780 jiwa atau 60,44%, sedikit meningkat bila dibandingkan tahun 2014 yaitu 59,38% (Profil Kesehatan Jawa Tengah, 2015).

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) erat kaitannya dengan kualitas pelayanan, memberi pelayanan yang berkualitas hal yang mudah bagi pengelola BPJS, kualitas sebagai alat ukur yang digunakan untuk penilaian kerja rumah sakit, oleh karena itu rumah sakit dikatakan mempunyai kinerja yang baik apabila rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Nurcaya, 2008).

Berbicara tentang kualitas pelayanan BPJS maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna jaminan kesehatan, kepuasan pasien dapat diukur dari perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011:328).

Menurut penelitian Aminudin (2014) mengatakan bahwa pasien yang merasa puas pada kualitas pelayanan BPJS sebanyak 22% responden, pasien yang tidak merasa puas sebesar 78% responden.

Penelitian yang dilakukan oleh Fuzna (2014) di Rumah Sakit Permata Medika Semarang membuktikan bahwa pada variable *reliability* responden puas dengan tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sebesar (56,56%), Pada variable *responsiveness* responden puas dalam dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap sebesar (54,54%), dan responden tidak puas dalam aspek kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien sebesar (10,10%), pada variable *Assurance* responden puas dengan adanya jaminan keamanan dan kepercayaan sebesar (51,51%), dan responden tidak puas dalam kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit sebesar (14,14%), pada variable *Empathy* responden puas dalam kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien sebesar (56,56%), dan responden tidak puas dalam tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam sebesar (9,09%), pada variabel *Tangible* responden puas dalam aspek kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan sebesar (58,58%).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan februari diperoleh hasil bahwa di daerah Karanganyar terdapat 2 Rumah Sakit yang melayani BPJS, dari 2 Rumah Sakit tersebut didapatkan jumlah pengguna BPJS dalam 1 tahun terakhir sebagai berikut.

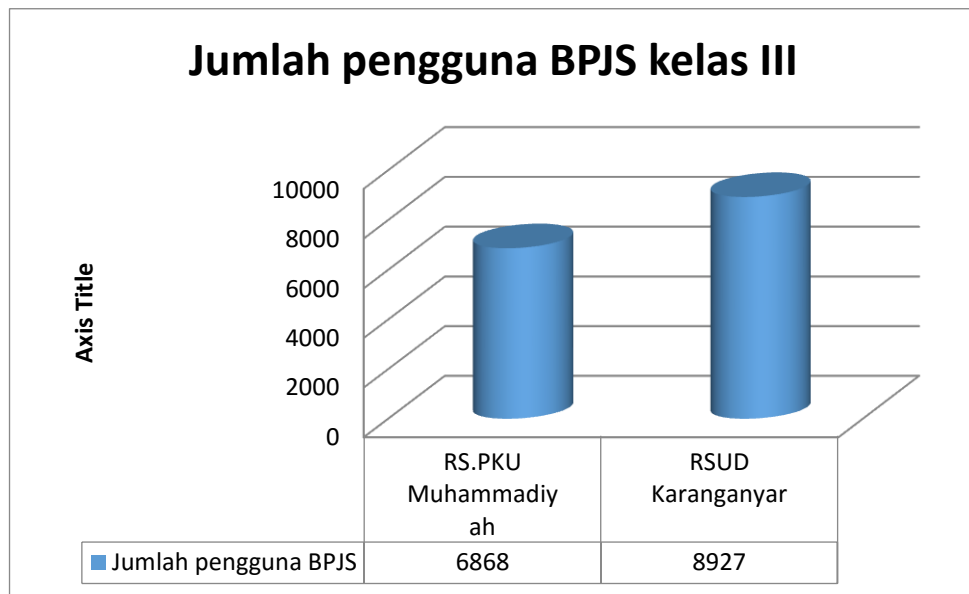


Diagram 1.1 Jumlah pasien pengguna BPJS yang ada di Rumah Sakit Karanganyar.

Berdasarkan data prevalensi pada diagram diatas, pasien pengguna BPJS yang terbanyak adalah di RSUD Karanganyar, yaitu sebanyak 8.927 peserta pengguna BPJS Kesehatan dan dari wawancara yang penulis lakukan kepada pengguna BPJS Kesehatan kelas III secara acak, dari 17 responden pengguna BPJS kesehatan 9 orang yang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan kelas III, 5 orang mengatakan puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan kelas III dan 3 orang mengatakan sangat puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Keluhan dari pasien dan keluarga adalah sulitnya mendapat ruangan kelas III karena banyaknya pasien pengguna BPJS kelas III.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Pengguna BPJS Kelas III di RSUD Karanganyar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah yaitu “Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada pengguna BPJS kelas III yang di rawat inap di RSUD Karanganyar?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada pengguna BPJS kelas III di RSUD Karanganyar.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada pengguna BPJS kelas III di RSUD Karanganyar berdasarkan *tangible*.
- b. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada pengguna BPJS kelas III di RSUD Karanganyar berdasarkan *reliability*.
- c. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada pengguna BPJS kelas III di RSUD Karanganyar berdasarkan *responsiveness*.
- d. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada pengguna BPJS kelas III di RSUD Karanganyar berdasarkan *assurance*.
- e. Mendiskripsikan tingkat kepuasa pasien terhadap pelayanan kesehatan pada pengguna BPJS kelas III di RSUD Karanganyar berdasarkan *empathy*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Peneliti

Peneliti ini dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pengguna BPJS kelas III di RSUD Karanganyar.

2. Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan pengembangan penelitian di STIKES Aisyiyah Surakarta khususnya tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pengguna BPJS kelas III di RSUD Karanganyar.

3. Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan bagi petugas rumah sakit.

4. Peneliti selanjutnya

Sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

E. Keaslian penelitian

1. Setianingsih, Fitriana (2016) melakukan penelitian dengan judul “kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Rumah Sakit X”. Metode penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pendekatan waktu yang digunakan adalah *Cros Sectional*. Teknik pengambilan sample adalah *Consecutive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 96 orang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap menggunakan BPJS kesehatan. Hasil penelitian sebagian besar (63,5%) responden puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Anggrek dan Bougenvile RSUD Pandan Arang Boyolali. Persamaan penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan peneliti diatas adalah

meneliti tentang kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan, dan metode. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah tempat penelitian, (RSUD Karanganyar), dan teknik sample.

2. Azlika, Adisti, Febri (2015) melakukan penelitian 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) Siti Maryam Kota Manado. Metode penelitian ini merupakan penelitian survey analitik dengan rancangan *Cross Sectional Study*. Jumlah sample dalam penelitian ini sebanyak 89 sample berdasarkan kriteria inklusi. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS Kesehatan) di ruang rawat inap RSI Siti Maryam Kta Manado. Hasil analisis bivariante menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien karna nilai $p\text{ value} = 0,000 < \alpha (0,05)$. Hasil uji bivariat juga menunjukkan nilai OR 7.733 dan kemudian untuk variabel tingkat pendidikan yaitu tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien nilai $value = 0,750 < \alpha$. Kesimpulan terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dilihat dari dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik. Tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Persamaan kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah metode, analisa data dan tempat penelitian, (RSUD Karanganyar).
3. Rimawati, Wahyu (2016) meneliti tentang gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayan kesehatan. Tujuan penelitian adalah untuk

mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas pesantren II kota Kediri. Desain penelitian ini adalah diskriptif. Populasi dalam penelitian ini semua pasien BPJS yang datang untuk kontrol. Subyek 42 responden dengan menggunakan purposive sampling. Variabel kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, dan kemudian dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi. Hasil didapatkan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori tinggi adalah 36 responden (85,7%). Kesimpulannya, semua pasien BPJS di puskesmas pesantren II kota Kediri merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Persamaan penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan penelitian di atas adalah meneliti tentang kepuasan pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS), dan metode. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah tempat penelitian, (RSUD Karanganyar), dan teknik sampel.

4. Agustin, Amaliyah (2015) meneliti tentang gaya kepemimpinan kepala ruang dan kinerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan. Penelitian menggunakan desain penelitian Analitik korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross secsional*, dimana variabel yang termasuk faktor resiko dan variabel yang termasuk efek di observasi sekaligus pada waktu yang sama (Notoatmojo, 2005). Penelitian dilakukan pada tanggal 12 Agustus 2014 dengan populasi unit ruangan sebanyak 5 ruangan dan dengan responden perawat di rawat inap 53 orang dan pasien rawat inap 66 orang. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner gaya kepemimpinan, kinerja perawat dan mutu pelayanan keperawatan. Uji statistik dalam penelitian ini menggunakan uji statistik chi square dan spearman rho. Hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan, sedangkan untuk gaya kepemimpinan kepala ruangan mutu tidak ada hubungan. Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel dan tempat penelitian.

5. Hafid (2014), meneliti tentang hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankes dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan terhadap kinerja perawat dengan kepuasan pasien pengguna yankes. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 30 responden, analisa data yang digunakan adalah analisa data *univariate* dan *bivariate* dengan *chi-square*. Hasil uji statistik didapatkan nilai p-value sebesar 0,008, hasil uji statistik tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, karena nilai hitung $P < \text{Alpha } 0,05$ dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna kartu yankes dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. Persamaan penelitian adalah tentang kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini terletak pada variable, metode dan tempat penelitian.