

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan setiap orang mempunyai hak memperoleh akses atas sumber daya kesehatan dan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Departemen Kesehatan, Pemerintah RI, 2009). Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menjelaskan rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit bertanggung jawab menyediakan mutu pelayanan yang sesuai dengan standard pelayanan kesehatan rumah sakit (Mayasari, 2015).

Mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dengan menilai kepuasan pasien terhadap pelayan kesehatan di rumah sakit tersebut (Azwar, 2010). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti karakteristik dan sosiodemografi pasien, teori SERVQUAL yaitu *reliability*, *tangible*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*, dan humanitas, aksesibilitas, sumber biaya, dan total biaya yang dikeluarkan (Budijanto, 2007). Penelitian yang dilakukan Budijanto (2007) tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan hasil ada 2 faktor yang dominan yaitu lama menunggu dan kebersihan fasilitas kesehatan.

Lama waktu menunggu dapat mempengaruhi indikator mutu pelayanan rumah sakit dan mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini disebabkan oleh perasaan jenuh dan bosan dalam menunggu pelayanan membuat pasien merasa tidak nyaman (Herjunianto, 2014). Beberapa penelitian menunjukkan ada keterkaitan antara lamanya waktu menunggu dengan kepuasan pasien. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Herjunianto & Dewanto (2014) di Instalasi Rawat Jalan RSAL dr. Ramelan, Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan 84% responden menilai

pelayanan tidak cepat dan 70,8% responden menilai sangat tidak puas, tidak puas, dan cukup puas dengan *disconfirmation* negatif 77,1%. *Disconfirmation* negatif artinya waktu tunggu yang dirasakan oleh responden terasa lebih lama daripada waktu tunggu yang diharapkan. Sehingga penelitian tersebut menyimpulkan bahwa waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pelanggan, semakin lama seseorang menunggu mendapatkan layanan semakin tidak puas. (Herjunianto, 2014).

Ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu cara pembayaran (keuangan) (Budijanto, 2007). Model sistem pembayaran yang berkembang di Indonesia sekarang adalah bayar tunai dari pasien dan asuransi kesehatan (Azwar, 2010). Saat ini Pemerintah Indonesia sedang gencar mengadakan program Program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dengan dibentuknya Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) dan telah diberlakukan pada tahun 2014 (BPJS Kesehatan, 2011). Asuransi sosial yang disediakan dan ditanggung pemerintah ini diharapkan membuat pelayanan kesehatan mengalami perubahan signifikan (Dahlan, 2017). Perubahan sistem pembiayaan dapat menimbulkan perubahan kualitas antara pelaksana pelayanan dengan pasien dan berdampak dengan kepuasan pasien askes lebih rendah dibanding dengan pasien tunai. Rendahnya kepuasan pasien askes disebabkan kurangnya hak yang seharusnya diterima tenaga kesehatan (Farida dan Kushadiwijaya, 1998).

Pada Tahun 2018 BPJS mengeluarkan Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2017. Pada laporan tersebut terdapat evaluasi kepuasan pasien peserta BPJS mencapai 79,5% (BPJS Kesehatan, 2018). Selain laporan khusus BPJS terdapat penelitian lain dilakukan untuk melihat hubungan cara bayar dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian Murdewanti & Yulianty (2014) di RS Tugu Ibu menunjukkan kepuasan pasien JKN 74%, pasien umum 54%, dan pasien asuransi swasta 52%. Penelitian tersebut menyimpulkan terdapat hubungan cara bayar dengan kepuasan pasien. Selain penelitian tersebut, peneliti menemukan rumah sakit dengan kepuasan pasien masih dibawah kriteria minimal standar pelayanan RS yaitu RS PGI Cikini. Kepuasan pasien di RS ini 83,53% (RS Cikini, 2017)

Berdasarkan Kepmenkes No 129 tahun 2008 standar kepuasan pasien rawat jalan adalah  $\geq 90\%$ . Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan, hasil

penelitian Murdewanty & Yulianty (2014), dan kepuasan pasien RS PGI Cikini menunjukkan pelayanan kesehatan saat ini belum memenuhi kriteria minimal kepuasan pasien yang ditetapkan Kemenkes (Departemen Kesehatan, Pemerintah RI). Pentingnya menjaga kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan memberi manfaat bagi rumah sakit terbentuknya citra positif rumah sakit tersebut dan menguntungkan rumah sakit secara social dan ekonomi, dan berpengaruh besar terhadap minat pasien untuk menggunakan jasa yang sama (Suryawati, 2004).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya mengenai hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien yang sudah dilakukan dan penelitian mengenai hubungan cara bayar dengan tingkat kepuasan pasien membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Kepuasan pasien sering dijadikan indikator untuk menilai mutu pelayanan dan kinerja rumah sakit. Penilaian mutu pelayanan dapat memberi pengaruh terhadap citra positif rumah sakit yang bisa menguntungkan secara sosial dan ekonomi. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien untuk pelayanan rawat inap. Sampai sekarang masih sedikit penelitian mengenai aspek lamanya waktu tunggu dan cara bayar terhadap kepuasan pasien khususnya di rawat jalan. Dengan demikian, masalah penelitian ini adalah menganalisis apakah ada hubungan lama waktu tunggu dan cara bayar dengan kepuasan pasien rawat jalan.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan waktu tunggu dan cara pembayaran dengan kepuasan pasien di Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam RS Cikini Jakarta.

### **I.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran durasi waktu tunggu pasien di Rawat Jalan poli penyakit dalam RS PGI Cikini Jakarta.
- b. Mengetahui gambaran cara bayar pasien di Rawat Jalan poli penyakit dalam RS PGI Cikini Jakarta.
- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di Rawat Jalan poli penyakit dalam RS PGI Cikini Jakarta.

- d. Mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Rawat Jalan poli penyakit dalam RS PGI Cikini Jakarta.
- e. Menganalisis hubungan cara bayar pasien dengan kepuasan pasien di Rawat Jalan poli penyakit dalam RS PGI Cikini Jakarta.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

##### **I.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi dan bahan kajian dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai hubungan waktu tunggu dan cara bayar terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS PGI Cikini Jakarta.

##### **I.4.2. Manfaat Praktis**

- a. Untuk Responden  
Dapat mewakili saran dari masyarakat kepada rumah sakit dan instansi lain yang terkait terhadap kepuasan pelayanan rumah sakit.
- b. Untuk Peneliti  
Sebagai salah satu syarat bagi peneliti untuk menyelesaikan pendidikan prelinik dan meraih Gelar Sarjana Kedokteran pada Program Studi Pendidikan Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional Jakarta dan memperoleh pengalaman melakukan penelitian observasional.
- c. Untuk Rumah Sakit  
Dapat menjadi bahan masukan dan saran untuk mengembangkan pelayanan rumah sakit PGI Cikini menjadi lebih baik.