

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 diamanatkan bahwa tujuan negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam Perubahan Keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tujuan tersebut semakin dipertegas yaitu dengan mengembangkan sistem jaminan sosial bagi kesejahteraan seluruh rakyat. Sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 butir b tentang Badan Penyelenggara Jaminan menyebutkan bahwa untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial seluruhnya yang biasa disingkat BPJS, untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 butir b tentang Badan Penyelenggara Nasional tahun 2011).

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang mendorong manusia untuk senantiasa menjaga kesehatannya. Kebutuhan ini juga menjadikan manusia merasa perlu mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Organisasi penyedia layanan kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, Balai pengobatan dan Praktik Dokter merupakan wujud penyediaan sumber daya di bidang kesehatan. Sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, organisasi tersebut perlu memiliki mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat (Hamid,R, dkk, 2013).

Rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna, maka dibutuhkan sebagai sumberdaya yang harus diatur dengan manajemen yang baik. Meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan merupakan prioritas utama

Dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit. Beberapa manfaat menjaga mutu antara lain dapat lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, lebih meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan dapat melindungi pelaksanaan kesehatan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum (*Community Health Centre*, 2011). Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik secara promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilakukan pemerintah daerah atau masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan No.75, 2014).

Standar pelayanan minimal rumah sakit pada hakekatnya merupakan jenis-jenis pelayanan rumah sakit yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah/ pemerintah provinsi/ pemerintah kabupaten/kota dengan standar kinerja yang ditetapkan. Mengingat SPM sebagai hak konstitusional maka syogyananya SPM menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran daerah. Dengan disusunnya Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit diharapkan dapat dijadikan acuan bagi pengelola rumah sakit dan unsur terkait dalam melaksanakan perencanaan, pembiayaan dan pelaksanaan setiap jenis pelayanan. (Keputusan menteri kesehatan Nomer 129/Menkes/SK/II/ 2008).

Berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan publik wajib melakukan survey kepuasan masyarakat minimal 1 tahun sekali. Menurut Gultom dalam Fadly 2014, mengembangkan pelayanan keperawatan prima untuk mengukur kepuasan pasien dengan kualitas pelayanandengan menyederasakan faktor-faktor seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab.

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen mengkonsumsi barang/jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untkselalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik

kepadanya (Assauri 2003 dalam Putri 2013). Kualitas pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien (Utama dalam Febriani, 2012). Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan (manajemen pelayanan rumah sakit, hlm.12, 2016). Menurut Vincent Gaspersz dalam buku manajemen pelayanan rumah sakit 2016, kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan pelaku bisnis, tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan, sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.

Kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan adalah hal yang saling berhubungan, hal ini dikarenakan kepuasan pasien merupakan evaluasi terhadap keseluruhan mutu pelayanan yang di kemudian hari dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan kesehatan itu sendiri (Bustami, 2011). Suatu organisasi perlu memberikan layanan yang bermutu yang merupakan kesesuaian antara harapan yang diinginkan pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan atau diterima. Survey kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survey kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2007).

Setiap rumah sakit membutuhkan survey kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan para pasiennya. Survey pun digunakan oleh pihak rumah sakit agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada apa yang dilakukan oleh pesaing (Rahmani, 2009).

Dalam *Global Journal of Health service di Private Hospitals Iran* didapatkan hasil jika ditemukannya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Sekitar 45% terdapat 4 dimensi yang dampak terbesar dengan kepuasan pasien, yaitu pada dimensi biaya dari layanan tersebut,

Kualitas proses, dan kualitas interaksi antara Petugas Kesehatan dengan pasien. Namun tidak ditemukan pengaruh yang signifikan antara lingkungan fisik dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil diskusi dengan tenaga kesehatan pada hari senin tanggal 17 April 2017 di bagian Informasi RSUD Depok, kemudian didapatkan informasi terdapat 528 pasien bpjs yang ada di poli penyakit dalam, Adapun setelah dilakukan diskusi dengan Petugas kesehatan diketahui jika jumlah kunjungan pasien terbanyak yaitu di di poliklinik, adapun diskusi dengan petugas kesehatan dalam kotak saran yang dimiliki oleh RSUD Kota Depok terdapat saran mengenai keluhan non fisik 46 keluhan seperti Dokter yang datang terlambat, antrian yang lama, dan pengambilan obat yang lama. Selain itu ada keluhan fisik sebesar 125 keluhan mengenai kurangnya pendingin ruangan, ruangan sempit, serta alat-alat medis yang tidak lengkap. Melihat dari saran yang diberikan pasien dan hasil diskusi dengan petugas kesehatan jika pasien di poli penyakit dalam cukup banyak, Hal ini menjadi latar belakang bagi peneliti untuk tertarik mengadakan penelitian tentang “Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Kualitas Pelayanan Poli Penyakit Dalam di RSUD Kota Depok Tahun 2017”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Poli Penyakit Dalam di RSUD Kota Depok Tahun 2017.

I.2 Tujuan Penelitian

I.2.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan di Poli penyakit dalam Terhadap kualitas Pelayanan pada Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Depok Tahun 2017.

I.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan) di unit pelayanan Poli penyakit dalam RSUD Depok Tahun 2017
2. Mengetahui hubungan pelayanan Kemampuan terhadap kepuasan pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Depok Tahun 2017
3. Mengetahui hubungan pelayanan Sikap terhadap kepuasan pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Depok Tahun 2017
4. Mengetahui hubungan pelayanan Penampilan terhadap kepuasan pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Depok Tahun 2017
5. Mengetahui hubungan pelayanan Perhatian terhadap kepuasan pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Depok Tahun 2017
6. Mengetahui hubungan pelayanan Tindakan terhadap kepuasan pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Depok Tahun 2017

I.3 Manfaat

1. Bagi Dinas Kesehatan Kota Depok

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Dinas Kesehatan Kota Depok tentang mutu pelayanan poli penyakit dalam di RSUD Depok terhadap kepuasan pasien BPJS sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan RSUD di Kota Depok. Hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi oleh Dinas Kesehatan Kota Depok agar meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Depok.

2. Bagi RSUD Kota Depok

RSUD dapat mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing unsur variabel pada unit pelayanan yang dapat di tingkatkan atau di perbaiki kualitasnya dan di ketahuinya kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik. Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan kepada RSUD Depok untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja RSUD Depok. Hasil penelitian ini sebagai bahan

pertimbangan untuk mengambil kebijakan mengenai mutu pelayanan dan tolak ukur terhadap mutu pelayanan di kemudian hari.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Terlaksananya salah satu dari upaya untuk mengimplementasikan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu akademik, penelitian dan pengabdian masyarakat. Sebagai tambahan pengetahuan bahan ajar dan referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam. Sebagai bahan masukan untuk mengembangkan keilmuan di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan serta menyusun kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan nyata lapangan dan sebagai bahan tambahan referensi perpustakaan dan bahan informasi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di poli penyakit dalam.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Poli penyakit dalam RSUD Depok sudah baik atau kurang baik dan diharapkan masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan RSUD Depok sudah baik atau kurang baik dan di harapkan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai data dasar atau acuan bagi yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poli penyakit dalam.