

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pemerintah Indonesia memiliki program meningkatkan pembangunan dan pelayanan kesehatan demi mendukung terlaksananya program Indonesia sehat 2020, yang diwujudkan melalui pembangunan yang berkesinambungan. Pembangunan kesehatan tersebut dilakukan supaya tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Kemenkes 2009, hlm.55).

Dimana hal ini sejalan dengan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan dinyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang layak (BPJS 2016, hlm.38).

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Depkes 2015, hlm.24).

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan baik dalam lingkup nasional maupun global. Hal ini didorong karena semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan secara prima terhadap konsumen. Dalam pengembangan masyarakat yang semakin kritis, maka mutu pelayanan akan menjadi sorotan baik untuk pelayanan medis, maupun bentuk pelayanan lainnya (Sudian 2014, hlm.57).

Mutu pelayanan kesehatan lebih berorientasi pada pasien dan menjadi tanggung jawab bersama antara pelaksana pelayanan kesehatan yang langsung berhubungan dengan pasien. Mutu pelayanan memiliki lima dimensi pokok mutu

yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian (Andi 2011, hlm.83).

Sistem jaminan sosial nasional bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Saat ini muncul sebuah sistem jaminan kesehatan nasional baru yang kita kenal dengan sebutan BPJS yang diwajibkan untuk seluruh masyarakat Indonesia (Pohan 2006, hlm.72).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Utami Tahun 2015 mengenai hubungan mutu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di RSPAD, bahwa 38,96% menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kehandalan memiliki kategori tidak puas paling tinggi dan terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan rumah sakit (Utami 2015, hlm.77).

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Soebroto, salah satu dari rumah sakit besar dan terakreditasi di Jakarta dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. RSPAD sebagai rumah sakit pusat rujukan harus terus melakukan pembenahan, terutama dalam hal pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap memiliki peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien RSPAD, karena pasien akan dilakukan rawat inap sebelum dan setelah tindakan. Selain itu pasien yang berasal dari pelayanan gawat darurat ataupun pelayanan poliklinik akan merasakan pelayanan rawat inap bila terdapat indikasi rawat inap. Sehingga pelayanan rawat inap mempunyai porsi yang sangat besar dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan di RSPAD. Pasien yang dirawat inap sebagian besar merupakan peserta BPJS, karena sifat RSPAD sebagai rumah sakit rujukan akhir.

Karena alasan tersebut, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap mutu pelayanan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Apakah terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap mutu pelayanan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Periode September-Oktober 2016 ?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

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

Menganalisa hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap mutu pelayanan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta periode September-Oktober 2016.

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

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta terhadap bukti fisik pelayanan rumah sakit.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta terhadap kehandalan pelayanan rumah sakit.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta terhadap daya tanggap pelayanan rumah sakit.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta terhadap jaminan pelayanan rumah sakit.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta terhadap kepedulian pelayanan rumah sakit.

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

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

Secara akademis penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian dalam menambah ilmu pengetahuan mengenai hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap mutu pelayanan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta periode September-Oktober 2016.

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

##### **I.4.2.1 Manfaat Bagi Peneliti**

- a. Menambah wawasan tentang bagaimana pentingnya tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.
- b. Menambah wawasan tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

#### **I.4.2.2 Manfaat Bagi Fakultas Kedokteran UPN “Veteran” Jakarta**

- a. Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian lebih lanjut khususnya di bidang pelayanan jaminan kesehatan.
- b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.
- c. Memberikan wawasan dan tinjauan terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi BPJS di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.

#### **I.4.2.3 Manfaat Bagi RSPAD Gatot Soebroto Jakarta**

- a. Memberikan masukan kepada manajemen RSPAD Gatot Soebroto Jakarta tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan rumah sakit kepada pasien.
- b. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi berkala mengenai penilaian kualitas pelayanan.

