

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan adalah salah satu hak asasi bagi setiap orang. Hal ini dibahas sejak lama secara global dan terdokumentasi dalam beberapa dokumen/perjanjian internasional yang berkaitan dengan jaminan hak atas kesehatan seseorang. *Universal Declaration of Human Rights* (UDHR) Pasal 25 menjelaskan bahwa “setiap orang berhak atas taraf hidup yang menjamin kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya...”, pasal 12 *International Covenant on Economic, Social and Cultural Right* (ICESCR) menjelaskan bahwa negara mengakui hak setiap orang untuk menikmati standar kesehatan fisik dan mental yang tertinggi (Rismawan, Ayu & Padmawati, 2018).

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 1 yang berbunyi kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Berdasarkan apa yang disebutkan dalam pasal 1 Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 di atas menandakan bahwa aspek kesehatan menjadi utama untuk tercapainya kesempurnaan hidup. Ironisnya di Indonesia memiliki kualitas kesehatan masyarakat yang selama ini tergolong rendah. Hal ini berdasarkan hasil survei *American International Assurance* (AIA) Group yang menempatkan Indonesia di posisi terendah dari 15 negara di wilayah Asia-Pasifik (Fajaruddin, 2015).

Demi mewujudkan ketersediaan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia, pemerintah membuat perencanaan tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 pemerintah mewujudkan cita-cita bangsa untuk memiliki Sistem Jaminan Nasional sebagai mana di amanatkan Pasal 28 H ayat (3) mengenai hal jaminan sosial dan Pasal 34 Ayat (2) Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, dan di tambah dengan ketetapan Nomor/X/MPR/2001 yang menjadi awal terbentuknya Sistem Jaminan Sosial Nasional. Kemudian melalui Undang-Undang No 24 2011 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) (Fajaruddin, 2015).

BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah (BPJS Kesehatan, 2014).

Sejak lima tahun dioperasikan ternyata BPJS masih mengalami berbagai permasalahan. Berdasarkan hasil penelitian dari Lokataru Foundation, ditemukan bahwa BPJS kesehatan mandiri memiliki manfaat yang rendah bagi peserta BPJS mandiri (Kompas.com). Hal ini dapat berdampak pada kepuasan peserta BPJS mandiri. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta BPJS mandiri adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik

tidak dilihat dari sudut pandang penyedia jasa layanan melainkan dari pengguna jasa layanan. Pengguna jasa layanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menggunakan dan menikmati jasa yang dapat mengukur kualitas pelayanan. Pengguna jasa layanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah pasien (Haryani, 2019).

Puskesmas dalam sistem BPJS memiliki peran yang penting terhadap peserta BPJS Kesehatan. Puskesmas merupakan Fasilitas kesehatan Tingkat pertama (FKTP)/Faskes primer yang akan menjadi gerbang utama peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Jika pelayanan puskesmas yang diberikan pada masyarakat baik akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan berbagi informasi kepada masyarakat tentang manfaat dari BPJS Kesehatan (Awalinda, Ake & Silva, 2019). Hasil penelitian Ratnasari, Misniarti dan Windusari (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan pada dimensi *tangible* sebesar 54,3%, namun pasien kurang puas pada pelayanan dimensi *reliability* sebesar 54,3%, pada dimensi *responsiveness* sebesar 53,0%, pada dimensi *assurance* sebesar 57,0% dan pada dimensi *empathy* sebesar 58,3%.

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan rumah sakit dan pada akhirnya kepuasan pelanggan dapat meningkatkan jumlah kunjungan rumah sakit. Berdasarkan rilis hasil yang disampaikan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang mencatat jumlah laporan masyarakat terhadap layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan

sangat banyak. Laporan itu menunjukkan bahwa layanan yang diberikan BPJS tidak maksimal (Sabrina, 2015).

Berdasarkan data dari Puskesmas Patimuan diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan dari Januari sampai dengan Oktober 2021 rata-rata jumlah pasien adalah 195 orang per bulan. Hasil studi pendahuluan dengan melakukan wawancara terhadap delapan pasien rawat jalan, 4 pasien pengguna BPJS mandiri dan 4 orang pasien umum. Hasil wawancara didapatkan secara umum persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan masih belum baik. Hal ini dibuktikan dari pernyataan pasien yaitu 3 dari 4 pasien umum menyatakan bahwa prosedur pelayanan kurang cepat, fasilitas yang belum baik dan kurang bersih. Dua dari empat pasien menyatakan bahwa sikap perawat dalam melayani kurang baik, perawat kurang memahami kondisi pasien dan kurang tanggap dengan keluhan-keluhan pasien. Ada beberapa perawat yang menunjukkan sikap kurang ramah dan menghargai pasien. Sedangkan pada pasien BPJS mandiri terdapat 2 pasien yang menyatakan prosedur pelayanan kurang cepat, fasilitas yang belum baik dan kurang bersih. Secara umum pengguna BPJS mandiri lebih merasa puas dengan pelayanan rawat jalan dibandingkan pasien umum.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Perbedaan kepuasan antara pasien peserta BPJS mandiri dan umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan UPTD Puskesmas Patimuan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut : “Apakah ada perbedaan kepuasan antara pasien peserta BPJS mandiri dan umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Patimuan ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan antara pasien peserta BPJS mandiri dan umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Patimuan.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta BPJS mandiri terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Patimuan.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Patimuan.
- c. Menganalisis perbedaan kepuasan antara pasien peserta BPJS mandiri dan umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Patimuan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini dapat menambah pustaka tentang perbedaan kepuasan antara pasien peserta BPJS mandiri dan umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya

yang akan melakukan penelitian yang terkait.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi perawat**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien di Instalasi Rawat Jalan yang menggunakan Program BPJS mandiri dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS mandiri

### **b. Bagi Puskesmas**

Hasil penelitian ini dapat memberi masukan bagi pihak Puskesmas untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan Instalasi Rawat Jalan dengan sistem pembayaran BPJS Non PBI atau mandiri.

### **c. Bagi Universitas Al-Irsyad Al-Islamiyyah Cilacap**

Hasil penelitian dapat memberikan manfaat bagi lembaga pendidikan untuk memperkaya khasanah sumber pustaka terkait perbedaan kepuasan antara pasien peserta BPJS mandiri dan umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas.

### **d. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan pengetahuan tentang perbedaan kepuasan antara pasien peserta BPJS mandiri dan umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas, dan sebagai pengalaman langsung dalam melakukan penelitian.

### **e. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai sumber rujukan untuk melakukan penelitian lanjutan tentang kepuasan pasien peserta BPJS mandiri dan umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas atau penelitian lain yang relevan dengan topik penelitian ini.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian dengan fokus dan tema yang hampir sama dengan penelitian yang akan dilakukan diantaranya adalah :

1. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014 oleh Ulinuha tahun 2014

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu dengan mengambil data secara langsung pada saat penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Rumah Sakit Permata Medika Semarang triwulan I Tahun 2014 sebanyak 10.129 orang. Pengambilan sampel dilaksanakan dengan *accident sampel*, dari hasil perhitungan sampel, didapatkan sampel 99 orang dari total populasi 10.129 orang. Hasil penelitian didapatkan pada variabel *Reability*/keandalan beberapa responden puas dengan tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sebesar 56,56%, pada variabel *Responsiveness*/daya tanggap 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 variabel *Assurance*/Jaminan 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 variabel *Emphaty*/empati 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 % dan pada variabel *Tangibles*/berwujud responden puas dalam aspek kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan sebesar 58,58%.

2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik (Studi Kasus Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas), oleh Fajaruddin pada tahun 2015.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif-kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 50 orang dari populasi 102 orang menggunakan teknik *Random Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik secara garis besar sudah berjalan dengan sangat baik karena perolehan nilai pada setiap indikator prosedur memperoleh persentase sebesar 83,4%, persyaratan 81,2%, waktu pelayanan 80,4%, biaya/tarif 88,4%, produk spesifikasi jenis pelayanan

80,4%, kompetensi pelaksana 81,4%, perilaku pelaksana 89,3%, maklumat pelayanan 79,4%, penanganan pengaduan, saran dan masukan 82,2%.

3. 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) Sitti Maryam Kota Manado, oleh Alamri, Rumayar, & Kolibu pada tahun 2015

Penelitian ini menggunakan survey analitik dengan rancangan cross sectional study. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 sampel berdasarkan kriteria inklusi. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner. Uji statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel menggunakan uji *chi square*, dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $C1 = 95\%$ . Hasil analisis bivariante menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien karena nilai *p 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 karena nilai *p value* =  $0,750 > \alpha (0,05)$ . Melalui penelitian ini peneliti memberikan saran bagi pihak rumah sakit agar dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala.

4. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko Ternate tahun 2015 oleh Muhammad, Umboh, & Tucunan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas. Jenis penelitian adalah observasional dengan pendekatan deskriptif analitik menggunakan desain *cross sectional*. Tempat penelitian ini di Puskesmas

Siko Kota Ternate dan dilaksanakan mulai bulan Januari sampai Februari 2015. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan peserta JKN yang berkunjung di Puskesmas Siko selama periode Januari sampai dengan Desember 2014, sedangkan responden ialah pasien rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang berkunjung lebih dari satu kali. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara nonprobability dengan teknik purposive sampling menggunakan rumus Lemeshow dengan jumlah 100 responden. Sumber data primer diperoleh dari kuesioner dan data sekunder dari Puskesmas Siko Ternate. Analisis data menggunakan uji chi square dan uji regresi logistik berganda. Data dianalisis menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan keamanan, dan empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Variabel yang paling dominan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel lainnya adalah empati.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan adalah pada variabel bebas penelitian dalam penelitian ini adalah pasien BPJS mandiri dan pasien umum, rancangan penelitian yaitu menggunakan studi komparasi, dan objek penelitian yaitu di instalasi rawat jalan Puskesmas Patimuan.