

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan nilai-nilai bangsa Indonesia yang dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu aspek kesejahteraan yang harus diwujudkan. Pemerintah harus mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan. Setiap orang mempunyai hak yang sama untuk mengakses sumber daya di bidang kesehatan untuk mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatannya¹. Program pemeliharaan kesehatan di Indonesia menggunakan sistem asuransi, dimana program ini dijalankan oleh pemerintah ataupun perusahaan swasta. Jaminan kesehatan ialah jaminan untuk perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Jaminan kesehatan nasional di selenggarakan oleh badan khusus yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dimana jaminan kesehatan ini bertujuan untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat dan kemudahan akses tersebut ditunjang pula dengan mutu dan kualitas pelayanan yang baik.²

Namun disisi lain dari upaya kemudahan akses yang ditujukan pada masyarakat ditemukan pula permasalahan yang terjadi di fasilitas kesehatan seperti di Rumah sakit dimana banyak ditemukan adanya perbedaan dalam segi pelayanan yang diterima oleh pasien BPJS dan Non BPJS (umum), padahal secara umum tidak ada perbedaan pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS dan umum. Namun akibat kurangnya kualitas SDM dari masyarakat serta membuat stigma masyarakat beranggapan bahwa mereka yang menggunakan BPJS diperlakukan berbeda. Adapun permasalahan yang ditemukan yaitu adanya batasan waktu pasien yang dirawat inap, terbatasnya kuota kamar untuk BPJS, sistem rujukan berjenjang yang tidak jarang membuat pasien rawat jalan menunggu lebih lama untuk konfirmasi dari pihak BPJS. Tidak dapat dipungkiri bahwa pasien umum bisa mendapatkan

pelayanan lebih cepat karena mereka tidak melewati regulasi serumit BPJS, biaya pengobatan mereka sendiri. Dalam kasus ini pemerintah sebaiknya memberikan jalan keluar, salah satunya dengan meninjau ulang kebijakan dalam pencairan dana BPJS yang menimbulkan stigma negatif terhadap pelayanan pasien umum dengan pasien BPJS. Permasalahan perbedaan pelayanan yang didapatkan oleh peserta pengguna BPJS dan pasien Non BPJS (umum) menunjukkan tidak terlaksananya program pemerintah selaku pihak penggagas penyedia jaminan kesehatan. Permasalahan ini tidak jarang dijumpai hampir diseluruh rumah sakit, derajat sosial masyarakat yang rendah masih dilihat dan tak jarang sering terlihat seperti merendahkan masyarakat peserta BPJS, mulai dari penanganan yang lama respon bahkan sikap yang kurang baik terhadap pelayanannya. Sehingga timbulnya perbedaan kesenjangan sosial antara pasien pengguna program BPJS Kesehatan dan pasien Non BPJS (umum)³.

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan⁴. Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat tersebut dibangun atas persepsi dari masing-masing individu yang berelasi⁵.

Kualitas pelayanan dibentuk berdasarkan 5 (lima) faktor yaitu berwujud prinsip dimensi pelayanan terdiri dari, *Tangible* (Bukti nyata/fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsivness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Kepastian/Jaminan), *Empathy* (Kepedulian).³ Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan, merupakan komponen vital dari sumber daya kesehatan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan upaya kesehatan⁶.

Rumah Sakit Bhayangkara Jambi merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum dimana dalam hal ini dibawah kendali Institusi Polisi Republik Indonesia yang telah menetapkan indikator mutu yang harus dipenuhi oleh semua unit yang ada dalam

peranan tersebut kepuasan dari pasien akan mutu pelayanan kesehatan di RS Bhayangkara sangat penting⁷.

Berdasarkan wawancara pada beberapa pasien rawat jalan yang berobat di poli Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi, rata-rata pasien mengeluhkan terhadap alur pelayanan yang membingungkan dikarenakan Rumah Sakit terdiri dari tiga gedung dan juga pasien mengeluhkan prosedur di bagian pendaftaran yang sangat lama, sehingga 3 dari 5 peserta BPJS yang diwawancara memiliki persepsi bahwa itu disebabkan karena mereka merupakan peserta BPJS. Selain itu, pasien juga mengeluhkan pelayanan perawat yang tidak ramah dan tidak tanggap dalam memberikan pelayanan.

Pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Bahrudin dkk pada tahun 2022 dengan judul “Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung” dan juga penelitian oleh Puspitasari dkk pada tahun 2018 dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pasien BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan” menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan kepuasan antara pasien yang menggunakan BPJS dan non BPJS. Hasil sebaliknya didapatkan pada penelitian yang dilakukan Yanuarti dkk pada tahun 2021 yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum” serta penelitian dari Ate Keleng & Fina Aulia di tahun 2022 yang berjudul “Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS Grandmed Lubuk Pakam” dimana ada perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum. Temuan yang berbeda ini menjadi suatu hal yang menarik untuk dipelajari, terkhusus pada Rumah Sakit, dimana Rumah Sakit merupakan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan setelah fasilitas tingkat pertama dimana upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus, serta merupakan salah satu sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan⁸.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien

rawat jalan BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di Rumah Sakit, dan peneliti memilih RS Bhayangkara untuk penelitian ini.

Data kunjungan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara pertahunnya menjelaskan pada tahun 2020 sebanyak 30.978 jiwa kunjungan pasien rawat jalan peserta BPJS dan 5.567 jiwa pada pasien umum. Pada tahun 2021 mengalami peningkatan dimana sebanyak 36.378 jiwa kunjungan pasien rawat jalan peserta BPJS dan pada pasien umum mengalami peningkatan yang tinggi yaitu 13.953 jiwa. Dilihat dari peningkatan yang terjadi baik pada kunjungan pasien BPJS dan umum pada tahun 2021 ini menimbulkan persepsi dari penulis bahwa pelayanan yang diberikan RS Bhayangkara sudah memuaskan, namun berbanding terbalik dengan hasil wawancara yang dilakukan yang mana narasumber masih merasakan ketidakpuasan dalam hal pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi. Pelayanan kesehatan pada RS Bhayangkara Jambi sendiri perlu diperhatikan apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada pasien menimbulkan ketidakpuasan dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit harus berorientasi pada kepuasan pasien tanpa membedakan status pasien BPJS atau umum, dengan meningkatkan pelayanan berupa standar keahlian (profesi) untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan pada pihak pemberi layanan melalui pelayanan yang prima.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Umum terhadap Pelayanan di RS Bhayangkara Jambi”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Umum terhadap pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Jambi?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan Umum terhadap pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Jambi?

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan umum terhadap aspek pelayanan *tangible* (bukti fisik) di RS Bhayangkara Jambi
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan umum terhadap aspek pelayanan *reliability* (kehandalan) di RS Bhayangkara Jambi
3. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan umum terhadap aspek pelayanan *responsivness* (daya tanggap) di RS Bhayangkara Jambi
4. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan umum terhadap aspek pelayanan *assurance* (jaminan) di RS Bhayangkara Jambi
5. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan umum terhadap aspek pelayanan *emphaty* (kepedulian) di RS Bhayangkara Jambi
6. Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan Umum di RS Bhayangkara Kota Jambi.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Rumah Sakit sebagai bahan masukan untuk menindaklanjuti peningkatan pelayanan Rumah Sakit.

1.4.2 Bagi Profesi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi profesi keperawatan dan tenaga kesehatan mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pasien sehingga dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kemampuan profesi.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan informasi terlebih dalam bidang manajemen keperawatan.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi dan bahan masukan bagi peneliti selanjutnya mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.