

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilaksanakan mandiri atau bersama-sama pada sebuah organisasi guna meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Mubarak & Chayatin, 2009).

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi masyarakat, yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat umum. Sebuah rumah sakit diminta mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan terjangkau oleh masyarakat. Pasien menginginkan pelayanan yang cepat, siap, nyaman dan tanggap kepada pasien yang mengeluhkan penyakitnya (Mulyadi *et al*, 2013).

Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak rumah sakit dan hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting. Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah mereka dapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah memenuhi apa yang pasien butuhkan (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011).

Perawatan kesehatan berada dibawah kebutuhan dasar manusia yang menjadi tanggung jawab negara untuk menyediakan fasilitas tersebut dengan biaya minimum dan dengan akses yang mudah (Abro & Jalbani, 2012). Tolak ukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan yang disediakan di fasilitas kesehatan yaitu dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dalam menerima pelayanan dapat diraih jika pasien atau pelanggan mendapatkan pelayanan menurut apa yang diperlukan dan diinginkan (Singh *et al*, 2013).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan sosial. BPJS ini meliputi BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan kesehatan. Pelaksanaan BPJS Kesehatan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Seluruh warga negara Indonesia wajib mendaftarkan diri untuk menjadi peserta jaminan kesehatan yang dijalankan BPJS termasuk warga asing yang sudah bekerja di Indonesia minimal enam bulan serta sudah membayar premi. Jaminan Kesehatan merupakan jaminan dalam bentuk proteksi kesehatan supaya peserta mendapatkan benefit perawatan kesehatan dan proteksi dalam rangka mencukupi keperluan utama kesehatan yang ditujukan untuk setiap peserta yang sudah membayar premi atau preminya dibiayai oleh pemerintah (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soediran Mangun Sumarso, Wonogiri adalah rumah sakit tipe B non pendidikan yang telah terakreditasi 16 bidang pelayanan data pasien umum dan asuransi. Tahun 2015, jumlah rata-rata pasien rawat inap setiap bulan sebanyak 524 untuk pasien umum atau membayar penuh, sedangkan untuk pasien BPJS non PBI (Penerima Bantuan Iuran) rata-rata pasien rawat inap sebanyak 485 dan untuk pasien BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) sebanyak 516 perbulan (Laporan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso, 2015).

System pelayanan kesehatan juga terlihat tidak begitu baik, protes para dokter akhir-akhir ini sudah menjadi bukti. Buruknya sosialisasi berdampak pada layanan kesehatan yang tidak maksimal, padahal anggaran sudah direlokasikan oleh APBN (*Anggaran Pendapatan Belanja Negara*) yang bernilai trilliunan. Warga juga belum memahami mekanisme layanan yang ditetapkan dalam program BPJS, serta pandangan pasien terhadap BPJS masih kurang baik. Keluhan yang dirasakan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, fasilitas dan infrastuktur, obat dan biaya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dalam metode pembiayaan, yang dapat diwakilkan perbedaannya antara pasien pengguna

BPJS dengan pasien umum. Kelangsungan hidup jangka panjang rumah sakit tergantung pada pasien setia yang berkunjung lagi atau menyarankan pihak lain untuk ke rumah sakit tersebut (Sreenivas & Babu, 2012).

Penelitian tentang kepuasan pasien sebelumnya pernah dilakukan oleh Illinanyas (2011) yang meneliti tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien Askes dengan pasien umum di Bangsal Mawar III RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Perbedaannya dengan penelitian di sini adalah tempat dan spesifikasi jenis kepesertaan pasien yaitu pasien BPJS.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat disampaikan pada penelitian ini yaitu apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soediran Mangun Sumarso, Wonogiri.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso, Wonogiri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat sebagai referensi data pustaka tentang perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Wonogiri.

2. Manfaat Aplikatif

Memberikan informasi ilmiah mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, BPJS kesehatan dan diharapkan bisa menjadi saran untuk pihak rumah sakit guna perkembangan dan kemajuan pelaksanaan layanan rawat inap.