

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia baik masyarakat, swasta, maupun pemerintah (Depkes RI, 2007). Pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan. Upaya mewujudkan derajat kesehatan masyarakat untuk meningkatkan keadaan kesehatan yang lebih baik dari sebelumnya. Derajat kesehatan yang optimal merupakan tingkat kesehatan yang tinggi dan mungkin dapat dicapai suatu saat sesuai kondisi dan situasi serta kemampuan yang nyata dari setiap orang atau masyarakat dan harus diusahakan peningkatannya secara terus menerus (UU Kes.No. 23, 1992).

Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan yakni setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan

meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat (Saifuddin, 2006).

Pelayanan kesehatan yang baik seharusnya memenuhi kebutuhan dan tuntutan kesehatan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, apabila pelayanan kesehatan berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang di selenggarakan. Kesempurnaan suatu pelayanan kesehatan yaitu di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah di tetapkan (Saifudin, 2006). Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011).

Pelayanan kesehatan di jamin langsung oleh asuransi kesehatan, di Indonesia ada berbagai macam asuransi kesehatan yakni: ASKES, Jamkesos, Jamkesda, Jamsostek dan lain sebagainya. Asuransi kesehatan ASKES biasanya digunakan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS), asuransi kesehatan lainnya biasanya digunakan oleh Non PNS walaupun tidak menutup kemungkinan PNS menggunakan asuransi kesehatan selain ASKES ataupun sebaliknya.

Mulai tanggal 1 Januari 2014, Indonesia melakukan perubahan dalam sistem pembiayaan kesehatan, seperti tercantum dalam Undang Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN), dimana seluruh rakyat Indonesia secara bertahap mulai tahun 2014 sampai dengan 2019 akan ditanggung biaya kesehatannya. Adapun penyelenggara jaminan kesehatan

nasional ini diatur dalam UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Untuk mempersiapkan beroperasinya BPJS Kesehatan tanggal 1 Januari 2014 dan tercapainya Jaminan Kesehatan Nasional (INA-Medicare) untuk seluruh penduduk Indonesia pada tahun 2019, telah disepakati 8 sasaran pokok yang akan dicapai pada tahun 2014 yaitu (1) tersusunnya seluruh peraturan pelaksanaan yang diperlukan, (2) beroperasinya BPJS Kesehatan sesuai UU 24/2011, (3) paling sedikit 121,6 juta penduduk dijamin melalui BPJS Kesehatan, (4) manfaat medis Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola BPJS sama untuk seluruh peserta sedangkan untuk manfaat non medis masih ada perbedaan, (5) disusunnya rencana aksi pengembangan fasilitas kesehatan dan implementasinya secara bertahap, (6) paling sedikit 75% peserta puas dengan layanan BPJS Kesehatan, (7) paling sedikit 75% fasilitas kesehatan puas dengan layanan BPJS Kesehatan, dan (8) pengelolaan keuangan BPJS Kesehatan terlaksana secara transparan, efisien, dan akuntabel (Kemenkes RI, 2012).

BPJS kesehatan merupakan badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk pegawai negeri sipil, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Di Yogyakarta kepesertaan masyarakat Yogyakarta dalam jaminan kesehatan di badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Yogyakarta masih mencapai 63 persen dari total penduduk DIY atau sebanyak 2.175.540 orang. peminat terbanyak, dilihat dari pendaftar mandiri. Setidaknya ada sebanyak 400 orang mendaftar (Republika, ahad 7/9/2014).

Tempat penerimaan pasien (TPP) sebagai salah satu unit terdepan, memberikan pelayanan kepada pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan perawatan yang dibutuhkan pasien. Dapat dikatakan bahwa didalam tata cara penerimaan pasien inilah seorang pasien mendapatkan kesan yang baik ataupun tidak baik dari pelayanan rumah sakit. Jika pelayanan yang didapat oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan maka pasien mendapatkan kepuasan sehingga pasien akan datang kembali untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (DepKes RI, 1997).

Menurut hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara (RSPAU) Dr. S. Hardjolukito Bantul bulan Februari 2016 pasien BPJS: 9.580 orang dan pasien Non BPJS: 3.360 orang. Pelayanan di tempat pendaftaran tersedia 3 loket pelayanan yakni 2 loket untuk pasien BPJS dan 1 loket pasien Non BPJS. Padahal jumlah pasien BPJS cukup banyak sehingga mengakibatkan antrian yang sangat lama. Saat peneliti menemui 10 orang pasien BPJS dan 10 pasien Non BPJS yang akan melakukan Pendaftaran di Rumah Sakit. Dari 10 pasien BPJS, 7 diantaranya mengeluhkan tentang prosedur pelayanan dirumah sakit yang berbelit-belit, sikap petugas yang tidak sabar dan tidak tanggap. Pasien merasakan bahwa petugas kesehatan kurang memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya, dan 3 diantaranya merasa cukup puas. Sedangkan 10 pasien Non BPJS, 8 diantaranya merasakan pelayanan yang optimal dan 2 diantaranya merasa cukup puas dengan pelayanan yang ada. Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Perbedaan Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan

Pasien BPJS dan Non BPJS di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. S. Hardjolukito Bantul”.

## **B. Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “adakah perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan non BPJS pada mutu pelayanan bagian pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan bagian Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan bagian pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul.
- b. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dengan non BPJS pada mutu pelayanan bagian pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian bagi penulis dalam hal ini adalah memberikan kesempatan menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah kedalam praktek

yang sesungguhnya. Belajar menganalisis dan mengidentifikasi suatu masalah sehingga akan berguna apabila nanti sudah memasuki dunia kerja.

## 2. Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan guna peningkatan kinerja yang berkesinambungan di masa-masa mendatang.

## 3. Bagi Responden

Responden dapat menumpahkan berbagai saran dan kritik dengan partisipasinya dalam pengisian kuisioner.

## 4. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan

Diharapkan bisa menambah pengetahuan kita tentang standar pelayanan yang fokus kepada pasien sebagai pelanggan rumah sakit. Selain itu juga dapat menambah referensi/koleksi perpustakaan yang nantinya akan berguna bagi pembaca.

## 5. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan referensi untuk pengembangan penelitian dan dasar atau acuan penelitian lain.