BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai unit - unit pelayanan merupakan ujung tombak dan operasional rumah sakit. Rawat jalan merupakan unit fungsional rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan obat jalan pada pasien. Masyarakat sampai saat ini mempunyai kecenderungan terhadap permintaan pelayanan kesehatan berobat jalan dengan tanpa menginap (*one day care*) semakin meningkat sehingga jumlah kunjungan pasien di unit rawat jalan semakin meningkat. Semua pemberi pelayanan kesehatan boleh bersaing namun mutu pelayanan dan kepuasan pasien masih menjadi tolak ukur utama keberhhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit (WHO, 2015).

Mutu pelayanan dirumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu pelayanan faktor – faktor sarana, tenaga yang tersedia, obat, dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia serta profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan dapat dinikmatioleh seluruh masyarakat (Bustami, 2011).

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan.Sering terjadi ketidak puasan pasien karena kurangnya perhatian dari rumah sakit terhadap pasien yang menggunakan

BPJS.Hal ini dapat dilihat dalam pemberian pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien (Maulana, 2013).

Menurut UU No. 40 tahun 2004 dan UU No. 24 Penyelenggara Jaminan sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Setap warga Negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama enam bulan wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS, 2015).

Berlakunya Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014, secara bertahap menuju Universal Health Coverage menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta BPJS baik di Rumah Sakit Negeri ataupun Rumah Sakit Swasta yang telah ditunjuk, tertama dalam hal peyanan kesehatan (WHO, 2015).

Sampai saat ini masih dijumpai keluhan masyarakat atas pelayanan kesehatan yaitu hasil riset yang dilakukan perkumpulan prakarsa di 11 kabupaten/kota yang melibatkan 1.344 responden rumah tangga menunjukkan beragam keluhan yang dirasakan dalam prosedur pemeriksaan dokter. Sebesar 50,57 persen responden merasa bahwa dokter kurang peduli. Sebesar 14,94 persen merasa tenaga kesehatan kurang komunikatif, dan sebesar 12,64 persen merasa dokter datang tidak tepat waktu sehingga harus menunggu lama (Darius, 2018).

Pelayanan rumah sakit terhadap pasien dengan kartu BPJS dinilai kurang ramah. Hal itu terungkap dalam dialog publik BPJS. Observasi secara Nasional menemukan 75 % pelayanan rumah sakit terutama yang menggunakan BPJS masih banyak keluhan. Contoh keluhan pasien BPJS diantaranya seringnya kamar penuh, stok darah kosong sehingga harus bayar, obat-obatan juga kosong sehingga harus bayar (Cecep, 2017).

Laporan terhadap kementerian kesehatan tentang pelayanan Rumah Sakit Rujukan BPJS yang tidak memuaskan. Pada hari selasa, 29 Maret 2016 ada yang melapor bahwa pasien rujukan oleh dokter ke faskes 1 merasa kecewa dengan pelayanan IGD RS panti Nirmala. Petugas mengatakan ruangan untuk pasien BPJS penuh dan mendapatkan perlakuan kasar dari dokter (Galih, 2107).

Ketua Komisi IV DPRD Banjarmasin, Sri Nurmaningsih menyatakan pemanggilan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan dilakukan pihaknya terkait banyaknya keluhan masyarakat yang masuk. Pihaknya perlu memanggil untuk minta penjelasan karena menurut aduan masih tingginya kesenjangan antara pasien BPJS dan umum.Pasien BPJS merasa kurang dilayani maksimal.Selain itu keluhan peserta BPJS kesehatan yang paling utama adalah lamanya antrian obat dan pemberian ruangan.Kedua hal penting ini seharusnya diperbaiki sebab ini pokok utama kebutuhan pasien untuk dapat pertolongan (Wendiyanto, 2017).

Penelitian Laeliyah (2017) menjelaskan ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dirawat RSUD Kabupaten Indramayu, ditunjukkan dengan nilai p=0,042, semakin cepat waktu pelayanan yang diterima pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Pihak rumah sakit perlu memahami karakteristik pasien untuk pengambilan keputusan terkait pelayanan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat pada umumnya serta pasien pada khususnya.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soeratno Gemolong adalah satu rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Sragen dengan tipe C. RSUD Dr. Soeratno Gemolong mempunyai berbagai jenis layanan di instalasi rawat jalan seperti spesialis anak, penyakit dalam,spesialis bedah,spesialis paru,spesialis jiwa,spesialis THT, poli gigi, dan spesialis obsgyn.

Berdasarkan data rekap medis RSUD Dr. Soeratno Gemolong, jumlah kunjungan pasien rawat jalan dengan pembiayaan BPJS sebanyak 31.508 orang pasien di tahun 2017, dan tahun 2018 sampai bulan oktober sebanyak 20.213 orang pasien. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien dikarenakan ada dua faktor yaitu faktor eksternal yang memungkinkan jumlah kunjungan pasien yang sakit diwilayah kerja RSUD Dr. Soeratno Gemolong berkurang, faktor internal dari RSUD Dr. Soeratno Gemolong apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada pasien

menimbulkan ketidak puasan dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan penurunan jumlah pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan terhadap data survey kepuasan dan mutu Rumah sakit RSUD Dr. Soeratno Gemolong pada pasien rawat jalan pada tanggal 10 oktober 2018 terhadap 50 % dari 50 orang pasien yang diteliti tentang mutu pelayanan, diketahui 25% (25 pasien) merasa biaya/tarif pelayanan tinggi, 40% (20 pasien) merasa bahwa petugas kurang pengetahuan, 10 % (5 pasien) mengatakan bahwa petugas kurang mahir dalam melakukan pemeriksaan. Sedangkan untuk 50 orang pasien tentang kepuasan diketahui 25% (25 pasien) merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit, 38% (19 pasien) merasa kurang puas dengan fasilitas yang tersedia di rumah sakit, dan 12% (6 pasien) merasa kurang puas dengan pelayanan dokter di rumah sakit. , maka peneliti ingin meneliti tentang "Hubungan Mutu Pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong".

B. Rumusan Masalah

"Adakah hubungan mutu pelayanan kesehatandengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong"?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pada aspek bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

b. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pada aspek kehandalan *(reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

c. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pada aspek daya tanggap *(responsiveness)* dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong

d. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pada aspek jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

e. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pada aspek empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

f. Untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi rumah sakit

   a. Mendapatkan gambaran mengenai mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS poli penyakit dalam di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

   b. Mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien BPJS poli penyakit dalam pada pelayanan instalasi rawat jalan di RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

   c. Sebagai bahan masukkan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

2. Bagi Peneliti

   Dapat menambah pengetahuan tentang pentingnya mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan penyakit dalam yang menjalani pemeriksaan kesehatan.

3. Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi penelitian yang berkaitan dengan masalah mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan penyakit dalam.