

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah suatu hal yang sangat berharga dan merupakan dambaan bagi setiap manusia dalam meningkatkan kualitas hidupnya. Usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas diantaranya dengan menjaga pola hidup sehat, mencegah penyakit, dan melakukan rehabilitasi pada kondisi kecatatan.

Pelayanan kesehatan dapat membantu upaya untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan kesehatan yang ada terdiri dari pelayanan kesehatan yang berbasis pemerintahan dan juga berbasis swasta. Keduanya harus mampu menunjukkan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Tujuan pemberi layanan selain untuk mendapatkan kepuasan pelanggan atau klien yang dilayani tentunya juga harus adanya hubungan timbal balik terhadap pelayanan yang diberikan berupa jasa pelayanan. Jasa pelayanan kesehatan biasanya dari tahun ketahun mengalami peningkatan. Untuk dapat memenuhi tuntutan tersebut, tidak semua masyarakat mampu untuk membayarnya, terutama bagi masyarakat yang kurang mampu atau masyarakat dengan status ekonomi menengah kebawah. Dalam menyikapi hal ini, di tahun 2014 pemerintah Indonesia telah mencanangkan program asuransi kesehatan bagi masyarakat yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Undang-undang no. 24, (2011) tentang BPJS Kesehatan, mengulas bahwa BPJS Kesehatan menjamin rakyat untuk dapat hidup sejahtera dan memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dengan prinsip kegotongroyongan. Prinsip kegotongroyongan BPJS mempermudah semua lapisan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan yang mampu akan membayar iuran setiap bulannya. Sedangkan peserta yang tidak mampu akan dibayarkan oleh pemerintah. Dengan demikian diharapkan semua lapisan masyarakat dapat menikmati fasilitas dan layanan kesehatan (Peraturan Presiden, 2011).

Muninjaya (2011) tingkat kepuasan pasien sangat ditentukan dari proses pasien masuk keparkiran rumah sakit, memulai proses pendaftaran sampai pasien menerima obat pulang. Wijono, (1999) juga mengatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain perilaku petugas pada pasien saat pertama kali datang, informasi yang diterima oleh pasien, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, waktu kunjungan, terapi yang diterima. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Ningrum, (2014) membuktikan bahwa waktu tunggu, kecepatan pelayanan, pelayanan yang responsif, menjadi faktor kepuasan pasien. Hasil penelitian mengatakan bahwa pengunjung mengeluh dengan antrian yang panjang, dan proses administrasi yang memerlukan banyak data. Jerald Young, (1984) mengatakan bahwa pelanggan merasakan waktu tunggu yang lama akan pindah ke pelayanan kesehatan yang lain.

Lori Di Prete Brown, et al, dalam Wijono (1999), ada beberapa dimensi pelayanan yang mempengaruhi mutu pelayanan diantaranya adalah kompetensi teknis, hubungan antar manusia dan kelangsungan pelayanan. Dimensi pelayanan yang pertama, adalah keterampilan seorang dokter dalam mengobati pasien serta peran perawat dalam proses kesembuhannya merupakan salah satu pelayanan yang membuat pasien puas. Hal ini dibuktikan dengan penelitian Praptiwi, (2010) bahwa 95, 24 % pasien mengatakan puas dengan keterampilan, keahlian dan pengetahuan dokter serta perawat.

Dimensi pelayanan kedua yaitu hubungan antar manusia meliputi sikap yang mau saling menghargai pasien. Hubungan antar manusia memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Ulinuha, (2014) melakukan penelitian dengan hasil keramahmatan petugas, kejelasan informasi dan interaksi petugas dengan pasien mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian pasien yang mengatakan puas terhadap hubungan antar pasien sebesar 47,47%. Hubungan yang baik antara petugas dengan pasien akan membuat pasien merasa puas.

Dimensi pelayanan yang ketiga yaitu proses kelangsungan pelayanan menjadi salah satu faktor kepuasan pasien. Prosedur pemeriksaan dokter yang tidak diulang-ulang dan pengobatan yang diperlukan menjadi nilai tambah bagi rumah sakit. Hasil penelitian Ulinuha, (2014) 45,45% responden puas dalam prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Pasien sangat puas dengan akses pelayanan yang baik sehingga memudahkan pasien untuk datang berobat kembali.

Rumah Sakit Umum Siloam Karawaci adalah salah satu Rumah Sakit Swasta tipe B yang melayani pasien BPJS. Kunjungan pasien kurang lebih 150 sampai 200 orang perhari. Peningkatan jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Siloam dari bulan Januari sampai dengan Desember 2014 berkisar antara 10-54%. Divisi penyakit dalam mengalami peningkatan jumlah kunjungan rata-rata perbulannya 10-24%. Divisi kebidanan dan kandungan mengalami peningkatan rata-rata perbulan sebanyak 10-54%. Peningkatan jumlah pasien dengan keluhan pasien yang sering mengeluh kurang jelasnya informasi yang mereka dapatkan setelah melakukan proses pendaftaran. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa pasien mengeluhkan kedatangan dokter yang lama, pemeriksaan yang tidak dapat dilakukan sekaligus dan antrian yang panjang.

Visi Rumah sakit umum siloam adalah menjadi penyedia layanan yang terkemuka di Indonesia yang diakui atas profesionalismenya secara global serta memberikan pelayanan dengan iman kepada Tuhan. Misi rumah sakit menjadi pilihan terpercaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan bertaraf internasional, pendidikan kesehatan, dan penelitian. Untuk mempertahankan mutu pelayanannya, Rumah Sakit Umum siloam juga memegang nilai-nilai kebijakan mutu yaitu: 1) Pelayanan yang berpusat pada pelanggan; 2) Peningkatan kualitas yang berkesinambungan; 3) Staff yang cepat tanggap dan cakap; 5) Pembiayaan yang efektif dan hemat. Sebagai Rumah Sakit yang telah mendapatkan pengakuan internasional, rumah sakit juga menerapkan Internasional Patient Safety Goal yang dimulai dari mengidentifikasi pasien secara benar, meningkatkan komunikasi secara efektif, meningkatkan keamanan pengguna obat yang membutuhkan

perhatian khusus, mengurangi resiko salah lokasi, salah pasien dan salah tindakan operasi, mengurangi resiko infeksi dan mengurangi resiko pasien jatuh.

Visi, misi, dan nilai – nilai kebijakan mutu yang dimiliki Rumah Sakit Umum Siloam Hospital untuk peningkatan mutu pelayanan tetap dijaga, meskipun ada peningkatan jumlah pasien tapi belum dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan, oleh karena itu peneliti tertarik ingin meneliti “Gambaran Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Siloam”.

B. Rumusan Masalah

Mutu pelayanan menjadi faktor utama dalam kepuasan pasien. Melalui BPJS masyarakat dapat menerima layanan kesehatan dengan mudah. Hal ini menjadi tantangan bagi rumah sakit adalah, untuk dapat memberikan mutu pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut ”Bagaimana gambaran kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di pelayanan Rawat Jalan di RSU Siloam?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui gambaran kepuasan pasien yang menggunakan BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Siloam.

2. Tujuan Khusus

- a) Diketahui gambaran kepuasan pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan dari dimensi kompetensi teknis di rawat jalan RSUD Siloam.
- b) Diketahui gambaran kepuasan pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan dari dimensi hubungan antar interaksi manusia di rawat jalan RSUD Siloam.
- c) Diketahui gambaran kepuasan pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan dari dimensi kelangsungan pelayanan di rawat jalan RSUD Siloam.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Bagi Keilmuan

Dapat menambah sumbangan ilmu pengetahuan mengenai dimensi mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan BPJS kesehatan.

b) Bagi Pelayanan Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap pelaksanaan pelayanan rawat jalan BPJS 2015. Penelitian ini diharapkan berguna sebagai masukan bagi pihak rumah sakit dan pihak yang berkepentingan secara khusus bagi rawat jalan RSUD Siloam untuk perkembangan dan kemajuan pelaksanaan layanan rawat jalan.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen RSUD Siloam sebagai masukan dalam proses pelayanan pasien yang datang berkunjung.

c) Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan maupun pengetahuan baru tentang layanan kesehatan, terutama pada layanan rawat jalan dalam masyarakat terutama yang terjadi pada rumah sakit.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien yang Menggunakan BPJS Kesehatan di pelayanan rawat jalan. Penelitian ini telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Siloam dengan responden pasien BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Siloam dari Agustus - September 2015.

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif*.

