

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Visi Indonesia Sehat 2025 adalah mewujudkan lingkungan serta perilaku hidup sehat, masyarakat lebih mudah dalam memperoleh pelayanan kesehatan bermutu sehingga derajat kesehatan masyarakat meningkat. Rumah sakit merupakan institusi yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Depkes, 2009). Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat meliputi IGD, rawat inap dan rawat jalan harus mendukung Visi Indonesia Sehat 2025. Berdasarkan visi tersebut, rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanan sehingga masyarakat mampu mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu salah satunya diperoleh dari rumah sakit (Depkes, 2009).

Pelayanan kesehatan adalah hak bagi seluruh warga negara, sehingga pemerintah berusaha agar masyarakat menerima kebutuhan dasar yang layak untuk pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam bidang kesehatan melalui program JKN (Kemenkes, 2013). Program JKN telah diselenggarakan pemerintah sejak tahun 2014. Tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah memahami kebutuhan dasar pelayanan kesehatan dengan memaksimalkan pelayanan kesehatan sehingga kepuasan pasien terpenuhi (UU SJSN No. 40, 2004).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diadakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak

kesehatan masyarakat Indonesia agar mendapatkan pelayanan kesehatan. Sehingga pemerintah harus meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Jika tidak diimbangi oleh fasilitas pemberi pelayanan kesehatan dapat menyebabkan penurunan mutu pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan standar pelayanan yang seharusnya. Berdasarkan pasal 83 peraturan BPJS kesehatan No. 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan harus melakukan pengendalian mutu. Fasilitas kesehatan berperan penting dalam pemberian pelayanan kesehatan secara paripurna tercantum dalam pasal 57 No. 1 peraturan BPJS kesehatan (Ernawaty, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Mutu pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur sebuah pelayanan fasilitas kesehatan. Karena, ketika pasien mendapat pelayanan melebihi yang diharapkan maka akan tercipta kepuasan pasien (Ullumiyah, 2018).

Peningkatan mutu merupakan suatu proses pengukuran kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dibandingkan dengan standar pelayanan kesehatan. Peningkatan mutu dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pelayanan secara sistematis dan berkesinambungan. Hal ini bertujuan untuk mencapai mutu pelayanan yang prima sesuai dengan standar sumberdaya, ilmu pengetahuan dan kemampuan teknologi yang ada (Supriyadi, 2011)

Al-Qur'an ayat 159 surat Ali Imran menjelaskan semua mukmin (pelaku usaha) agar berperilaku lemah lembut (memuaskan) kepada obyek dakwah (pasien), dalam hal ini khususnya seorang pemberi pelayanan

kesehatan salah satunya dokter gigi dalam memperlakukan pasien secara lemah lembut. Sikap dokter gigi kepada pasien akan menentukan seberapa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَهَمٌّ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِظَ الْقَلْبُ لَا نَقَضُوا  
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ  
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka berkat rahmat Allah engkau berlakulah lemah lembut terhadap mereka, sekiranya engkau bersikap keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”  
(QS Ali Imran : 159)

Hasil penelitian tentang mutu pelayanan di poli gigi Rumah Sakit Dr. Rubini Mempawah Kalimantan Barat pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, *tangible* memiliki perbedaan hasil yang signifikan yaitu pasien umum memperoleh nilai tingkat kepuasan yang lebih tinggi 54,0% dan pasien JKN 46,0% (Wardhana, 2019). Penelitian lain di salah satu puskesmas kota Semarang memperlihatkan tingkat kepuasan pasien JKN bukan penerima bantuan iuran (non-PBI) 87,5% pasien merasa sudah puas namun terdapat beberapa hal yang belum memberikan kepuasan pasien (Rohayanah, 2015).

Rumah Sakit terbesar milik pemerintah Kabupaten Demak yaitu RSUD Sunan Kalijaga yang memiliki pelayanan kedokteran secara umum, pelayanan kedokteran spesialis dan juga memiliki pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penelitian yang pernah dilakukan Purnamasari (2015)

menunjukkan 86,03% pasien BPJS merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan di poliklinik penyakit dalam RSUD Demak, akan tetapi masih terdapat masalah yang harus diperbaiki untuk dapat memenuhi mutu pelayanan dengan sebaik-baiknya (Purnamasari, 2015).

Penelitian tentang mutu pelayanan pengguna BPJS dan non BPJS di RSUD Sunan Kalijaga sudah pernah dilakukan namun belum ada penelitian di poli gigi RSUD Sunan Kalijaga. Berdasarkan hal di atas peneliti ingin mengetahui perbedaan mutu pelayanan pasien BPJS dan non BPJS di poli gigi RSUD Sunan Kalijaga.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah terdapat perbedaan mutu pelayanan pasien BPJS dan non BPJS di Poli Gigi RSUD Sunan Kalijaga Demak?

## **1.3 Tujuan Masalah**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

- a. Mengetahui perbedaan antara mutu pelayanan pasien BPJS dengan pasien non BPJS di Poli Gigi RSUD Sunan Kalijaga Demak.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi mutu pelayanan pasien BPJS terhadap di Poli Gigi RSUD Sunan Kalijaga Demak.

- b. Mengidentifikasi mutu pelayanan pasien non BPJS di Poli Gigi RSUD Sunan Kalijaga Demak.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian diharapkan mampu menambah informasi mengenai mutu pelayanan, untuk memperbaiki serta meningkatkan pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Demak.

### **1.4.2 Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan masyarakat mendapatkan jasa pelayanan kesehatan secara baik dan optimal.

### **1.4.3 Bagi Profesi Dokter Gigi**

Hasil penelitian pasien BPJS diharapkan dapat memberi pengetahuan tentang mutu pelayanan di Poli Gigi RSUD Sunan Kalijaga Demak.

### **1.4.4 Bagi Pemerintah**

- a. Sebagai bahan evaluasi penyusunan sistem JKN untuk rencana pelaksanaan pelayanan kesehatan yang bermutu.
- b. Sebagai evaluasi berkala dalam menilai kebijakan-kebijakan JKN yang telah diberikan kepada pelanggan/pasien.

## **1.5 Orisinalitas Penelitian**

**Tabel 1.1. Orisinalitas Penelitian**

| Peneliti | Judul Penelitian | Perbedaan |
|----------|------------------|-----------|
|----------|------------------|-----------|

|                      |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wardhana (2019)      | The Difference Of Satisfaction Level In Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) And General Patients Towards Quality Of Dental Health Services At Dental Clinic In West Kalimantan | Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian di poliklinik gigi                                                                                             |
| Supandri (2019)      | Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan tahun 2019                                                       | Peneliti hanya melakukan penelitian di rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Medan                                                                                 |
| Kalijogo, dkk (2019) | Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis                                                                | Pada penelitian ini menggunakan Importance Performance Analysis                                                                                                  |
| Noftiarmi (2018)     | Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Poli Gigi RSUD DR. Rubini Mempawah Kalimantan Barat                                      | Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian di poli gigi RSUD DR. Rubini Mempawah Kalimantan Barat. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober-November 2017. |
| Purnamasari (2017)   | Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Penyakit Dalam Di RSUD Sunan Kalijaga Demak                                                       | Pada penelitian ini dilakukan penelitian pada pasien di klinik penyakit dalam di RSUD Sunan Kalijaga Demak saja.                                                 |