

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum politik yang terbentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi masyarakat. Karena BPJS merupakan sangat penting bagi kesehatan maka pemerintah telah berupaya meningkatkan kemudahan untuk akses pada fasilitas kesehatan baik itu tingkat pusat maupun tingkat daerah. Dengan diberlakukannya program tersebut diharapkan masyarakat dari berbagai kalangan dapat memanfaatkan pelayanan serta fasilitas kesehatan baik itu di puskesmas, rumah sakit maupun di balai pengobatan yang telah bekerja sama dengan program tersebut (UU BPJS No.1, 2014). Pemerintah Indonesia pada tahun 2014 berupaya meningkatkan kepuasan pasien dengan menargetkan paling sedikit 75% peserta menyatakan puas, baik dalam layanan di BPJS maupun dalam layanan di fasilitas kesehatan yang dikontrak BPJS. Hal ini membuat perusahaan penyedia jasa kesehatan yang dikontrak BPJS harus meningkatkan mutu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2013).

Pohan (2013) mengatakan secara umum yang seringkali yang dihadapi oleh rumah sakit yaitu rumah sakit belum mampu memberikan suatu hal yang benar-benar diharapkan oleh pasien, faktor utamanya karena rendahnya mutu pelayanan yang diharapkan dan belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien sehingga mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat jika

kondisi seperti itu tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik bagi rumah sakit itu sendiri. Masalah yang sering terjadi di beberapa rumah sakit, terutama berkaitan dengan mutu pelayanan keperawatan yaitu pemenuhan kebutuhan yang dirasakan pasien dengan cara sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya ataupun meluasnya penyakit, oleh karena itu pandangan pasien sangatlah penting. Pasien sekarang sudah mulai kritis serta tuntutan pasien yang sangat tinggi, atau karena rendahnya kemampuan perawat, lemahnya pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melayani pasien. Mengingat tugas sebagai perawat sangatlah penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan penyakit, pemulihan kesehatan serta perujukan pasien, maka upaya perbaikan terutama peningkatan mutu keperawatan harus di lakukan agar pasien merasakan kepuasan (Anjaryani, 2009).

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang menyenangkan tentang pelayanan yang telah diterima, pasien mengatakan puas jika semua harapan, kebutuhan serta pelayanan yang diberikan bisa terpenuhi dengan baik dan maksimal, kepuasan dinilai sejak pertama kali pasien datang sampai pasien pulang dari rumah sakit (Anjaryani, 2009). Kepuasan pasien selalu didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada, pasien tidak semata-mata menilai buruk jika memang tidak ada pengalaman yang menyenangkan, dan tidak semata-mata menilai baik bila memang tidak ada suasana yang tidak menyenangkan yang dialami, jika pelayanannya baik

maka pasien akan puas namun juga sebaliknya jika mutu pelayanannya kurang baik maka pasien akan merasa kurang puas (Setyaningsih, 2016).

Berdasarkan Perpres Nomor 12 tahun 2013 pasal 42 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektifitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien serta efisiensi biaya. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu (Thabrany, 2015). Kepuasan pasien harus dinilai secara periodik sehingga dapat dijadikan bahan acuan untuk evaluasi bagi rumah sakit ataupun pelayanan kesehatan lainnya untuk meningkatkan mutu pelayanannya (Pohan, 2012).

Mutu pelayanan keperawatan merupakan terpenuhinya kebutuhan perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pasien sesuai dengan norma dan etika yang baik (Yuliasuti dkk, 2014).

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian mutu pelayanan keperawatan dan sebagian

besar kepuasan pasien BPJS sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan keperawatan.

Dimensi mutu pelayanan menurut Parasurama (1988, dalam Muninjaya 2011) meliputi (*tangibles*) penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi, (*reliability*) Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan terpercaya dan akurat, (*Responsiveness*) Kemauan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat, (*assurance*) Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan juga keyakinan dan (*empathy*) Kesediaan untuk peduli, memberi perhatian bagi pelanggan (Ramez, 2012). Dimensi *assurance* dan *empathy* adalah dimensi yang paling penting dalam lingkungan perawatan kesehatan, sedangkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* merupakan dimensi yang penting saat pasien pertama kali datang di lingkungan perawatan rumah sakit.

Hasil penelitian Ningrum, dkk (2014) menunjukkan sebanyak 44 responden (68,8%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan BPJS cukup baik. Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik *Spearman's Rho Correlation* menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya ($\rho=0,002$). Dari penelitian yang dilakukan peneliti, terdapat hubungan antara mutu pelayanan BPJS terhadap tingkat kepuasan pasien. Mutu pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat

kepuasan pasien yang tinggi. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan keperawatan (Nursalam, 2011).

Hasil penelitian Wahyuliani, (2016) pada tanggal 4 Januari – 23 Januari 2016 di instalasi rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul terhadap 15 pasien diperoleh hasil 11 orang pasien mengatakan belum mendapatkan pelayanan maksimal dari fasilitas kesehatan yaitu berupa perbedaan obat, pelayanan dari perawat atau bidan, jadwal visit dokter, dan pelayanan pada saat pendaftaran BPJS. Sebanyak 4 orang pasien merasa puas dengan program BPJS kesehatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada tanggal 5 September 2018, dari 21 responden menyatakan tingkat kepuasan pasien BPJS melalui kuesioner didapatkan pasien merasa puas sebanyak 10 responden (47,6%), pasien cukup puas sebanyak 6 responden (28,57%), pasien tidak puas sebanyak 5 responden (23,80%). Sedangkan mutu pelayanan keperawatan didapatkan bahwa responden menyatakan baik sebanyak 9 responden (42,85%), sedang sebanyak 7 responden (33,33%), dan buruk sebanyak 5 responden (23,80%).

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS”.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien adalah perasaan menyenangkan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap suatu pelayanan yang diharapkannya (Nursalam, 2011). Kepuasan pasien selalu didasari oleh kebenaran dan kenyataan, pasien tidak semata-mata menilai buruk jika memang tidak ada pengalaman yang tidak menyenangkan, dan tidak semata-mata menilai baik bila memang tidak ada suasana yang tidak menyenangkan yang dialami. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul dari pemenuhan pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien harus dinilai secara periodik sehingga dapat dijadikan bahan acuan ataupun evaluasi bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya (Pohan, 2012).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan perorangan terhadap asuhan keperawatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik. Mutu pelayanan keperawatan sangat tergantung pada sikap, perilaku, kualitas, kompetensi dan motivasi para perawat. Mutu pelayanan keperawatan yang menurun berdampak pada penurunan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Dengan adanya BPJS, mutu pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan. Sebagian besar hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS (Bustami, 2011).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada tanggal 5 September 2018, dari 21 responden menyatakan tingkat kepuasan pasien BPJS melalui kuesioner didapatkan pasien merasa puas sebanyak 10 responden (47,6%), pasien cukup puas sebanyak 6 responden (28,57%), pasien tidak puas sebanyak 5 responden (23,80%). Sedangkan mutu pelayanan keperawatan didapatkan bahwa responden menyatakan baik sebanyak 9 responden (42,85%), sedang sebanyak 7 responden (33,33%), dan buruk sebanyak 5 responden (23,80%).

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah apakah ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Sehingga saya tertarik untuk mengambil judul "Hubungan antara mutu pelayanan keperawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS".

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui mutu pelayanan keperawatan .
- b. Mengetahui kepuasan pasien BPJS.
- c. Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Profesi Keperawatan

Dapat memberikan masukan kepada perawat supaya ada perbaikan dan dapat lebih meningkatkan kemampuan serta ketrampilan dalam memberikan mutu pelayanan keperawatan kepada pasien.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam merancangan dan menyusun materi pembelajaran yang berkaitan dengan manajemen rumah sakit terutama tentang mutu pelayanan keperawatan, sehingga mahasiswa dapat mengetahui secara mendalam dan menyeluruh tentang hal-hal yang berkaitan dengan manajemen mutu pelayanan di rumah sakit.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan bagi masyarakat pengguna kartu BPJS mendapatkan mutu pelayanan keperawatan yang baik dan optimal supaya pasien BPJS merasakan puas terkait dengan mutu keperawatan yang diberikan.