

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dicanangkan oleh Pemerintah untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kesehatan yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya sebagai pemenuhan kebutuhan dasar hidup penduduk Indonesia sebagaimana disebutkan dalam UU No. 24 Tahun 2011 Pasal 3 telah memasuki masa keberjalanan selama satu (1) tahun lebih. Evaluasi tentang manfaat menjadi keanggotaan BPJS pun telah mulai dilakukan, salah satunya riset yang dilakukan oleh *Myriad Research Committed* pada akhir tahun 2014 tentang pelaksanaan program JKN yang digelar oleh BPJS Kesehatan selama tahun 2014. Hasil survei *Myriad Research Committed* menunjukkan tingkat kepuasan FASKES yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan diantaranya Puskesmas 73 persen, klinik 75 persen, RS pemerintah 73 persen dan RS swasta 77 persen (*Myriad Research Committed*, 2015).

Ketidakpuasan fasilitas kesehatan (faskes) terhadap BPJS salah satunya adalah keterlambatan klaim biaya pengobatan atau perawatan pasien BPJS. Keterlambatan klaim pasien BPJS tersebut diantaranya dialami oleh Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Semarang, klaim pasien BPJS yang dirawat di rumah sakit tersebut sejak Januari-Februari 2014 mencapai Rp 2,6 miliar dan baru dicairkan Rp 1,1 miliar. RSI Sultan Agung Semarang di luar klaim BPJS, juga memiliki dana piutang klaim Jamkesmas tahun 2013 sebesar Rp

7,5 miliar dan sampai saat ini juga belum terbayarkan (Amali, 2014). Namun demikian, meskipun terjadi keterlambatan pembayaran klaim rumah sakit ini tetap berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta BPJS (Masyhudi, 2014).

Bukti bahwa RSI Sultan Agung Semarang mengupayakan pemberian pelayanan kesehatan pada peserta JKN adalah dialokasikannya 274 tempat tidur untuk peserta BPJS terdiri dari 155 tempat tidur untuk di ruang rawat kelas III, 117 tempat tidur untuk penerima bantuan iuran (PBI), dan 157 tempat tidur untuk non-PBI (Dinas Kesehatan Kota Semarang, Maret 2014). RSI Sultan Agung Semarang tetap terbuka untuk pasien siapa saja yang hendak dirawat di rumah sakit tersebut meskipun kondisi yang terkait dengan klaim dana perawatan BPJS terlambat cair, karena misi RSI Sultan Agung tidak semata-mata untuk kepentingan *profit* tetapi juga mengemban misi kemanusiaan (Masyhudi, 2014). Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan pun tidak berbeda antara pasien yang membayar biaya perawatan/pengobatan secara langsung maupun pasien yang menggunakan fasilitas JKN dari BPJS.

Kepuasan pasien BPJS terhadap layanan faskes telah dilakukan di Puskesmas Kabupaten Sleman dan berdasarkan hasil analisis faktor terdapat 4 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS antara lain fasilitas, pelayanan, obat dan sosialisasi (Analisa dkk., 2014). Hasil Penelitian Al-Fajri dkk (2014) menunjukkan terdapat kesesuaian antara kinerja pelayanan yang diberikan RSUP Dr. M. Djamil Padang dengan harapan pasien peserta BPJS

untuk setiap dimensi kualitas jasa yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan tingkat kesesuaian hampir mencapai 100%. Hasil penelitian Ningrum dkk (2014) di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya menunjukkan mutu pelayanan kesehatan BPJS sudah cukup baik dan sebagian cukup puas dengan pelayanan kesehatan dan dinyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien. Penelitian Rattu (2015) pada pasien di Instalasi Irina C RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado menunjukkan bahwa pelayanan pasien (PBI) dan pasien non-PBI sudah baik dengan $\alpha = 0,141$ yang artinya tidak ada perbedaan kualitas pelayanan keperawatan terhadap pasien PBI dan pasien non-PBI. Hasil survei BPJS secara nasional yang dilakukan mulai tanggal 15 September hingga 24 Oktober 2014 pada 17.280 peserta BPJS dan 1.170 faskes menunjukkan bahwa indeks nasional kepuasan peserta BPJS adalah 81%, sedangkan indeks nasional kepuasan faskes sebesar 75%, yang jika dibandingkan dengan sasaran pokok JKN 2014 yang ingin mencapai indeks kepuasan peserta sebesar 75% dan faskes sebesar 65%, hasil survei Nasional ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan di tahun pertama masa karyanya telah berhasil melampaui sasaran tersebut.

Penelitian yang pernah dilakukan mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, sementara penelitian tentang pengaruh sumber pembiayaan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien masih terbatas sehingga perlu diteliti tentang “Pengaruh Sumber Pembiayaan Terhadap Kualitas

Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Klas III di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan maka dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh sumber pembiayaan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh sumber pembiayaan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap klas III di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengetahui karakteristik pasien rawat inap klas III di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang berdasarkan sumber pembiayaan yang digunakan.

1.3.2.2 Menganalisis perbedaan kualitas pelayanan di ruang rawat inap klas III Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang berdasarkan sumber pembiayaan yang digunakan.

1.3.2.3 Menganalisis perbedaan kepuasan pasien di ruang rawat inap klas III Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang berdasarkan sumber pembiayaan yang digunakan..

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan referensi demi pengembangan penelitian lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan perbaikan bagi rumah sakit untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal.