

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kementerian Kesehatan sejak tahun 2005 telah melaksanakan program jaminan kesehatan sosial, dimulai dengan program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (JPKMM) yang lebih dikenal dengan program Askeskin (2005-2007). Kemudian berubah nama menjadi program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) pada tahun 2008. Sejak tanggal 1 Januari 2014 mulai diberlakukan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) berdasarkan UU nomor 40 tahun 2014. Askeskin, Jamkesmas maupun SJSN memiliki tujuan yang sama yaitu melaksanakan penjaminan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin dan tidak mampu dengan menggunakan prinsip asuransi kesehatan nasional (Kemenkes, 2005). Kepesertaan SJSN ini sendiri dinaungi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan No.1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan ini dimaksudkan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Terdapat dua jenis kepesertaan BPJS kesehatan ini yaitu peserta bukan PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) atau masyarakat non miskin premi dibayar sendiri oleh peserta yang terdiri dari PNS, Polri, Anggota Jamsostek dan peserta mandiri. Jenis kepesertaan yang kedua adalah peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran), premi dibayarkan oleh pemerintah yakni orang miskin atau orang yang tidak mampu (BPJS, 2014).

Kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang memuaskan mempengaruhi masyarakat memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksakan dirinya ke rumah sakit (Hendrik, 2012). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan

perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sedangkan pengertian rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan.

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjut yang menjadi rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Rumah sakit mempunyai tujuan utama menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas sehingga tercipta derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Maka dari itu diperlukan pengukuran kepuasan pelanggan untuk mengetahui apakah layanan kesehatan tersebut sudah diberikan dengan baik.

Menurut Kotler dan Keller salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Philip Kotler mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Kotler, 2007).

Menurut Carr dan Hill (1992) dalam Baros (2011) menyatakan bahwa derajat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh latar belakang pelanggan seperti: kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, budaya umur dan jenis kelamin. Menurut Sabarguna (2004:46-47) menjelaskan bahwa, ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu aspek kenyamanan, hubungan pasien dengan staf rumah sakit, kompetensi, biaya. Sedangkan menurut Wendy Leebov et al menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: faktor kompetensi, keterjangkauan, ambience, sistem, hubungan antar manusia, kenyamanan dan keistimewaan, dan waktu pelayanan (Wijono, 2008:385-387).

Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar merupakan salah satu Rumah Sakit Pemerintah Kabupaten Tanah Datar. Terletak di wilayah kerja Puskesmas Tanjung Emas Kecamatan Tanjung Emas Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat yang berada pada zona hijau. Kabupaten Tanah Datar sendiri memiliki jumlah penduduk sebanyak 371.704 (BPS, 2020). RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar terletak di pusat Kabupaten Tanah Datar yang melayani penduduk yang cukup banyak, menerima rujukan dari 16 puskesmas induk di Kabupaten Tanah Datar, dan beberapa puskesmas dari kabupaten dan kota di sekitar Kabupaten Tanah Datar.

Berdasarkan kelayakan dan standar BPJS dalam memberikan pelayanan, RS kelas C sebagai salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien dapat menerima rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat primer. Jika dilihat di Kabupaten Tanah Datar RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar merupakan rumah sakit negeri kelas C. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Pelayanan di RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar terdiri dari pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan yang terdiri dari pelayanan medik umum dan gigi, pelayanan medik spesialis dasar (penyakit dalam, anak, bedah dan kebidanan serta penyakit kandungan), pelayanan spesialis tambahan/ pelengkap (neurologi, mata, paru, hidung dan tenggorokan, kulit, jiwa dan gizi), pelayanan penunjang medik dan non medik serta pelayanan rujukan kesehatan (Profil RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar, 2019).

Konsumen RSUD adalah masyarakat umum dan BPJS. Berdasarkan persentase perbandingan kunjungan pasien selama 3 tahun terakhir yaitu 2018 dan 2019. Pada tahun 2018 jumlah kunjungan pasien umum adalah 4771 orang (6,5%) sedangkan jumlah pasien BPJS 68.271 orang (93,5%), pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien umum mengalami peningkatan menjadi 4458 orang (6,5%) sedangkan pasien BPJS menjadi 60.491 orang (93,1%), sedangkan pada tahun 2020 terjadi penurunan jumlah pasien yang signifikan yakni jumlah kunjungan pasien umum sebanyak 4175 orang (7,2%) dan pasien BPJS sebanyak 53.634 (93,8%). Hal ini menggambarkan mayoritas kunjungan pasien di RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar berasal dari pasien BPJS, dikarenakan rumah sakit ini menampung pelayanan rujukan dari puskesmas (RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar, 2019).

Proporsi kunjungan masing-masing instalasi rawat jalan yang terdapat di RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah Batusangkar pada tahun 2019 terdapat lima instalasi rawat jalan dengan kunjungan tertinggi adalah instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam (17.956 kunjungan), instalasi rawat jalan bagian neurologi (14.193 kunjungan), instalasi rawat jalan bagian mata (9525 kunjungan), instalasi rawat jalan bagian fisioterapi (8955 kunjungan), instalasi rawat jalan bagian bedah (5609 kunjungan) (RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah Batusangkar, 2019). Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Direktur RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah Batusangkar instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam dengan proporsi kunjungan terbanyak juga memiliki komplain terbanyak dari pasien.

Hasil penelitian Rahmat (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap bagian penyakit dalam RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah Batusangkar. Penelitian oleh Asra Haven (2017) menyatakan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien

umum dan BPJS di instalasi rawat jalan RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah Batusangkar, dimana kepuasan terhadap pasien umum mampu memenuhi harapan pasien sebesar 85,2% dibandingkan dengan pasien BPJS yakni sebesar 81,9%. Penelitian lain yang dilakukan oleh Wike Diah (2009) menyatakan bahwa terdapat hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien di RSUD Tugurejo Semarang. Mumu (2015) juga meneliti tentang kepuasan pasien, disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan kepuasan pasien. Daya tanggap merupakan dimensi yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan bagian Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 orang responden pasien peserta BPJS di instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah Batusangkar sebanyak 26 % (8 orang dari 30 responden) menyatakan keluhan terhadap waktu pelayanan yang terlalu lama, 36 % (11 orang dari 30 responden) menyatakan keluhan kurangnya ramah dan sabar petugas kesehatan ketika memberikan pelayanan dan 30% (9 orang dari 30 responden) menyatakan keluhan terhadap kenyamanan pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam masih rendah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam RSUD. Prof. Dr. MA. Hanafiah Batusangkar tahun 2021.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Umum

Apa saja faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar ?

1.2.2 Rumusan Masalah Khusus

- a. Apakah ada hubungan antara jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan status pekerjaan dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar?
- b. Apakah ada hubungan antara status kepesertaan dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar?

- c. Apakah ada hubungan antara prosedur pelayanan pendaftaran dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar?
- d. Apakah ada hubungan antara pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar?
- e. Apakah ada hubungan antara persepsi pelayanan obat (apotek) dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar?
- f. Apakah ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan-tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui hubungan antara jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan status pekerjaan dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar.
- b. Mengetahui ada hubungan antara status kepesertaan dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar.
- c. Mengetahui hubungan antara prosedur pelayanan pendaftaran dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar.
- d. Mengetahui hubungan antara pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar.

- e. Mengetahui hubungan antara pelayanan obat (apotek) dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar.
- f. Mengetahui hubungan antara fasilitas dengan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar.
- g. Mengetahui hasil perbandingan harapan pasien dan kenyataan dari pelayanan yang diperoleh di RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Masyarakat

Menambah wawasan dan pengetahuan sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam meningkat kualitas pelayanan menjadi lebih baik, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa pelayanan kesehatan.

1.4.2 Bagi RSUD. Prof. Dr. MA. Hanafiah Batusangkar

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk evaluasi dan pengambil kebijaksanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan, sehingga dapat terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi- tingginya.

1.4.3 Bagi Jurusan Magister Kesehatan Masyarakat

Bagi jurusan magister kesehatan masyarakat khususnya program peminatan kajian administrasi rumah sakit, diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan kesehatan masyarakat, masukan serta bahan perbandingan atau referensi dibidang mutu pelayanan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan bahan pembelajaran melakukan penelitian dan sebagai referensi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Berikutnya juga bisa dilakukan penelitian lanjutan tentang analisis kepuasan tenaga kesehatan terhadap manajemen Rumah Sakit.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di instalasi rawat jalan bagian penyakit dalam RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah Batusangkar.

1.5.2 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September tahun 2020 - Desember tahun 2021.

