

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak dan investasi warga negara yang berhak atas kesejahteraan kesehatannya. Semakin meningkatnya pertumbuhan masyarakat di Indonesia, maka semakin meningkat pula taraf hidup masyarakat salah satunya di bidang kesehatan. Masyarakat yang hendak memeriksakan kesehatan dapat melalui penyelenggara pelayanan kesehatan salah satunya yaitu Rumah Sakit.

Rumah sakit selaku unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan optimal. Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal guna meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat, maka pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sejak 1 Januari 2014, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menerapkan penggunaan kartu BPJS Kesehatan. Untuk memenuhi hak masyarakat sebagaimana diamanatkan konstitusi dan undang-undang, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dengan salah satu programnya adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Pada era JKN, program tersebut diketahui sudah diterapkan namun masih belum bisa berjalan lancar dan masih banyak kekurangan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh kelas atas, menyebabkan penduduk kelas menengah tidak memiliki kebanggaan khusus, pelayanan yang beragam juga

sering menyebabkan waktu tunggu yang lama. Dari itu kepuasan peserta JKN cenderung rendah dan pilihan fasilitas kesehatan yang terbatas mengakibatkan potensi keluhan dan ketidakpuasan peserta (Thabrany H, 2014:95).

Sebagai pengguna pelayanan publik, kepuasan pasien merupakan salah satu parameter untuk terciptanya mutu rumah sakit yang lebih baik. Kepuasan yang nilainya tinggi menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pemberian pelayanan yang bermutu dapat mempengaruhi pasien dalam perawatan dan cenderung akan mematuhi nasihat dan alur yang telah dibuat. Agar mendapatkan penilaian yang baik maka penyelenggara pelayanan publik mampu menangani sebaik mungkin, supaya kualitas dari pelayanan dianggap baik oleh masyarakat.

Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 menyatakan, bahwa:

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang mempunyai 9 unsur indikator yang diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, (9) Sarana dan prasarana.

RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu Institusi Pelayanan Kesehatan Negara di bawah Pemerintah Provinsi Jawa Timur, yang merupakan RS Khusus tipe A dengan menyediakan layanan Spesialis Kesehatan Jiwa dan Umum. Jumlah rata-rata pasien di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur per hari bekisar 250 orang.

Disamping jumlah rata-rata pasien rawat jalan yang cukup banyak per harinya, diperlukan kerjasama yang baik dan serasi dengan seluruh satuan kerjanya, sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan menghasilkan kepuasan bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSJ Menur Provinsi Jawa Timur Tahun 2018

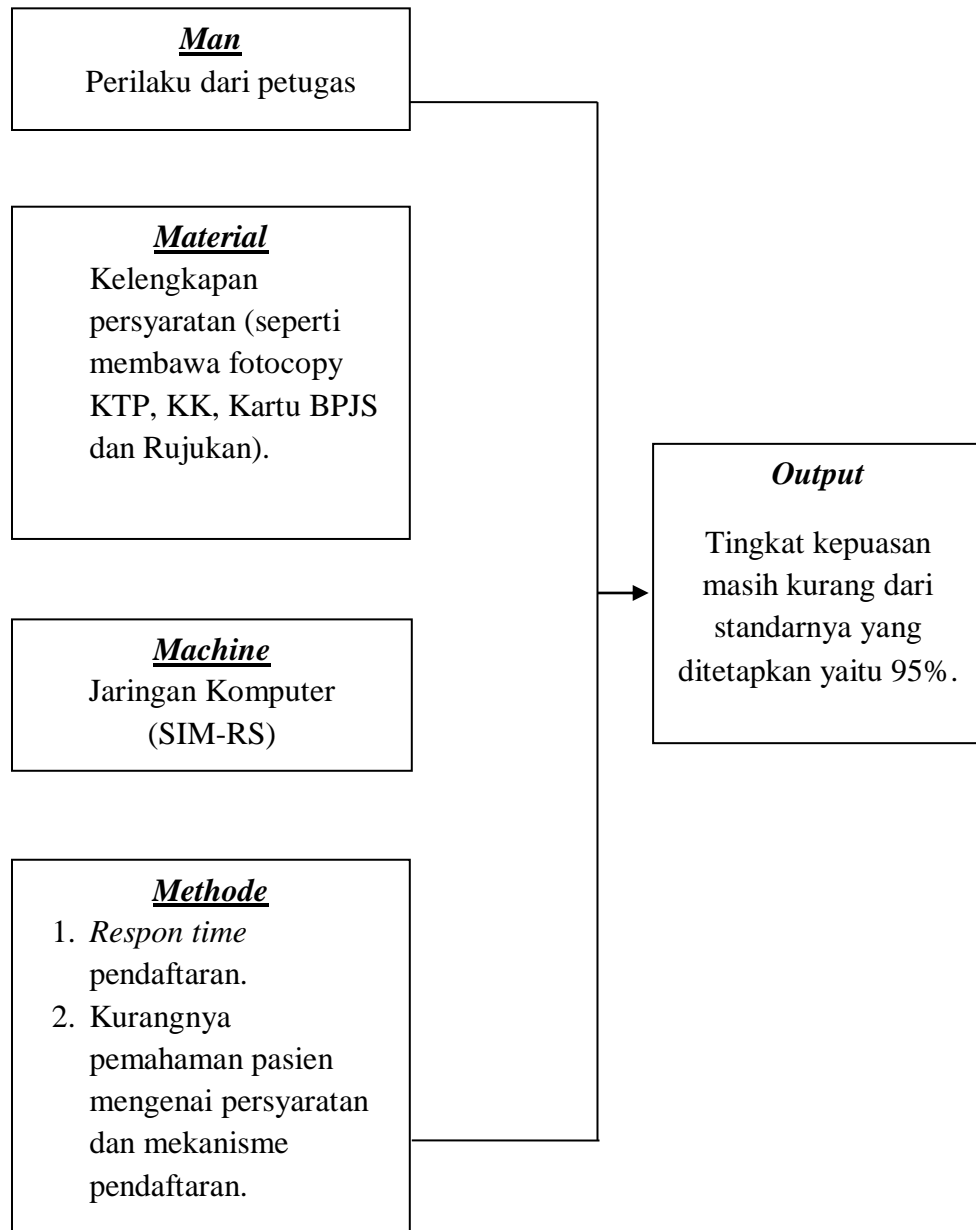
Pasien BPJS	Pasien UMUM	Pasien JAMKESDA
41.756	18.248	4.666

Sumber : Data Sekunder Seksi Rekam Medis RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur

Berdasarkan data rekapitulasi kunjungan diatas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan terbanyak di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur adalah pasien BPJS sebesar 41.756 pasien di tahun 2018. Banyaknya jumlah kunjungan pasien BPJS itu kemungkinan terdapat kendala-kendala yang dirasakan oleh pengguna BPJS. Dari studi pendahuluan berupa wawancara kepada petugas pelayanan loket dan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur, diketahui bahwa terdapat kendala pada sarana prasarana dan kurang pahamnya pengunjung yang berobat dalam menggunakan kartu BPJS.

Oleh karena itu, dengan berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengambil masalah mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.

1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1. 1 Identifikasi Penyebab Masalah

Dapat dijelaskan dari gambar 1.1 bahwa idetinfikasi penyebab masalah sebagai berikut (1) *Man* yang meliputi adanya perilaku petugas pendaftaran terlihat kurang ramah pada responden yang berkunjung untuk berobat. (2) *Material* meliputi kelengkapan persyaratan seperti membawa identitas diri, Kartu

BPJS, serta surat rujukan. Sarana dan prasarana yang dimaksud seperti kenyamanan saat diruang tunggu dan fasilitas yang tersedia. (3) *Machine* meliputi jaringan komputer pada SIM-RS biasa mengalami kendala. (4) *Method* yang meliputi adanya pasien yang menunggu penyelesaian pendaftaran. Dan pada output meliputi tingkat kepuasan pasien yang belum sesuai standart sebesar 95%. Kesimpulannya dilihat dari segi kualitas pelayanan pendaftaran BPJS pada RS terlihat kurang baik.

1.3 Batasan Masalah

Adapun penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien akan pelayanan tempat pendaftaran pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur. Karena secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit belum tentu memiliki persepsi yang sama. Maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada loket BPJS dan Pendaftaran BPJS. Sebagaimana diketahui bahwa indikator kepuasan yang diteliti hanya persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat jalan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 di RS
Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan).
2. Menghitung tingkat kepuasan dari persyaratan.
3. Menghitung tingkat kepuasan dari prosedur, sistem dan mekanisme.
4. Menghitung tingkat kepuasan dari waktu penyelesaian.
5. Menghitung tingkat kepuasan dari kompetensi petugas.
6. Menghitung tingkat kepuasan dari perilaku petugas.
7. Menghitung tingkat kepuasan dari sarana dan prasarana.
8. Mengukur kepuasan berdasarkan PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dari 6 unsur yaitu a. Persyaratan; b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur; c. Waktu Penyelesaian; d. Kompetensi Pelaksana; e. Perilaku Pelaksana; dan f. Sarana dan Prasarana.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Rumah Sakit

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien
2. Menjadi acuan dalam pengambilan keputusan
3. Menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan dalam menghasilkan kepuasan pasien.

1.6.2 Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan menerapkan teori apa yang sudah dilakukan saat perkuliahan ke dalam penelitian ini.

1.6.3 Bagi Akademik

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian dibidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

1.6.4 Bagi Responden (Pasien/Keluarga Pasien)

1. Dapat menjadi masukan bagi petugas instalasi rawat jalan dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang akan diberikan kepada pasien.
2. Menambah wawasan terhadap responden dalam hal kepuasan pasien, agar mampu memberikan masukan, saran/kritik terhadap fasilitas kesehatan yang tersedia.