BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang kompleks dituntut untuk memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat. Tidak hanya mengunggulkan fasilitas kesehatan yang lengkap, namun sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan dan persepsi pasien. Semakin meningkatnya kesadaran dan pemahaman masyarakat akan pentingnya kesehatan, menyebabkan tuntutan dalam pelayanan kesehatan semakin meningkat sehingga perlu adanya upaya untuk mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga dan mengevaluasi kualitas pelayanan secara terus menerus agar diketahui kelebihan maupun kelemahan dari jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. Kesinambungan pada semua kegiatan layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien harus dikoordinasikan dengan efektif bagi semua bentuk pelayanan yang tersedia, baik itu rujukan,rekam medik, obat maupun laboratorium (Jahid,Balqis,& Hamzah,2012).

Salah satu Rumah Sakit yang ada di Kota Gorontalo adalah RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe. Rumah Sakit ini sebagai pusat layanan medis yang merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. kehadiran Rumah Sakit ini merupakan tuntutan harapan bagi masyarakat yang terkena penyakit. Pada Rumah Sakit, masyarakat berharap agar penyakit yang dideritanya dapat diobati. Rumah Sakit Aloei Saboe memberikan pelayanan kesehatan pada unit rawat inap dan unit rawat

jalan.Pelayanan rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap, sehingga pasien rawat jalan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan.

RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo memiliki Instalasi Rawat Jalan merupakan salah satu tempat pelayanan yang pertama, yang diharapkan pasien maupun keluarga pasien adalah sebagai tempat pemberi informasi yang jelas sebelum pasien mendapatkan tindakan / pelayanan berikutnya sampai memerlukan rawat inap. Sebagai bagian dari Rumah Sakit, instalasi rawat jalan berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan dan berusaha memenuhi segala aspek mutu kesehatan, begitupun di instalasi rawat jalan khususnya dipoliklinik penyakit dalam yang ada di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe, yang selalu memberikan pelayanan sebaik mungkin dan memberikan jaminan kesehatan beupa BPJS kesehatan.

BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014). Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang orang yang telah membayar iuran atau iuranya dibayar oleh pemerintah. Dengan

diberlakukanya program ini sejak januari 2014 di harapkan bahwa masyarakat dari berbagai lapisan semakin memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang ada baik itu di puskesmas, Rumah Sakit, maupun balai pengobatan.

Pada tahun 2016 di indonesia data pengguna BPJS kesehatan mencapai 162.780.976 jiwa,Dari total tersebut sekitar 63% merupakan peserta penerima bantuan Iuran (PBI) yang iurannya di bayar oleh pemerintah tepatnya 103.735.804 Jiwa. Dari total 103.735.804 jiwa 88% Pembayaran Iurannya menggunakan APBN,dan 12% Merupakan APBD (Dibayar Pemerintah Daerah).

Penduduk di provinsi Gorontalo sebanyak 1.147.528 jiwa, terdapat 995,637 atau 87,6% diantaranya terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan. Untuk cakupan kepesertaan yang tertinggi berada dikabupaten Pohuwato sebesar 99,07% dari jumlah penduduk 138.956, dikabupaten Bone Bolango 98,62% dari 159.581 penduduk, dikabupaten Boalemo 98,04% dari 141.030 penduduk, dikabupaten Gorontalo Utara 84,87% dari 122.131 penduduk, dikabupaten Gorontalo 80,32% dari 388.363 penduduk dan kota Gorontalo 74,32% dari 197.467 penduduk.

Dengan program sistem ini pasien peserta BPJS Kesehatan sebelum berobat kerumah sakit atau dokter spesialis wajib terlebih dahulu ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang telah ditunjuk yaitu puskesmas, dokter keluarga atau klinik untuk mendapatkan surat rujukan, hal ini berpengaruh dalam mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruh oleh proses pemberian pelayanan. Setiap pasien memiliki perspektif berbeda mengenai mutu pelayanan kesehatan, hal tersebut dipengaruhi oleh karakteristik pasien yang

terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Dengan adanya BPJS Kesehatan, mutu pelayanan yang diberikan pada pasien sudah ditentukan.

Dengan mutu pelayanan yang telah diberikan kepada pasien maka jumlah peserta BPJS Kesehatan meningkat secara nasional dan sebagai suatu sistem yang besar dan baru berlangsung dalam tempo yang relatif singkat, Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, dimana terdapat permasalahan dalam pengaplikasiannya, banyak masyarakat yang belum tahu teknis mendapatkan pelayanan sesuai dengan aturan BPJS Kesehatan, sehingga banyak peserta BPJS Kesehatan yang mengeluhkan dengan sistem pelayanan rujukan berjenjang yang diterapkan BPJS Kesehatan. Sistem pelayanan rujukan berjenjang ini juga menjadi tantangan yang kerap dihadapi pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H Aloei Saboe. Dengan Sebagian besar hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.

Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapannya. Tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapanya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah masalah penting bagi penyediaan layanan kesehatan. Penyediaan layanan kesehatan bekerja dan bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Karena kenyataan menunjukan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut,sehingga mempengaruhi sikap dan

keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung kesarana tersebut. Oleh karena itu Rumah Sakit perlu meningkatkan tingkat kinerja dari rumah sakit itu sehingaa kepuasan pasien bisa tercapai. Hal ini akan berakibat pada persaingan dengan Rumah Sakit yang lain. Dengan pentingnya kepuasan pasien maka Rumah Sakit harus sedemikian mungkin memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Primatika Ambar Sari (2015) dengan judul "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri" dapat disimpulkan kepuasan pasien umum lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS. Nilai p (sig) sebesar 0,001 telah memenuhi kriteria normal yaitu $p < 0,05$.

Berdasarkan wawancara pada 8 responden yang dipoliklinik penyakit dalam di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe ada 3 orang pasien yang menggunakan BPJS menyatakan pasien mengeluh proses administrasi yang lebih panjang dan lebih banyak data yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan BPJS.Sementara dari hasil wawancara pada 5 orang pasien yang non BPJS mereka menyatakan rasa puas karena kelengkapan administrasisehingga pasien hanya datang saja tanpa harus mengantri dan mengurus seperti pasien BPJS.

Berdasarkan pengambilan data awal dipoliklinik Penyakit dalam pada 3 bulan terakhir yakni dari bulan Januari – Maret 2016 pasien BPJS rawat jalan ada sekitar 8.706 yakni terdiri dari perempuan 4956 dan laki-laki 3750. Dan pasien umum ada sekitar 2813 pasien rawat jalan. Data ini merupakan hasil dari data RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Berdasarkan uraian diatas dan melihat fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik ingin mengetahui apakah ada " Perbandingan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan non BPJS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo "

1.2 Identifikasi Masalah

1. Data di RSUD Prof.Dr.H.Aloe Saboe kota gorontalo khususnya dipoliklinik Penyakit dalam yakni dari bulan Januari – Maret 2016 pasien BPJS rawat jalan ada sekitar 8.706 yakni terdiri dari perempuan 4956 dan laki-laki 3750. Dan pasien umum ada sekitar 2813 paisien rawat jalan.
2. Berdasarkan wawancara pada 8 responden yang dipoliklinik penyakit dalam di RSUD Prof.Dr.H.Aloe Saboe ada 3 pasien yang menggunakan BPJS menyatakan pasien mengeluh proses administrasi yang lebih panjang dari pelayanan BPJS, Dan pada 5 pasien yang non BPJS merasa puas karena kelengkapan administrasi sehingga pasien hanya datang saja tanpa harus mengantri dan mengurus seperti pasien BPJS,

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah di uraikan,masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah ada Perbandingan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan non BPJS di RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe?"

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Perbandingan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan non BPJS di RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui kepuasan pengguna BPJS di RSUD Prof.Dr.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo
2. Mengetahui kepuasan pasien non BPJS RSUD Prof.Dr.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo
3. Menganalisa Perbandingan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan non BPJS di RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Ilmiah

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau pembanding serta bahan bacaan bagi peneliti berikutnya

1.5.2 Manfaat Praktisi

Merupakan pengalaman yang sangat berharga dalam memperluas wawasan dan pengetahuan