

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah perlindungan kesehatan 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. Sedangkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan tersebut. Permenkes Nomor 71 tahun 2013 Bagian IV pasal 24 ayat (2) berbunyi:

“Dalam hal obat yang dibutuhkan sesuai indikasi medis pada Fasilitas Kesehatan rujukan obat lain berdasarkan persetujuan Komite Medik dan kepala/direktur rumah sakit”.

Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2013). Sesuai amanah UU No.24 tahun 2011 dan UU No.40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, pada tanggal 1 Januari 2014, PT Jamsostek (Persero) dan PT Askes (Persero) akan bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan (Kemenkes RI, 2013). Dalam hal ini BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2013).

Kepesertaan BPJS berasal dari eks jamkesmas, eks PNS/TNI/Polri, eks Jamsostek dan Peserta mandiri. Penataan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dalam SJSN melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan. Saat ini di Indonesia penerapan sistem rujukan pelayanan kesehatan masih belum berjalan secara optimal.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau 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 pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Azrul, 1999). Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011).

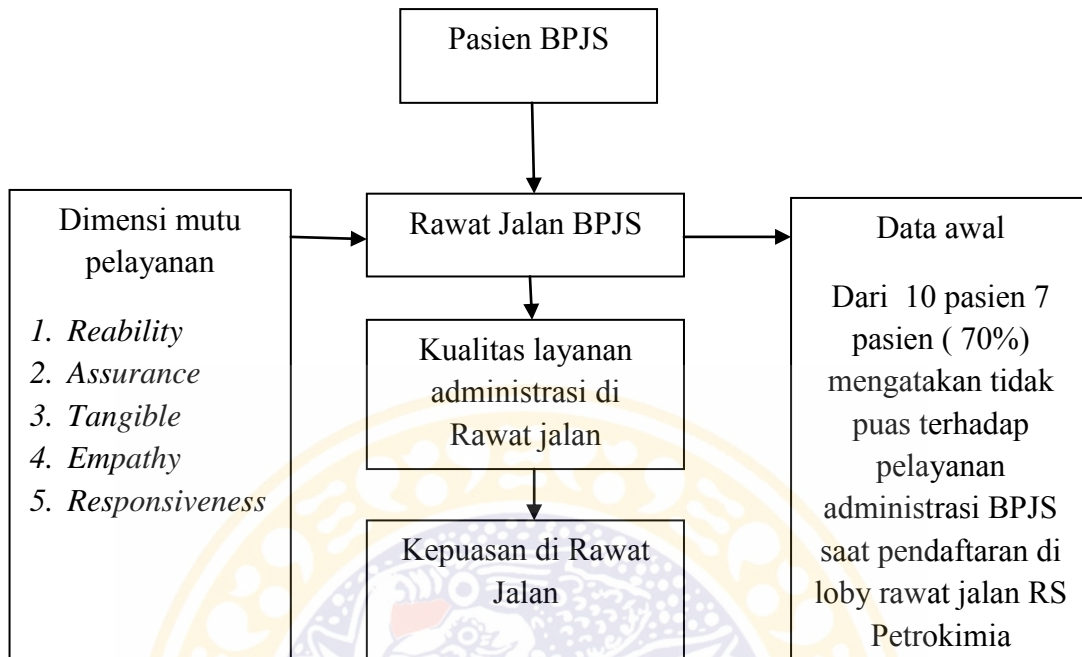
Rumah Sakit Petrokimia Gresik merupakan salah satu institusi swasta yang melayani pasien peserta BPJS dengan jumlah kepesertaan terhitung mulai bulan Januari 2014 sampai dengan Oktober 2014 berjumlah 12.326. Studi penelitian pernah dilakukan di beberapa institusi penyedia layanan kesehatan dan menunjukkan adanya keterkaitan antara pelayanan dengan kepuasan pasien, namun masih jarang penelitian yang dilakukan berkaitan dengan BPJS. Hal ini sangat menarik untuk diteliti karena nantinya semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS sesuai dengan kemenkes RI 2013.

Pengumpulan data awal yang dilakukan peneliti pada bulan Oktober 2014 melalui observasi dan wawancara pada 10 pasien BPJS yang berobat di rawat jalan RS Petrokimia Gresik, menunjukkan 70% banyak mengeluhkan tentang adanya

kendala dalam pemberian pelayanan seperti rumitnya kepengurusan administrasi, pelayanan harus disertai rujukan dari PPK tingkat I, kartu baru bisa dipakai berobat setelah hari ke tujuh setelah pendaftaran, antrian pendaftaran loby yang lama, pemisahan tempat pendaftaran antara pasien BPJS dan non BPJS, hingga tidak tersedianya fasilitas *fotocopy*. Kendala yang dirasakan pasien tersebut menyangkut lima dimensi kepuasan yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*. Hal ini dapat berdampak menurunnya tingkat kepercayaan pasien untuk berobat ke RS Petrokimia Gresik, selain itu kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima juga akan turut menurun.

Berdasarkan uraian diatas dan fenomena yang terjadi didapatkan keterkaitan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan administrasi pengobatan di unit rawat jalan RS petrokimia Gresik.

1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi masalah kualitas layanan dan kepuasan administrasi BPJS di RS Petrokimia.

Data awal menyebutkan lebih dari 5 pasien menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan administrasi di unit rawat jalan RS Petrokimia.

1.3 Rumusan Masalah

Adakah hubungan penilaian pasien tentang kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pasien di rawat jalan RS Petrokimia Gresik.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Menjelaskan hubungan kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pasien Rawat Jalan RS Petrokimia Gresik.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan administrasi BPJS di RS Petrokimia Gresik.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS di RS Petrokimia Gresik.
3. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pasien di RS Petrokimia Gresik.

1.5 Manfaat

1.5.1 Teoritis

Dari segi pengembangan ilmu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain dalam rangka mengembangkan kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS di unit rawat jalan.

1.5.2 Praktis

- 1 Hasil penelitian ini dapat menjelaskan hubungan kualitas pelayanan administrasi pasien BPJS dengan kepuasan di unit rawat jalan RS Petrokimia Gresik.
- 2 Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi pasien BPJS di unit rawat jalan RS Petrokimia Gresik.
- 3 Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi yang positif bagi pasien pengguna BPJS.
- 4 Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar dalam melaksanakan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan topik permasalahan yang sama.

2.5 Keaslian penelitian

No.	Judul Artikel; Penulis; Tahun	Metode (Desain, Sampel, Variabel, Instrumen, Analisis)	Hasil Penelitian
1.	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya; Rinda Mustika Ningrum, Nuh Huda, M.Kep.,Sp.KMB, Wiwiek Liestyningrum, M.Kep., Christina Yuliasuti, M.Kep., Ns. ; 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Desain penelitian <i>Deskriptif analitik</i> dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i>. • Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. • Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan BPJS di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien di Rumkital Dr. Ramelan Surabaya • instrumet yang digunakan adalah kuesioner. • Teknik analisis data dilakukan dengan uji statistik dengan analisa <i>univariate</i> dan analisis <i>bivariate</i>. 	Dari penelitian yang dilakukan peneliti, terdapat hubungan antara mutu pelayanan BPJS terhadap tingkat kepuasan pasien.
2.	Kepuasan pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang; Fuzna Elsa Ulinuha; 2014	<ul style="list-style-type: none"> • penelitian deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan <i>cross sectional</i> • Pengambilan sampel dilaksanakan dengan accident sampel, didapatkan sampel 99 orang • Instrumen yang digunakan adalah kuesioner 	Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan pasien BPJS puas terhadap pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang.