

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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 dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2013). 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).

Di dalam BPJS terdapat prosedur pelayanan dimana pasien yang sakit mendapatkan pelayanan apabila pasien telah terdaftar dan membawa kartu BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai ketentuan dan sesuai dengan standar mutu pelayanan. Apabila pasien tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai, maka pasien berhak menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan. Pasien dapat memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama selain fasilitas kesehatan tempat pasien terdaftar pertama kali setelah jangka waktu 3 (tiga) bulan atau lebih (Kemenkes RI, 2013).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan (Tjiptono, 2011). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dokter praktik mandiri, dan Klinik Pratama merupakan bagian dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kendali mutu dan kendali biaya. Pasien yang merasa puas dengan suatu pelayanan kesehatan yang diberikan cenderung melakukan kunjungan kembali serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan pelayanan kesehatan tersebut. Jika tidak puas maka pasien cenderung beralih tempat serta menceritakan pada orang lain bahkan mengecamnya (Kotler, 2005).

Dari hasil survei awal yang telah dilakukan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Puskesmas Sruweng, Kabupaten Kebumen, jumlah pasien pengguna BPJS yang terdaftar sebagai penerima pelayanan di Puskesmas Sruweng adalah 20.000 jiwa, dan didapatkan hasil evaluasi kerja tahun 2015 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Evaluasi Kerja

NO	INDIKATOR	PENCAPAIAN		
		2013	2014	2015
1.	Indek Kepuasan Masyarakat	76,49%	74,99%	75,08%
2.	Cakupan Kunjungan Rawat Jalan	30.113	29.182	29.645

(Sumber: Profil Evaluasi Kerja Puskesmas Sruweng Tahun 2015)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, hasil evaluasi kinerja Puskesmas Sruweng tahun 2015, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan skor akhir 75,08% yang masuk ke dalam kategori Baik. Cakupan kunjungan rawat jalan dan indeks kepuasan masyarakat tahun 2013, 2014, dan 2015 terlihat naik turun. Ini menunjukkan adanya pemanfaatan fasilitas kesehatan yang tidak stabil setiap tahunnya.

Jika kita ingin meningkatkan pemanfaatan fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas, tingkat kepuasan pasien harus diukur dan dianalisis. (Pohan, 2013). Hasil analisis tersebut kemudian menunjukkan apakah mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Jika belum memenuhi harapan pasien, harus dilakukan segera suatu upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Mutu layanan kesehatan tersebut dapat ditingkatkan dengan memenuhi dimensi mutu layanan kesehatan seperti: *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness* (Herlambang, 2016).

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain (Departemen Agama RI, 2004). Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْاَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِتٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا فِيْهِ

وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَفِيْرٌ حَمِيْدٌ

Yang artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Melihat cakupan kunjungan rawat jalan dan indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Sruweng yang masih naik turun, menunjukkan bahwa pelayanan petugas kesehatan kepada pasien belum sesuai dengan surat Al-Baqarah ayat 267, petugas belum menunjukkan hasil usaha yang maksimal yang mengakibatkan adanya variasi tingkat kepuasan pasien yang dilayani di Puskesmas Sruweng, termasuk diantaranya pasien peserta BPJS. Pasien yang tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Sruweng dikhawatirkan akan berpindah ke fasilitas kesehatan lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik mengangkat sebuah judul penelitian tentang **“Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen”**

B. RUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng, Kabupaten Kebumen?
2. Bagaimanakah hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Suweng, Kabupaten Kebumen?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.

2. Tujuan Khusus

- a. Menilai mutu pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.
- b. Menilai tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen
- c. Menilai bagaimana hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

a. Bagi UPTD Unit Puskesmas Sruweng

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan sekaligus kritik membangun bagi Puskesmas Sruweng sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama agar lebih memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien termasuk juga peserta BPJS Kesehatan.

b. Bagi Peneliti

Dapat mengetahui apakah ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan untuk organisasi yang menganalisis masalah serupa.

b. Bagi Masyarakat

Menambah pengetahuan bagi masyarakat di Kecamatan Sruweng sebagai peserta BPJS dalam memperoleh hak-haknya pada pelayanan kesehatan, khususnya terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sruweng, Kabupaten Kebumen.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Tabel 1.2 Keaslian Penelitian

No.	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Variabel	Jenis Penelitian	Hasil	Perbedaan
1.	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya (Ningrum, 2014)	Variabel bebas : mutu pelayanan Variabel terikat : kepuasan pasien	Deskriptif analitik Teknik pengambilan sampel : Simple Random Sampling	Hasil uji statistik Spearman's Rho Correlation menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya ($p=0,002$)	- Lokasi pengambilan sampel. - Jenis penelitian. - Lokasi penelitian
2.	Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama di Kota Bandar Lampung (Wilantara, 2015)	Variabel : Kepuasan pasien di Puskesmas dan Dokter Praktik	Chi-square dan independent test. Studi cross sectional Teknik pengambilan sampel secara proportional stratified random sampling.	Hasil uji t-test menunjukkan bahwa ada perbedaan rata-rata kepuasan pasien antara pelayanan yang diberikan di puskesmas dengan dokter praktik ($p\text{-value} = 0.000$)	- Variabel yang digunakan. - Teknik pengambilan sampel. - Teknik analisa data. - Lokasi penelitian
3.	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar (Efendi, 2013)	Variabel : Mutu pelayanan dan kepuasan pasien	Penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Metode penarikan sampel adalah accidental sampling	Hasil uji statistik dengan chi –square diperoleh nilai $\rho=0,001$ ($\rho<0,005$) maka H_0 di tolak dan H_a diterima atau dapat di simpulkan terdapat hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013	- Teknik pengambilan sampel - Lokasi penelitian