

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah dalam definisi terbaiknya adalah sebagai organisasi dari Negara, yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya (Syafie, 1999:9). Pemerintah sebagai rangkaian dari lembaga-lembaga yang memiliki banyak komponen organisasi yang saling berhubungan (Rasyid, 1996:26). Pemerintah juga merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan pada masyarakat secara umum, tidak terkecuali bagi masyarakat miskin maupun tidak mampu. Untuk itu pemerintah dalam hal ini juga memiliki peran dan tanggung jawab yang besar dalam pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) yaitu: "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah rumah sakit.

Sebagai salah satu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki kewajiban untuk terus menerus melaksanakan

berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini pasienlah yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Berbagai cara dapat dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, salah satunya adalah dengan membuat dan melaksanakan program kegiatan mengelola keluhan pasien di rumah sakit. Keluhan pasien terhadap berbagai jenis pelayanan yang ada di rumah sakit

Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan: kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dibutuhkan pembiayaan kesehatan yang cukup guna memenuhi hak mendasar masyarakat tersebut.

Rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Rumah Sakit selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan

kepada pasien atau pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan atau belum. Rumah sakit haruslah berfokus pada pelanggan, fokus pada pelanggan ini terkait dengan upaya rumah sakit dalam rangka kedekatan pada pasien dan *stakeholder* lainnya. Ada dua hal penting sebagai subkriteria, yaitu sebagai berikut:

1. Kedekatan pada pasien, merupakan upaya mendekatkan pelayanan pada pasien dan mengembangkan budaya pelayanan
2. Mendengarkan pada pasien, merupakan upaya mengumpulkan informasi dalam rangka mengetahui kebutuhan pasien.

(sabarguna,2011:29)

Selain itu, pasien dan masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan kesehatan harus mendapat perhatian utama sehingga kebutuhan, harapan, dan nilai pelanggan dapat dipenuhi oleh organisasi pelayanan kesehatan. Akan tetapi kenyataan di lapangan berbeda dengan teori yang ada, para dokter atau pegawai di rumah sakit belum memandang pasien sebagai “manusia” melainkan hanya sebagai objek medis yang bisa diperlakukan sesuka hati. Meski sudah ada UU No.44/2009, mayoritas Rumah sakit belum melaksanakan UU tersebut secara utuh.

Sejak dimulainya program BPJS pada 1 Januari 2014 sampai sekarang pelayanan kesehatan melalui BPJS masih belum berjalan dengan efektif, bahkan masih jauh dari harapan masyarakat pengguna BPJS. Hal tersebut terlihat dari banyaknya keluhan datang dari pasien pengguna BPJS di rumah sakit pemerintah. Sejak diberlakukan kerjasama antara

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan semua rumah sakit di Kota Kupang, tujuannya agar rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta tidak boleh menolak pasien yang akan rawat jalan dan rawat inap termasuk pasien miskin. Sejatinya semua rumah sakit yang telah bekerjasama dengan BPJS tapi wajib hukumnya dan tidak boleh menolak siapapun pasien yang hendak berobat. Karena telah diatur dalam UU Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan yang menegaskan, bahwa penyelamatan pasien adalah utama. Rumah sakit dilarang memberikan pelayanan kesehatan yang diskriminatif. Dalam keadaan darurat, rumah sakit dilarang menolak atau meminta uang muka kepada keluarga pasien.

Nadia (2018) melakukan penelitian tentang pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS menemukan beberapa kasus yang sering ditemukan dalam hal, sekali pasien harus menunggu dalam waktu yang tidak wajar untuk mendapatkan pelayanan karena urusan birokrasi, misalnya urusan berobat yang terlalu berbelit-belit. Bahkan ada jiwa pasien yang seharusnya dapat tertolong menjadi melayang sia-sia karena keterlambatan penanganan akibat birokrasi yang harus dipenuhi pasien atau keluarga pasien, biasanya hal ini terjadi bagi pasien yang menggunakan layanan berobat gratis seperti Jamkesmas, BPJS maupun layanan gratis lainnya. Salah satu rumah sakit pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan di Kota Kupang adalah Rumah Sakit Umum Prof.W.Z.Yohanes Kupang. Rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang juga berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat

disekitar wilayah Kota Kupang dan sekitarnya. Salah satu kegiatan yang banyak dihadapi konsumen atau pasien di RSUD Prof.W.Z.Yohanes adalah pelayanan administrasi yaitu dalam pengurusan berkas-berkas administrasi, misalnya pengurusan kartu berobat, registrasi rawat inap, dan pengurusan pengurusan berkas yang berhubungan dengan program-program pemerintah di bidang kesehatan seperti BPJS, Jamkesmas,dan sebagainya. Petugas dari Rumah sakit Yohanes ini dituntut untuk bisa memberikan yang tepat dan cepat sesuai keinginan masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi yang memuaskan sehingga membuat masyarakat Kota Kupang mempercayai pengobatan di Rumah sakit Yohanes ini, untuk itu peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Yohanes ini diperlukan. Perbaikan terhadap mutu rumah sakit baik dari layanan administrasi maupun medis memang benar-benar mutlak dibutuhkan. Bukan saja karena banyaknya keluhan-keluhan masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan rumah sakit, baik dari segi mutu, kemudahan prosedur administrasi, tarif, dan juga sifat baik dari aparatur mencakup integritas moral serta profesionalisme intelektual. Kualitas intelektual tanpa diimbangi integritas akan dapat mengarah kepada rekayasa yang tidak dilandasi moral. Sementara integritas saja tanpa profesionalisme bisa menyimpang ke luar dari jalur hukum (Muladi, 2005:47). Akan tetapi latar belakang ekonomi dan status sosial tidak boleh menjadi pembeda dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Peserta BPJS-pun seharusnya bisa mendapatkan kualitas pelayanan yang

prima dari rumah sakit. Setiap rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa memandang cara pasien membayar. Peneliti banyak menemukan keluhan-keluhan berkaitan dengan kualitas pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Yohanes Kupang, maka dari itu penulis tertarik untuk membahas dalam tugas akhir ini dengan judul **“KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM PROF.W.Z.JOHANES KUPANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Prof.W.Z.Johaes Kupang.
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Prof.W.Z.Johaes Kupang

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap pelayan di Rumah Sakit Umum Prof.W.Z.Johaes Kupang.
- b. untuk mengetahui factor yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Prof.W.Z.Johanes Kupang

2. Manfaat Penulisan

1. Secara akademis, diharapkan dapat menambah pengetahuan, khususnya mengenai kualitas pelayanan publik pada kesehatan di Rumah Sakit Umum Prof.W.Z.Yohanes Kupang.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan alternatif informasi, bahan referensi, serta sebagai sumber informasi awal bagi peneliti-peneliti yang tertarik pada pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS.

D. Metode Penulisan

1. Jenis dan Sumber Data

Dalam peneltian ini, digunakan jenis dan sumber data sebagai berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan. Informan adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui refrensi ilmiah, observasi dokumen dan dokumen resmi dari instansi-instansi terkait dengan penelitian ini yang diperlukan untuk menunjang data prima.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan wawancara antara informan yang terkait dengan penelitian ini.

b. Observasi, yaitu pengamatan langsung ke lokasi penelitian.

Mengamati dan mendengar secara langsung tanpa melakukan manipulasi, meneliti, mengecek kebenaran data, pengisian data serta jawaban dari informan.

c. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

