

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pancasila ke lima sebagai salah satu dasar negara sangat menjunjung tinggi hak azasi manusia terutama hak atas kesehatan. Hak tersebut juga tertuang dalam Pasal 28H dan Pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945, dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 di ganti dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menyatakan bahwa setiap individu mempunyai hak yang sama dalam mengakses sumber daya di sektor kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Disisi lain, setiap orang wajib mengikuti jaminan kesehatan sosial.

Jaminan sosial merupakan upaya perlindungan masyarakat yang di rancang untuk menjamin seluruh warga negara agar mampu memenuhi kebutuhan hidup dasar secara wajar. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah tata cara penyelenggaraan Program Jaminan Sosial yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia merupakan bagian integral dari SJSN dan dilaksanakan melalui jaminan kesehatan wajib sesuai dengan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat secara memadai dengan melayani semua pihak yang telah membayar iuran yang iurannya di tanggung oleh pemerintah.

Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia dimulai pada tanggal 1 Januari 2014, dengan tujuan mencakup seluruh penduduk Indonesia pada tahun 2019 (Jaminan Kesehatan Universal). Peserta Program JKN meliputi peserta penerima bantuan iuran (PBI), penerima upah, dan peserta mandiri. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta JKN meliputi fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL). FKTP melibatkan puskesmas, praktek swasta (umum dan gigi), klinik pratama (pemerintah dan swasta), serta rumah sakit kelas D pratama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Sebagai sistem jaminan kesehatan nasional, BPJS diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat. Namun Rumah Sakit dan Puskesmas masih banyak ditemui kendala terkait pelayanan yang diberikan kepada pasien pengguna BPJS. Kepuasan pasien merupakan indikator seberapa baik pelayanan medis dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sejauh mana pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Tingkat kepuasan tersebut mencerminkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dan semakin tinggi tingkat kepuasan, maka semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan.

Perilaku kesehatan merujuk pada semua aktifitas kegiatan atau aktivitas individu, yang dapat berkaitan dengan upaya memelihara dan meningkatkan kesehatan, baik yang dapat diamati secara langsung (observable) maupun yang tidak dapat diamati langsung oleh orang lain (unobservable). Oleh karena itu, perilaku kesehatan tersebut secara umum dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu: perilaku sehat (Health Behavior), yang mencakup perilaku seseorang yang sudah

sehat untuk mempertahankan kesehatannya, dan perilaku pencarian kesehatan (Health Seeking Behavior), yang mencakup tindakan seseorang yang menderita suatu penyakit atau masalah kesehatan untuk memperoleh pengobatan atau pemecah masalah kesehatannya.

Berdasarkan teori dasar yang dikembangkan oleh Lawrence Green (1991) seperti yang dijelaskan oleh Nursalam (2014:80), kesehatan individu atau masyarakat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor perilaku (behavior causes) dan faktor di luar perilaku (non-behavior causes). Faktor perilaku (behavior causes) dipengaruhi oleh tiga faktor, yakni faktor predisposisi (Predisposing Factors) yang meliputi umur, pekerjaan, pendidikan, pengetahuan, dan sikap, faktor pemungkin (Enabling Factors) yang tercermin dalam kondisi lingkungan fisik dan jarak dari fasilitas kesehatan, dan faktor penguat (Reinforcing Factors) yang melibatkan dukungan dari keluarga maupun tokoh masyarakat (Darmawan, 2016)

Rumah sakit menghadapi tingkat kompleksitas yang sangat tinggi, sering dipandang sebagai organisasi yang padat modal, sumber daya manusia, teknologi, ilmu pengetahuan, dan peraturan. Selain itu, rumah sakit juga merupakan bagian integral dari pelaksanaan skema program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang diawasi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang tujuan utamanya memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut, pengukuran kepuasan pelanggan penting dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan.

Banyak rumah sakit menghadapi masalah dengan pelayanan yang kurang memuaskan, dan hal ini menjadi tanggung jawab sumber departemen daya manusia

di dalamnya. Pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan tidak hanya cenderung meninggalkan rumah sakit tersebut, tetapi juga cenderung meneruskan pengalaman buruk mereka kepada orang lain. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya pengembangan sistem mutu pelayanan medis BPJS dan sistem manajemen pelayanan rumah sakit, dengan penerkanaan pada kepuasan pasien.

Hasil Penelitian Mentari (2021) menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan antara keanggotaan dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pasien yang menjadi peserta JKN cenderung merasa kurang puas terhadap pelayanan rumah sakit, yang bisa dilihat dari lambatnya waktu pelayanan, kurangnya keramahan petugas, dan prosedur pelayanan yang dianggap tidak efisien..

Etlidawati dan Handayani (2017) juga mengonfirmasi bahwa ada hubungan yang penting antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien yang menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Kualitas pelayanan yang baik dianggap memberikan dampak positif bagi pasien, sesuai dengan sifat pelayanan dasar dalam bidang kesehatan, yang meliputi pemenuhan kebutuhan dan tuntutan para pengguna layanan kesehatan.

Buruknya manajemen rumah sakit dan kualitas pelayanan medis bagi peserta BPJS Kesehatan diidentifikasi menjadi penyebab kerugian, baik bagi rumah sakit maupun pasien. Suatu penelitian telah membuktikan bahwa tidak semua konsumen yang merasa tidak puas dengan layanan suatu perusahaan akan mengungkapkan ketidakpuasannya dengan sukarela. Oleh karena itu, meskipun

pasien tidak mengungkapkan keluhan, hal tersebut tidak serta merta menunjukkan bahwa mereka puas secara otomatis dengan pelayanan BPJS di rumah sakit.

Hasil temuan dari TARP (Technical Assistance Research Program) di Washington, D.C. mengungkapkan bahwa 96% pasien yang merasa tidak puas dengan suatu layanan sebenarnya diam-diam memilih ke layanan pesaing. Hal ini menunjukkan bahwa diamnya pasien sebenarnya merupakan pertanda buruk bagi rumah sakit. Pasalnya, hanya 4% yang aktif menyampaikan keluhan, dan umumnya mereka termasuk yang sangat setia atau sangat membutuhkan layanan dari rumah sakit. Dengan demikian, indikasi ini menggambarkan bahwa setiap pasien yang tidak puas pada dasarnya mencerminkan ketidakpuasan dari 25 pasien lainnya. Jika setiap hari terdapat 100 pasien yang mengeluh, berarti ada 2.500 pasien yang merasa kecewa secara keseluruhan.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Gondo Suwarno Ungaran terletak di wilayah Kabupaten Semarang, tepatnya di Kota Ungaran. Ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang, dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan secara optimal dengan fokus pada penyembuhan, pemulihan, serta pencegahan penyakit. Rumah Sakit ini berkomitmen untuk melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara efisien dan efektif, mencakup integrasi serasi antara layanan penyembuhan dan pemulihan dengan program peningkatan kesehatan dan tindakan pencegahan, termasuk pelaksanaan rujukan sesuai kebutuhan.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan Ungaran tahun 2023 selama 3 bulan terakhir, yaitu April, Mei, dan Juni, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Gondo

Suwarno mencatat jumlah kunjungan tertinggi di Poliklinik Penyakit Dalam dengan total kunjungan sebanyak 1.731 pasien. Meskipun demikian, tingginya jumlah kunjungan pasien ke Poliklinik Penyakit Dalam tidak berarti bahwa layanan ini tidak mengalami kendala atau kekurangan. Pada saat dilakukan wawancara awal kepada 5 pasien mengungkapkan ketidaknyamanan mereka terhadap layanan rumah sakit, merasa bahwa pelayanan yang diberikan lamban dan kurang responsif, yang tentu saja menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Berdasarkan Data Ketidakpuasaan Peserta Pada Layanan Rawat Jalan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Caturwulan 1 Tahun 2023, pada bulan Mei RSUD dr. Gondo Suwarno didapatkan tingkat ketidakpuasan yaitu sebanyak 123 pasien. Angka ini mencatatkan tingkat ketidakpuasan tertinggi di antara rumah sakit lain di wilayah Kabupaten Semarang. Dapat juga dilihat dari ulasan *Google Review* pada bulan juni, terlihat bahwa Rumah Sakit dr. Gondo Suwarno memiliki *rating* kepuasan pasien terendah dengan angka 2,9. Berdasarkan beberapa studi awal, dapat disimpulkan bahwa masih ada ketidakpuasan dari pasien terhadap penggunaan dan penerimaan layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Gondo Suwarno. Kondisi ketidakpuasan ini dipastikan akan berdampak negatif terhadap kualitas layanan rumah sakit tersebut dan mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan yang diakibatkan oleh angka *rating* yang rendah dan klaim *INA-CBGs* yang diperoleh rumah sakit sehingga operasional rumah sakit akan terganggu. Selain dampak bagi rumah sakit, pasien merasa tidak ingin melakukan pemeriksaan kesehatannya sehingga akan berdampak pada kualitas

kesehatan karena kesehatan yang selama ini rawat dengan baik dan rutin menjadi tidak terkontrol.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yang meneliti faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Gondo Suwarno Tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Gondo Suwarno Tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Gondo Suwarno tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran karakteristik pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Gondo Suwarno berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan

- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Gondo Suwarno

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti, agar dapat memajukan penelitian, memperluas ilmu, dan memperoleh pengalaman dalam menerapkan ilmu yang telah di peroleh selama kuliah
2. Bagi Rumah Sakit, agar dapat melakukan upaya perbaikan pelayanan kesehatan guna meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit
3. Bagi masyarakat, agar dapat memajukan pengetahuan terkait Jaminan Kesehatan Nasional