

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kesehatan adalah segala usaha yang diselenggarakan secara mandiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Rumah sakit merupakan pemberi pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memberikan info kesehatan yang benar untuk masyarakat sesuai dengan kemajuan teknologi, dan dipengaruhi oleh kehidupan social, ekonomi, dan masyarakat umum. Rumah sakit dituntut untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas berdasarkan standar operasional yang ada dan terjangkau oleh masyarakat. Pasien menuntut pelayanan yang efisien, siap, nyaman, dan cepat tanggap terhadap pasien yang sakit (Mulyadi dkk, 2013).

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, agar menjadi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berperan aktif serta ikut mendukung tujuan pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Tujuan memenuhi keinginan

dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Salah satu pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Wahyuni, 2015).

Setiap orang berhak atas jaminan sosial agar sebagai pemenuhan kebutuhan dasar hidupnya sesuai dengan yang terkandung di dalam UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Salah satu kebutuhan dasar tersebut adalah kebutuhan akan kesehatan, sehingga setiap warga negara berhak atas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, tanpa adanya diskriminasi serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk dirinya, sesuai dengan UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Hak hidup sehat setiap warganya menjadi kewajiban serta tanggung jawab pemerintah yang kemudian direalisasikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga Negara. Program jaminan kesehatan tersebut diselenggarakan oleh sebuah badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung ke Presiden, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang biasa disebut dengan BPJS. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS yang telah berjalan lebih dari dua tahun ini masih mengalami beberapa kendala (Putri, 2016).

Program jaminan sosial yang ada sekarang dianggap kurang berhasil dalam tujuannya untuk memberikan manfaat yang cukup baik bagi para penerima manfaat, karena jumlah penerima manfaat, nilai manfaat, dan hasil investasi dana jaminan sosial dianggap masih relatif kecil, dan tata kelola dana jaminan sosial juga dianggap masih kurang baik. Banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui beberapa surat kabar atau media masa lainnya. Masalah masalah ini antara lain; perlakuan dan pelayanan yang diskriminatif, sarana prasarana yang tidak memadai, pasien yang membayar obat sendiri, penolakan pasien miskin oleh rumah sakit, dan lain-lain menyangkut rendahnya kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu dimensi yang dianggap sangat penting dan salah satu indikator utama dari kualitas fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien dianggap sangat dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan di rumah sakit itu sendiri sehingga kepausan pasien menjadi komponen penting dalam pelayanan rumah sakit. Menerima saran mengenai pelayanan dan perawatan yang diterima pasien di rumah sakit adalah hal penting untuk memastikan pelayanan sudah sesuai dengan yang pasien harapkan (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011).

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator dalam menilai dan mengukur mutu pelayanan yang ada di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan kesuksesan dan

keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas tinggi. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan selama berobat di Rumah sakit. Pasien akan cenderung mematuhi nasihat, setia dan taat terhadap rencana perawatan yang telah disepakati.

Beberapa pasien banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang ditetapkan dalam BPJS Kesehatan. Begitu juga dengan pasien yang mengeluh biaya kesehatan yang dulu seluruhnya terinci saat masih berupa PT Jamsostek, sekarang banyak yang tidak terinci saat sudah berubah menjadi BPJS (dinkes.jogjaprovo.go.id). Permasalahan ini mungkin muncul berkaitan dengan tarif BPJS yang sudah ditetapkan sesuai dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

Beberapa kasus tersebut dikarenakan belum adanya Standar Pelayanan Medik (SPM) Nasional. SPM Nasional dimaksudkan agar Rumah sakit tidak membuat standar masing-masing, karena diketahui selama ini pelayanan di tiap rumah sakit terhadap pasien peserta BPJS berbeda-beda. Selanjutnya hal yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan

pasien BPJS adalah kinerja tenaga medis baik dokter, perawat, petugas rekam medis, bagian pendaftaran pasien dan lain-lain.

RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi adalah rumah sakit milik pemerintah Provinsi yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. RSUD Raden Mattaher Jambi harus mampu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang ditunjang dengan system informasi yang *terupdate*, akurat dan dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja Rumah sakit. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan, sedangkan isu- isu dan beberapa kasus yang beredar mengakibatkan persepsi masyarakat bahwa terdapat perbedaan pelayanan terhadap pasien peserta BPJS. Permasalahan inilah yang melatarbelakangi ketertarikan penulis untuk meneliti mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Program BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi Kinerja Medis di RSUD Raden Mattaher Jambi.

B. Rumusan masalah

Atas dasar latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh terhadap kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi?

2. Apakah kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi?
3. Apakah kinerja medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi?
4. Apakah kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan program BPJS terhadap kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan program BPJS terhadap kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi.
3. Menganalisis pengaruh kinerja medis terhadap kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan program BPJS terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu manajemen rumah sakit khususnya bidang kesehatan tentang kualitas pelayanan program BPJS terhadap kepuasan pasien dimediasi kinerja medis.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian dapat menjadi masukan kepada pihak manajemen RSUD Raden Mattaher Jambi dalam hal meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan bagi pasien BPJS di rumah sakit dan juga meningkatkan kinerja medis.
- b. Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan dapat diterapkan bagi tenaga kesehatan khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan BPJS dan kinerja medis sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.