

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu pelayanan dalam kesehatan yaitu obat, obat merupakan komponen yang penting karena diperlukan dalam sebagian besar upaya kesehatan baik untuk menghilangkan gejala/*symptom* dari suatu penyakit, obat juga dapat mencegah penyakit bahkan obat juga dapat menyembuhkan penyakit. Obat juga merupakan zat atau bahan yang dapat menyebabkan kerugian pada orang yang menggunakan secara tidak bijak. Secara umum, obat terbagi menjadi dua yaitu obat paten dan obat generik (Putra, 2012). Obat-obatan sekarang ini sudah dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dengan semakin berkembang apotek-apotek.

Hal tersebut tidak lain karena sebuah kebijakan dari pemerintah mengenai peningkatan akses obat, yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang No.36 tahun 2009 tentang Kesehatan, Indonesia Sehat 2010, Sistem Kesehatan Nasional (SKN) dan Kebijakan Obat Nasional (KONAS). Upaya pelayanan kesehatan, ketersediaan obat dalam jenis yang lengkap, jumlah yang cukup, terjamin khasiatnya, aman, efektif dan bermutu dengan harga terjangkau serta mudah diakses adalah sasaran yang harus dicapai. Salah satu tujuan KONAS yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 189/Menkes/SK/III/2006 adalah menjamin ketersediaan, pemerataan dan keterjangkauan obat terutama obat esensial dengan ruang lingkup yang mencakup pembiayaan, ketersediaan serta pemerataan obat bagi masyarakat.

Akses masyarakat terhadap obat esensial dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu: penggunaan obat rasional, harga yang terjangkau, pembiayaan yang berkelanjutan dan sistem pelayanan kesehatan serta suplai yang dapat menjamin ketersediaan, pemerataan dan keterjangkauan (Ditjenbinfar dan Alkes, 2008). Keempat faktor tersebut mempengaruhi akses masyarakat terhadap obat yang dibutuhkan oleh pasien.

Pasien yang sakit tentunya membutuhkan obat untuk menunjang kesembuhannya, terutama bagi pasien yang memiliki riwayat penyakit yang wajib meminum obat seumur hidup guna menunjang kesehatannya. Akan tetapi kebutuhan hidup seseorang tidak hanya pada obat saja, banyak kebutuhan lain yang harus dipenuhi. Oleh karena itu untuk meringankan masyarakat dalam hal berobat pemerintah membuat suatu program yang disebut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan (Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomo 1 Tahun 2015).

Manfaat dari BPJS antara lain: 1) bersifat pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan promotif, preventif, rehabilitatif, pelayanan obat, bahan medis habis pakai sesuai dengan indikasi medis yang diperlukan. 2) manfaat medis yang tidak terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan serta manfaat non medis yang ditentukan berdasarkan skala besaran iuran yang dibayarkan, termasuk didalamnya manfaat akomodasi, 3) Ambulans diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi yang

ditetapkan oleh BPJS Kesehatan (Arif, 2015). Banyak manfaat yang didapatkan dari BPJS membuat banyak masyarakat Indonesia yang menjadi peserta BPJS. Peserta BPJS di tahun 2014 sebanyak 133,4 juta jiwa kemudian bertambah ditahun 2015 sebanyak 168 juta jiwa (Handayani dan Rossiana, 2015). Akan tetapi masih banyak pula pasien yang belum menjadi pasien BPJS, pasien non BPJS juga memiliki hak yang sama seperti pasien non BPJS. Pasien non BPJS merupakan pasien yang belum atau tidak memiliki BPJS untuk berobat ke pelayanan kesehatan secara gratis.

Peserta non BPJS kesehatan merupakan warga negara Indonesia yang belum mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS. Setiap warga negara Indonesia memiliki hak dan kewajiban yang sama untuk menjadi peserta BPJS. Beberapa orang hanya belum mengetahui keuntungan menjadi peserta BPJS.

Peserta BPJS yang semakin banyak tentunya dibutuhkan pelayanan yang semakin bagus karena akan meningkatnya jumlah pasien BPJS yang akan berobat ke rumah sakit belum termasuk pasien yang belum menjadi peserta BPJS. Apabila banyak orang yang sakit tentunya banyak pula pasien yang membutuhkan obat oleh karena itu kepuasan pasien sangat perlu ditingkatkan. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pasien terhadap obat tentunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan obat yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Menurut Rangkuti (2009), tingkat kualitas

pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan.

Kualitas pelayanan di tiap-tiap rumah sakit perlu ditingkatkan agar pasien tidak merasa dikecewakan dengan pelayanan kesehatan yang telah ada. Banyaknya pelayanan kesehatan tentunya membuat pasien memiliki banyak pilihan untuk berobat. Salah satu kota besar di Indonesia yaitu Yogyakarta memiliki banyak tempat pelayanan kesehatan yang salah satunya adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Rumah Sakit memiliki banyak klinik dan fasilitas ini tentunya memiliki banyak pasien yang datang dan pergi untuk berobat baik rawat inap ataupun rawat jalan. Berikut jumlah pasien BPJS dan Non BPJS yang berobat di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Tabel 1.1. Jumlah pasien yang berobat di RS PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2016

No	Bulan	BPJS			Non BPJS		
		Inap	Jalan	Jumlah	Inap	Jalan	Jumlah
1	Januari	380	2003	2383	603	4919	5522
2	Februari	353	1853	2206	498	4299	4797
3	Maret	380	2006	2386	511	4781	5292
4	April	406	1958	2364	537	4690	5227
5	Mei	408	1965	2373	554	5021	5575
6	Juni	488	2061	2549	552	4425	4977
7	Juli	427	1771	2198	504	4297	4801
8	Agustus	429	1975	2404	515	4384	4899
9	September	401	1948	2349	510	4488	4998
10	Oktober	518	2234	2752	511	4827	5338
11	November	495	2189	2684	518	4798	5316
12	Desember	459	2449	2908	506	5124	5630
	Jumlah	5144	24412	29556	6319	56053	62372

Sumber: RS PKU Muhammadiyah Gamping, 2016

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa pada bulan Januari sampai Desember tahun 2015 jumlah pasien BPJS sebanyak 29556,

sedangkan pasien Non BPJS sebanyak 62372 pasien. Jumlah pasien yang banyak tersebut tentunya menuntut RS PKU Muhammadiyah Gamping untuk mengedepankan kepuasan pasien. Hal tersebut dikarenakan kepuasan menunjukkan bahwa apa yang dirasakan pasien sesuai dengan yang diharapkan atas pelayanan yang diterimanya. Namun pada kenyataannya, masih terdapat keluhan dari pasien khususnya pengguna BPJS mengenai pelayanan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Keluhan menunjukkan ketidaksesuaian apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan pasien. Keluhan yang sering disampaikan pasien pada petugas kesehatan diantaranya mengenai lamanya pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang lama lebih sering dirasakan oleh pasien pengguna BPJS, meskipun pasien non BPJS juga pernah mengalami pelayanan yang lama. Pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari petugas medis, baik itu konsultasi maupun mengantri obat. Lamanya pelayanan tersebut dikarenakan banyaknya pasien yang memanfaatkan BPJS untuk berobat, sedangkan petugas kesehatan yang ada masih terbatas sehingga pelayanan yang dapat diberikan sebatas pada jumlah petugas kesehatan yang ada dan menyebabkan antrian panjang tidak dapat terhindarkan. Antrian panjang juga terjadi pada bagian penemuan obat. Obat bagi pengguna BPJS seharusnya diberikan secara gratis, namun nyatanya masih ada pasien BPJS yang harus membayar obat yang diresepkan. Petugas beralasan bahwa obat tersebut tidak termasuk dalam fasilitas BPJS. Selain itu, pasien BPJS sering tidak mendapatkan kamar rawat dengan alasan bahwa

ruangan untuk pengguna BPJS telah penuh, sehingga pasien terpaksa mencari rumah sakit lain yang masih ada kamar rawat kosong untuk pasien BPJS.

Permasalahan lain yang dihadapi RS PKU Muhammadiyah Gamping dengan adanya BPJS yaitu pemberlakuan tarif INA CBGS yang dinilai jauh di bawah tarif sebelumnya. Tarif INA CBGs mengharuskan rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS untuk memberikan tarif konsultasi, pemeriksaan, pengobatan dan pelayanan medis lainnya sesuai dengan yang ditetapkan. Namun, terdapat beberapa tarif yang nilainya lebih kecil dibanding dengan tarif yang ditetapkan rumah sakit sebelumnya. Tarif yang lebih kecil tersebut mengakibatkan rumah sakit harus menanggung sisa pembayarannya dan pendapatan menjadi berkurang. Pembayaran klaim yang dilakukan oleh BPJS pun dirasa lambat dan terkadang melebihi batas pembayaran klaim yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Keterlambatan pembayaran klaim mengakibatkan pihak rumah sakit mengalami kerugian karena tidak dapat menutup kekurangan biaya yang ditanggung oleh BPJS.

Selain itu, perbedaan pendapat antara pasien dengan pihak RS mengenai program BPJS terkadang membuat pihak rumah sakit kewalahan untuk mengatasinya. Pasien menginterpretasikan bahwa semua pelayanan/tindak medis dan obat-obatan yang diresepkan dokter masuk dalam jaminan BPJS sehingga pasien tidak perlu membayar lagi. Namun kenyataannya pasien masih harus membayar tindakan medis dan obat yang menurut pihak RS tidak termasuk dalam jaminan BPJS. Perbedaan persepsi ini membuat pasien pengguna BPJS tidak ada bedanya dengan pasien non

BPJS, sehingga tidak sedikit pasien memilih untuk berobat di rumah sakit lain yang memiliki fasilitas BPJS lebih banyak.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dibutuhkan kajian untuk mengetahui kualitas pelayanan obat BPJS dan non BPJS tentang tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan yaitu terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah ada perbedaan kualitas pelayanan obat antara BPJS dan non BPJS rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping?
2. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Memberikan rekomendasi mengenai kualitas pelayanan obat dan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui adanya perbedaan kualitas pelayanan obat pasien BPJS dan non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping.
- b. Untuk mengetahui adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi rumah sakit

Memberikan masukan kepada pihak manajemen RS PKU Muhammadiyah Gamping untuk mengetahui kualitas pelayanan obat BPJS dan non BPJS tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

2. Manfaat bagi ilmu pengetahuan

Memberikan kajian tentang manajemen kualitas pelayanan obat BPJS dan non BPJS.

3. Manfaat bagi peneliti

Menambah pengetahuan dalam hal manajemen kualitas pelayanan obat BPJS dan non BPJS.