

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk hidup layak dan produktif. Menurut Roy, dalam Nursalam (2008) sehat sebagai suatu kontinum dari meninggal sampai dengan tingkatan tertinggi sehat. Dia menekankan bahwa sehat merupakan suatu keadaan dan proses dalam upaya menjadikan dirinya terintegrasi secara keseluruhan, yaitu fisik, mental, dan sosial. Integritas adaptasi individu dimanifestasikan oleh kemampuan individu untuk memenuhi tujuan mempertahankan pertumbuhan dan reproduksi.

Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, spritual, mental maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ergonomi. Dengan kesehatan ini setiap individu dapat melakukan aktivitas sebagai insan ciptaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat hidup secara produktif.

Dengan mempertimbangkan urgensi dari kesehatan, maka pemerintah pusat maupun daerah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kemudahan akses pada fasilitas kesehatan. Di antaranya adalah dengan menerbitkan undang-undang Nomor 24 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional (BPJS) kesehatan NO.1 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan di sebutkan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan

berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap individu yang telah membayar iuran atau iurannya di bayar oleh pemerintah. Dengan diberlakukannya ini sejak januari 2014 diharapkan bahwa masyarakat dari berbagai lapisan semakin memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang ada baik itu di puskesmas maupun di rumah sakit.

Dengan dibentuknya BPJS diharapkan dapat melayani seluruh penduduk Indonesia yang masuk kedalam peserta BPJS kesehatan. BPJS kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninyadalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat terpenuhi, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan Rumah Sakit.

Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat anda penuhi, maka pelanggan menjadi puas. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang royal akan meggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui

bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam,2015).

Disini masyarakat sangat berperan bagi pelayanan BPJS sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal dalam hal ini mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai apa yang diharapkan. Rumah sakit sebagai salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan. Selain itu, masyarakat mengkritisi berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan perawat, karena di rumah sakit perawat sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien dan yang bertugas 24 jam di rumah sakit. Sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik dan buruknya tentang mutu pelayanan di rumah sakit.

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam,2015).

Parasuraman (2001) dalam Nursalam (2015) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER"

(*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*), yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*), dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan data yang diperoleh di RSUD Dr. H. Moh. Anwar Sumenep selama 3 Tahun terakhir, jumlah kunjungan rawat inap pengguna layanan BPJS pada tahun 2015 terdapat 5.208 jiwa, pada tahun 2016 sebesar 6.378 jiwa dan pada tahun 2017 sebanyak 6.944 jiwa. Dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 23 Desember 2018 pada pukul 10.00 – 12.00 WIB di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Moh Anwar sumenep dengan melakukan observasi dan wawancara kepada 10 sampel pasien dan keluarga, yang terdiri dari 3 pasien laki – laki dan 7 pasien perempuan, pada pasien pengguna layanan BPJS tergambar 6 orang (60%) pasien mengatakan perawat tidak segera datang apabila pasien membutuhkan. Disini ketangapan perawat yang di rasa masih kurang, selain itu 5 orang (50%) pasien mengatakan perawat kurang teratur

dalam menjenguk atau melihat kondisi pasien serta perhatian terhadap pasien sehingga membuat pasien merasa kurang puas dan empati perawat yang di rasa masih kurang. Berdasarkan data dari RSUD Dr. H.Moh Anwar sumenep dan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, dimensi mutu ketanggapan dan empati yang masih dirasakan kurang memuaskan bagi beberapa pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H.Moh Anwar Sumenep.

Pada dasarnya tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu pelayanan keperawatan yang kompeten dalam memenuhi kebutuhan dasar pasien. Jika pemenuhan kebutuhan dasar manusia gagal dilakukan, maka akan menimbulkan kondisi yang tidak seimbang bagi pasien. Itulah sebabnya diperlukan bantuan terhadap pemenuhan kebutuhan dasar tersebut. Perawat sebagai salah satu tujuannya adalah membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. apabila perawat gagal dalam membantu memenuhi kebutuhan dasar pasien maka hal itu dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pasien. Menurut (Nursalam,2015) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk dan jasa, harga, emosioanal, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komonikasi, suasana dan visual.

Sebagai penyedia layanan kesehatan yang memadai baik tenaga ataupun alat penunjang kesehatan lainnya adalah keberadaannya suatu keniscayaan menarik minat masyarakat memanfaatkan jasa pelayanan yang ada di RSUD Dr. H.Moh Anwar Sumenep. Peningkatan profesionalisme petugas yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan yang bermutu dalam upaya

menghadirkan petugas yang ramah, tanggap, bertanggung jawab, komunikatif dan penuh rasa empati terhadap apa yang menjadi keluhan pasien.

Berdasarkan tinjauan fenomena yang terjadi di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD. Dr.H. Moh Anwar Sumenep.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan permasalahan mengenai Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD.Dr. H.Moh Anwar Sumenep?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD.Dr. H.Moh Anwar Sumenep?

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan berdasarkan *Reliabilihy* (Keandalan)

- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan berdasarkan *Assurance* (Jaminan)
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan berdasarkan *Tangibles* (Kenyataan)
- d. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan berdasarkan *Empathy* (Empati)
- e. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan berdasarkan *Responsiveness* (Tanggung jawab)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan keilmuan dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu keperawatan khususnya manajemen keperawatan.

1.4.2 Secara Praktisi

1. Bagi Pasien

Penelitian ini sebagai masukan informasi tentang kualitas mutu pelayanan keperawatan yang telah dilaksanakan di ruang rawat inap RSUD. Dr. H. Moh Anwar Sumenep.

2. Instansi rumah sakit

Penelitian ini sebagai bahan acuan untuk evaluasi atas mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien sehingga dapat memperbaiki dan mengembangkan serta mengimplementasikan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD. Dr. H. Moh Anwar Sumenep

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian, khususnya penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD. Dr. H. Moh Anwar Sumenep.

4. Bagi Instusi Pendidikan

Hasil penelitian ini sebagai bahan informasi yang berharga serta dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa lain yang ingin mau melakukan penelitian lanjutan.

