

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan hidup dasar seseorang untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam Undang – Undang nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau.

Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap petugas terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Dengan terbitnya Undang-Undang RI Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menjadi suatu bukti yang kuat bahwa pemerintah memiliki komitmen yang besar dalam mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat, demi mewujudkan kesejahteraan rakyatnya demi mewujudkan target dari MDGs tersebut pemerintah

membuat sebuah kebijakan tentang jaminan sosial. Oleh sebab itu, dibentuklah BPJS berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi ditahun 2014.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar pemerintah. Khusus untuk ibu hamil diberikan pelayanan terbaik yaitu: pelayanan pemeriksaan kehamilan (*antenatal care / ANC*) untuk menjaga kesehatan dan keselamatan ibu dan bayi, persalinan, pemeriksaan bayi baru lahir) pemeriksaan pasca persalinan (*postnatal care / PNC*) terutama selama nifas awal selama 7 hari setelah melahirkan, dan pelayanan KB. Dalam menggapai target MDGs tentang kematian ibu dan anak, antara BPJS dengan fasilitas kesehatan perlu membuat sinergi yang dapat memperkuat efektifitas kerja pada kedua belah pihak yang bersangkutan.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila maka pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan diberikan

pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dimana rumah sakit memegang peranan penting terhadap meningkatnya derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit Dewi Sartika merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang menerapkan sistem SJSN yang diselenggarakan oleh BPJS, rumah sakit Dewi Sartika juga dapat berfungsi sebagai tempat untuk mengembangkan ilmu medis dan penyakit serta diharuskan memberi pelayanan dengan kualitas yang baik agar kepuasan pasien dapat tercapai. Rasa nyaman saat menjalani pengobatan di rumah sakit menjadi bagian penting bagi pasien agar dapat mempercepat kesembuhan. Kenyamanan yang dimaksud seperti mendapat informasi dan komunikasi yang cukup serta keramahan petugas untuk ikut memberi andil bagi kesembuhan pasien, Karena pasien bukan hanya butuh pengobatan, melainkan juga perhatian dan mendapatkan informasi memadai. Karena itu, petugas medis harus selalu memberi pelayanan yang baik.

Permasalahan penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien

sehingga tercipta kepuasan pasien. Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat berada di Rumah Sakit.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti Sri Yuniarti tentang kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Alkadrie menunjukkan bahwa dari 100 responden didapatkan sebanyak 51 orang (51,0%) yang menyatakan kualitas pelayanan baik dan sebanyak 49 orang (49,0%) menyatakan kualitas pelayanan kurang baik.

Berdasarkan data yang di peroleh dari RSUD Dewi Sartika Kota Kendari pada tahun 2019 periode Januari - Juni terdapat 517 ibu bersalin normal sedangkan ibu bersalin yang menggunakan BPJS terdapat 358 ibu bersalin. Hasil wawancara yang dilakukan di RSUD Dewi Sartika Kota Kendari menunjukkan bahwa Hal yang mempengaruhi kepuasan beberapa pasien antara lain: pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat.. Sebaliknya, hal-hal yang menjadi hambatan kepuasan pasien antara lain: karyawan pendaftaran sering tidak di tempat, lambat, dan mengobrol sendiri, nada suara petugas medis tinggi, keramahan kurang, ruangan kurang bersih, tidak memakai sekat.

B. Rumusan Masalah

Ibu Bersalin yang menggunakan BPJS dengan kualitas pelayanan BPJS di RSUD Dewi Sartika Kota Kendari Tahun 2019 ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan Ibu bersalin yang menggunakan BPJS dengan kualitas pelayanan BPJS di RSUD Dewi Sartika Kota Kendari Tahun 2019.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan Tingkat kepuasan Ibu Bersalin yang menggunakan BPJS di RSUD Dewi Sartika Kota Kendari
- b. Mendeskripsikan hambatan – hambatan pada kualitas pelayanan BPJS di RSUD Dewi Sartika Kota Kendari
- c. Memberikan solusi pada pelayanan di RSUD Dewi Sartika Kota Kendari agar mencapai kepuasan pasien bersalin peserta BPJS.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

a. Bagi Ilmu Kebidanan

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan terutama terkait dengan pengetahuan ibu bersalin tentang pemanfaatan BPJS

b. Bagi Peneliti

Menjadi bahan masukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan tentang pemanfaatan BPJS untuk kesempatan

yang akan datang dan sebagai pengembangan ilmu promosi kesehatan.

2. Manfaat Peneliti

a. Bagi tempat penelitian

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi RSUD Dewa Sartika Kota Kendari untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat khususnya Ibu Bersalin tentang pemanfaatan BPJS

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi masyarakat terutama dalam pemanfaatan BPJS di Kota Kendari.

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sri Yuniarti (2015) dengan judul penelitian Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS diruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015, peneliti menggunakan metode penelitian cross sectional dengan teknik *purposive sampling*.
2. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yogi Bakti Marhenta, Satibi, Chairun Wiedyaningsih (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat

Pertama, peneliti ini menggunakan metode penelitian cross sectional dengan teknik *Random Sampling*.