

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah.¹

Dalam pelayanan BPJS, kepesertaan dibagi menjadi dua kelompok yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) yaitu orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu dan Peserta bukan Penerima Bantuan Iuran (non-PBI) seperti Pegawai Negeri Sipil, anggota TNI, anggota POLRI, investor, pensiunan yang semuanya tidak tergolong dalam fakir miskin dan orang tidak mampu.²

Berdasarkan data tahun 2014 jumlah peserta Jaminan Kesehatan di Kabupaten Karanganyar: Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN berjumlah 291.425 jiwa dan peserta non PBI 97.676 jiwa.^{3, 4}

World Health Organization (WHO) mencatat bahwa 80% proses persalinan terjadi secara normal, 15-20% terjadi komplikasi, dan 5-10% membutuhkan tindakan *Secsio cesarea* (SC). Berdasarkan data Dinas Kesehatan Jawa Tengah tahun 2015 menyatakan pada kasus Angka Kematian Neonatal (AKN) pada fase *antenatal care*, persalinan dan *postnatal* ibu hamil di Kabupaten Karanganyar sebesar 66,86 per 1000 kelahiran hidup. Semakin tinggi Angka Kematian Neonatal maka semakin rendah tingkat pelayanan kesehatan ibu dan anak yang diberikan.^{5, 6}

BPJS berwenang dalam melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap kepatuhan peserta dan penyedia layanan. Jika pelayanan

yang diberikan kurang baik, dapat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut, selain itu juga sikap dari petugas kesehatan kepada pengguna BPJS dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang mana dari waktu ke waktu makin meningkat tuntutan untuk mendapat pelayanan yang memuaskan.⁷

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar merupakan rumah sakit tipe C yang pada era BPJS sekarang ini diharapkan dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan persalinan sehingga bisa memberikan kepuasan pada pasien.

Dalam pandangan islam memberikan pelayanan kesehatan yang baik demi kepuasan pasien adalah suatu kewajiban, sesuai firman Allah dalam surat Ali - Imran ayat 159 :

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَأْتِ بِدَلِيلٍ لَوَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya :

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka untuk urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang yang bertawakal.

Dalam kutipan ayat diatas dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pasien haruslah dengan baik dan

lemah lembut agar menciptakan kepuasan pasien. Namun jika kita memberikan pelayanan yang tidak semestinya kepada pasien maka pasien tidak akan puas dan meninggalkan kita.

Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelayanan persalinan antara pasien BPJS PBI dengan non PBI di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelayanan persalinan antara pasien BPJS PBI dengan non PBI di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pelayanan persalinan antara pasien BPJS PBI dengan non PBI di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Menganalisis tingkat kepuasan pelayanan persalinan pasien BPJS PBI di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.
- b. Menganalisis tingkat kepuasan pelayanan persalinan pasien BPJS non PBI di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.
- c. menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pelayanan persalinan antara pasien BPJS PBI dengan non PBI di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

1.4 Keaslian penelitian

(Keaslian penelitian dapat dilihat pada halaman 54)

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi RS PKU Muhammadiyah Karanganyar

Memberikan masukan kepada manajemen RS PKU Muhammadiyah Karanganyar tentang kepuasan pasien persalinan BPJS PBI dan non PBI terhadap pelayanan yang diberikan.

1.5.2 Bagi institusi pendidikan

Menambah kepustakaan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan persalinan terhadap tingkat kepuasan pasien.

1.5.3 Bagi penulis

Menambah pengetahuan tentang tingkat kepuasan pelayanan persalinan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

1.5.4 Bagi peneliti lain

Sebagai perbandingan dalam penelitian mengenai aspek-aspek sejenis.