

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Apakah harapan itu sesuai dengan kenyataan maka pihak yang dilayani akan memberi tanggapan yang positif terhadap pelayanan dan merasa puas. Tetapi bila yang terjadi sebaliknya, dimana harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka pihak yang dilayani akan memberi tanggapan yang negatif dan merasa tidak puas. Dengan demikian instansi/organisasi dituntut untuk terus memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar lebih baik dan bermutu sehingga pada akhirnya memberi kepuasan pada pelanggan.

Kepuasan pasien yang dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan. Salah satu langkah yang penting dengan menanyakan pendapat kepada pasien untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah memenuhi apa yang dibutuhkan pasien. (Alrubaiee & Alkaa'ida 2011). Dari penelitian sebelumnya wirawan tahun 2000 tentang kepuasan pasien menunjukkan hanya 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap asuhan keperawatan, sedangkan 83% menyatakan tidak puas. Peneliti tersebut juga memberikan informasi bahwa keluhan utama pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah kurangnya komunikasi perawat (80%), kurang perhatian (66,7%) dan kurang ramah (33%). (Marini, 2010).

Dalam penelitian Ramayana (2006) mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Dr. M. Zein Pajana di

dapatkan hasil bahwa 60 % pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan di dapat dari rumah sakit tersebut. Sebagai besar mengatakan dari pasien tersebut berasal dari penerimaan dan kejelasan informasi, fasilitas yang diberikan di rumah sakit dan pelayanan dari petugas kesehatan sendiri (Ramayana, 2006) .

Sistim layanan kesehatan yang telah diterapkan, Penyelenggara Jaminan Kesehatan yang telah dimulai sejak tahun 2014 yaitu Jaminan BPJS Kesehatan, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien, tujuan dari Jaminan Kesehatan yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu (Solihat, 2013). Pada kenyataannya sekarang berbeda pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini di tandai dengan adanya isu yang berkembang di media elektronik tentang keluhan dari masyarakat bahwa adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit yang lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS Kesehatan (Anonim, 2014). Menurut hasil survei Litbang Kompas menunjukan lebih dari separoh responden tidak puas dengan sistim BPJS . Keterbatasan informasi yang diberikan bisa menyebabkan ketidakpuasan . Sekitar 80 persen menilai informasi tentang BPJS kurang lengkap. Sosialisasi yang telah dilaksanakan selama ini juga dirasa belum efektif. Banyak hal yang belum diketahui oleh awam. Buktinya baru 40 % responden yang mengetahui aturan BPJS wajib diikuti seluruh masyarakat Indonesia (Agustina 2014).

Setelah dilakukan studi pendahuluan oleh peneliti, ini merupakan yang pertama kali dilakukan di puskesmas Petarukan Kecamatan Petarukan Kabupaten. Lokasi Puskesmas Petarukan adalah di kota disebelah timur kantor Kecamatan Petarukan.

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas Petarukan 3 bulan terakhir, bulan juli pasien BPJS 3394, bulan Agustus pasien BPJS 5052, bulan September 2016 BPJS 4069 rata-rata 162 tiap hari dan pasien. (Data puskesmas Petarukan 2016). Tingkat harapan kepuasan pasien BPJS

pasien umum di rawat jalan Puskesmas Petarukan, belum bisa mencapai tingkat kenyataan kepuasan baik secara keseluruhan. Dalam lama waktu menunggu pasien mulai pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan tenaga kesehatan di bagian pendaftaran dalam pencarian status atau *family folder* membutuhkan waktu lama walaupun petugas yang di loket banyak karena pasien yang begitu banyaknya sehingga kecepatan dalam memberi pelayanan mengalami hambatan akibat keterlambatan untuk cepat tanggap menghadapi masalah dan keluhan yang disampaikan pasien, belum lagi bagi pasien peserta BPJS yang mau minta rujukan harus sesuai dengan fasilitas kesehatan tingkat I dan harus sesuai dengan daftar penyakit yang sudah ditentukan oleh BPJS ada beberapa daftar penyakit yang tidak bisa dirujuk yaitu ada 155 walau sudah diberitahu tapi ada beberapa pasien yang tetap minta dirujuk. Adanya aturan pada pelayanan kesehatan yang telah ditentukan BPJS terkadang peserta BPJS merasa di persulit dan prosedurnya terlalu lama.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningrum 2014 di Rumkital Dr. Ramlan Surabaya. Dari total 64 responden yang diteliti, terdapat 44 responden (68,8%) mengatakan pelayanan kesehatan BPJS kurang baik dan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan BPJS.

Berdasarkan latar belakang tersebut dan studi pendahuluan **tersebut, maka menjadi sangat menarik untuk meneliti ” Gambaran tingkat kepuasan kunjungan pasien BPJS di rawat jalan Puskesmas Petarukan Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang .”**

B. Rumusan masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah, bagaimana gambaran tingkat kepuasan Kunjungan pasien BPJS di rawat jalan Puskesmas Petarukan Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS di rawat Jalan Puskesmas Petarukan Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan tingkat kepuasan kunjungan pasien BPJS dari aspek kehandalan (*Reliability*) di rawat jalan Puskesmas Petarukan Tahun 2016.
- b. Mendeskripsikan tingkat kepuasan kunjungan pasien BPJS dari aspek ketanggapan (*Responsiveness*) di rawat jalan Puskesmas Petarukan Tahun 2016.
- c. Mendeskripsikan tingkat kepuasan kunjungan pasien BPJS dari aspek bukti langsung (*Tangibles*) di rawat jalan Puskesmas Petarukan Tahun 2016.
- d. Mendeskripsikan tingkat kepuasan kunjungan pasien BPJS dari aspek jaminan (*Assurance*) di rawat jalan Puskesmas Petarukan Tahun 2016.
- e. Mendeskripsikan tingkat kepuasan kunjungan pasien BPJS dari aspek empati (*Emphaty*) di rawat jalan Puskesmas Petarukan Tahun 2016.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktik

Sebagai masukan pada ilmu keperawatan khususnya manajemen keperawatan, mengenai Perbedaan tingkat kepuasan kunjungan pasien BPJS, dan memberikan pelayanan keperawatan untuk memenuhi kebutuhan dasar keperawatan pasien BPJS.

2. Manfaat Institusi

Sebagai bahan evaluasi bagi pihak Puskesmas dalam upaya untuk terus meningkatkan pelayanan kepuasan kunjungan pasien BPJS yang diberikan oleh Puskesmas. Meningkatkan kinerja dan manajemen dalam pelayanan pasien BPJS di rawat jalan Puskesmas. Sebagai tambahan ilmu

bagi rekan mahasiswa perawat yang sedang melakukan penelitian sebagai jastifikasi penelitian yang sejenis.

3. Manfaat Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, tentang gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS.

E . Bidang Ilmu

Bidang ilmu keperawatan

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1 Penelitian yang relevan dengan penelitian ini

No	Judul Penelitian	Nama penelitian	Tahun dan tempat penelitian	Hasil penelitian
1.	Gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan.	1.Rimawati 2.wahyu kharisma putra	Tahun 2016 di tempat puskesmas pesantren II Kediri.	Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan dengan katagori tinggi adalah 36 responden (85,7%).
2.	Gambaran tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan	1.Anis Komala	Tahun 2015 Tempat di Puskesmas Kom Yos sudarso Pontianak.	Dari responden 99, 84 orang(84,8%) menyatakan puas (skor>75%),dan 15 orang (15,2%) menyatakan cukup puas (skor 45-75%).
3	Gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan	1.Rahma Wahyuni 2.Atik Nurwahyuni	Tahun 2014 di rumah sakit Palang Merah Indonesia Bogor.	Menggambarkan kepuasan pasien sebesar 93,9% dan menunjukan adanya hubungan yang bermalna antara umur, pekerjaan dan status kepesertaan dengan kepuasan pasien.
4.	Kepuasan pasien BPJS (Badan penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap pelayanan	Fusna Elsa Ulinuha	Tahun 2014 di Rumah Sakit Permata medika Semarang	Dengan hasil penelitian reliability puas sebesar 56,56%, dari variabel responsiveness puas sebesar54,54%, dari variabel assurance puas 51,51%, dari variabel empathy 56,65%, dan dari variabel tangibel 58,58%.

