

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan hak dan investasi warga negara yang berhak atas kesejahteraan kesehatannya. Semakin meningkatnya pertumbuhan masyarakat di Indonesia, maka semakin meningkat pula taraf hidup masyarakat salah satunya di bidang kesehatan. Masyarakat yang hendak memeriksakan kesehatan dapat melalui penyelenggara pelayanan kesehatan salah satunya yaitu Rumah Sakit. Rumah sakit selaku unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan optimal.

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal guna meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat, maka pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sejak 1 Januari 2014, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menerapkan penggunaan kartu BPJS Kesehatan. Untuk memenuhi hak masyarakat sebagaimana diamanatkan konstitusi dan undang-undang, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dengan salah satu programnya adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Pada era JKN, program tersebut diketahui sudah diterapkan namun masih belum bisa berjalan lancar dan masih banyak kekurangan. Prosedur

mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh kelas atas, menyebabkan penduduk kelas menengah tidak memiliki kebanggaan khusus, pelayanan yang beragam juga sering menyebabkan waktu tunggu yang lama. Dari itu kepuasan peserta JKN cenderung rendah dan pilihan fasilitas kesehatan yang terbatas mengakibatkan potensi keluhan dan ketidakpuasan peserta (Thabrany H, 2014:95).

RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik merupakan salah satu Institusi Pelayanan Kesehatan Negara di bawah Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik, yang merupakan RSUD tipe B dengan menyediakan berbagai layanan Spesialis Kesehatan mulai dari pasien umum, asuransi, dan BPJS Kesehatan. Jumlah rata-rata pasien di pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik per hari berkisar 450 orang, Banyaknya jumlah kunjungan pasien BPJS itu kemungkinan terdapat kendala-kendala yang dirasakan oleh pengguna BPJS salah satunya pada sarana prasarana dan kurang pahamiannya pengunjung yang berobat dalam menggunakan kartu BPJS.

Menurut Azwar (2010) dalam buku Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi standart yang telah ditetapkan. Makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran

kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien

Menurut Pohan (2015), pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu parameter untuk terciptanya mutu rumah sakit yang lebih baik. Kepuasan yang nilainya tinggi menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pemberian pelayanan yang bermutu dapat mempengaruhi pasien dalam perawatan dan cenderung akan mematuhi nasihat dan alur yang telah dibuat.

Agar mendapatkan penilaian yang baik maka penyelenggara pelayanan publik mampu menangani sebaik mungkin, supaya kualitas dari pelayanan dianggap baik oleh masyarakat. Seperti selama ini diketahui banyak pasien yang mengeluhkan terhadap pelayanan rumah sakit khususnya pelayanan alur pendaftaran rawat jalan pasien BPJS yang terkesan tidak terpola dengan baik sehingga membuat banyak pasien tidak

puas dengan pelayanan yang diberikan dan merasa para petugas pelayanan kesehatan tidak serius dan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan

Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 prosedur adalah suatu proses, langkah-langkah atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Prosedur pendaftaran rawat jalan pasien BPJS adalah suatu mekanisme atau yang dibuat oleh Rumah Sakit untuk dapat memudahkan proses administrasi dan memproses kecocokan data pasien BPJS sesuai dengan standarisasi BPJS, dalam penerimaan pasien BPJS yang datang ke rumah sakit pada bagian rawat jalan harus melengkapi dokumen persyaratan antara lain :

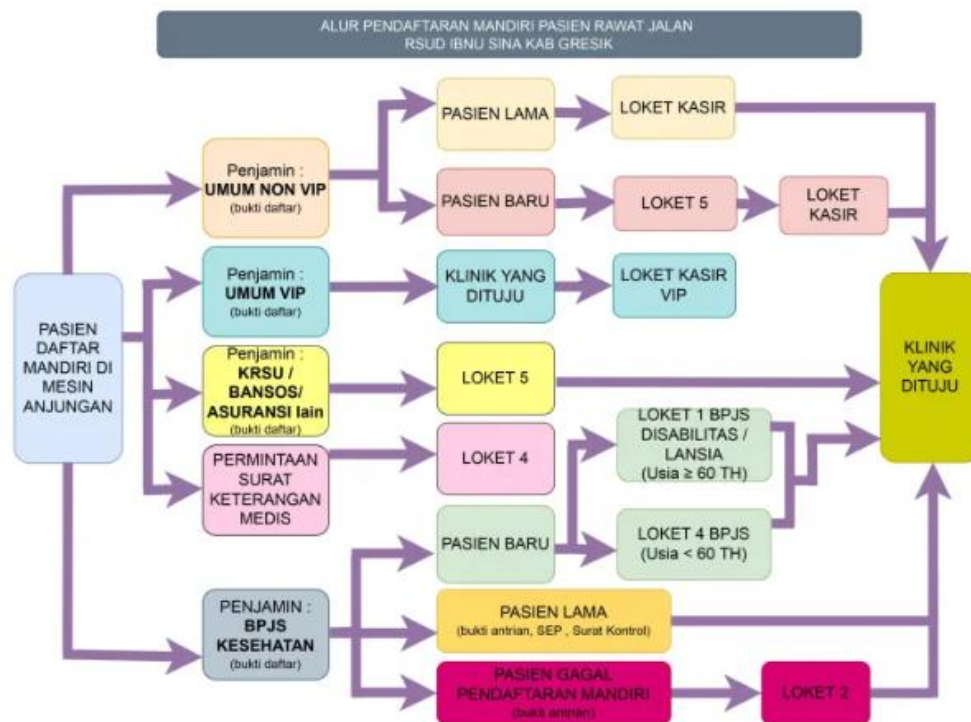
1. Membawa Kartu BPJS (asli maupun fotocopi)
2. Membawa KTP (asli maupun fotocopi)
3. Membawa KK (asli maupun fotocopi)
4. Membawa rujukan dari Puskesmas/Dokter yang ditunjuk (asli maupun fotocopi) yang masih berlaku

Dengan diberlakukannya persyaratan tersebut dapat menimbulkan permasalahan baru karena petugas administrasi harus teliti dalam hal kelengkapan dokumen pasien BPJS serta membutuhkan waktu dalam proses pemeriksaannya. Hal ini menimbulkan adanya penumpukan pasien yang membutuhkan pelayanan sehingga harus diciptakan sebuah sistem antrian.

Menurut Thomas J. Kakiay (2009 : 36) antrian adalah aturan di mana para pelanggan dilayani, atau disiplin pelayanan (service discipline) yang memuat urutan (order) para pelanggan menerima layanan.

Antrian merupakan fenomena yang sudah sering terjadi pada pendaftaran pasien BPJS. Antrian sendiri terjadi karena pasien datang pada waktu yang tidak tetap dan datang secara acak. Selain itu, antrian juga disebabkan oleh waktu yang dibutuhkan untuk melayani masing-masing pasien berbeda-beda. Perbedaan dalam hal administrasi pasien, waktu kedatangan, dan waktu pelayanan itulah yang menyebabkan antrian menjadi panjang, pendek, atau kadang tidak ada antrian sama sekali didalam suatu sistem antrian.

Adapun sistem antrian pada pelayanan kesehatan di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

Walaupun mengantri merupakan hal yang biasa namun pada kondisi tertentu, mengantri dapat menimbulkan perasaan jenuh dan bosan, serta mengakibatkan waktu yang terbuang sia-sia hanya untuk mengantri. Sehingga tidak jarang pasien yang mengantri terlalu lama akan memilih untuk meninggalkan antrian dan berpindah ke tempat lain yang dirasa memberikan pelayanan yang lebih cepat dan memuaskan atau menuju ke tempat pengaduan untuk memberikan kritik dan saran.

Dari fenomena yang terlihat dilapangan, hingga saat ini masalah keluhan peserta BPJS Kesehatan tentang pelayanan kesehatan di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan merupakan masalah yang sering terjadi dari kalangan peserta. Dengan adanya keluhan tersebut banyak peserta yang merasa tidak bisa mendapat pelayanan kesehatan mulai dari bagian pendaftaran pasien hingga layanan yang lain di rumah sakit sesuai haknya, sehingga harus melapor langsung ke unit pengaduan pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik untuk sebuah jalan penyelesaian.

Menurut Tjiptono dalam Amaliah (2020:7) pengaduan adalah penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas *service* jasa atau produk

Disinilah peran penting unit pengaduan yaitu melayani serta menangani keluhan tiap pasien khususnya pasien BPJS dengan menggunakan pola komunikasi yang baik dalam menyelesaikan keluhan pasien dan juga memberikan informasi yang jelas, karena unit pengaduan

merupakan pihak yang dimintai bantuan pertanggungjawaban oleh pasien khususnya pasien BPJS atas keluhan tersebut. maka dalam keadaan seperti ini dibutuhkan peran unit pengaduan yaitu memberikan Informasi Penanganan Pengaduan untuk menyelesaikan atau menangani keluhan-keluhan dari tiap pasien yang mempunyai keluhan baik menyangkut pendaftaran pasien hingga pelayanan atau fungsi BPJS Kesehatan itu sendiri.

Hal yang perlu dilakukan dalam menangani keluhan selain tindakan juga dengan pola komunikasi yang baik agar pelayanan pasien BPJS Kesehatan menjadi semakin baik kedepannya, dan dalam hal ini bagian Pemberian Informasi Penanganan Pengaduanlah yang bertugas dalam menangani serta memberikan informasi atas keluhan tersebut, dan juga sebagai pihak pertama yang didatangi pasien dalam menyampaikan keluhannya.

Dalam menangani sebuah keluhan menyangkut pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan harus membuat atau menciptakan pola komunikasi yang bagus dalam menangani sebuah keluhan yang datang dari peserta BPJS Kesehatan sehingga mereka nyaman dalam menyampaikannya, selain itu keluhan juga harus di tanggapi dengan baik, cepat, dan tepat. Pola komunikasi yang dibentuk berdasarkan jenis keluhan yang dihadapi pada saat itu, sehingga satu keluhan dengan keluhan yang lain belum tentu memiliki pola yang sama dalam menanggapi suatu keluhan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Standart Operasional Prosedur, Antrian, Pengaduan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Jantung di Pendaftaran BPJS Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik “**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah standart operasional prosedur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien klinik jantung di pendaftaran BPJS rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?
2. Apakah antrian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien klinik jantung di pendaftaran BPJS rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?
3. Apakah pengaduan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien klinik jantung di pendaftaran BPJS rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?
4. Apakah standart operasional prosedur, antrian, pengaduan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien klinik jantung di pendaftaran BPJS rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah agar pengakajian masalah dalam penelitian ini dapat lebih terfokus dan terarah. Oleh karena



itu batasan dalam penelitian ini adalah standart operasional prosedur, antrian, pengaduan, kepuasan pasien. Sedangkan yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pasien klinik jantung di pendaftaran BPJS rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh standart operasional prosedur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien klinik jantung di pendaftaran BPJS rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
2. Untuk mengetahui pengaruh antrian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien klinik jantung di pendaftaran BPJS rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
3. Untuk mengetahui pengaruh pengaduan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien klinik jantung di pendaftaran BPJS rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan standart operasional prosedur, antrian, dan pengaduan terhadap kepuasan pasien klinik jantung di pendaftaran BPJS rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar mendapatkan manfaat sebagai berikut :

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dengan melakukan penelitian ini maka di harapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pembuat kebijakan dalam membuat kebijakan yang terkait dengan standart prosedur operasional, antrian, dan pengaduan sehingga kepuasan pasien klinik jantung semakin meningkat

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan akan dapat menambah wawasan peneliti dalam melakukan penelitian tentang standart prosedur operasiona, antrian, dan pengaduan dalam mempengaruhi kepuasan pasien klinik jantung

#### 2. Bagi Badan Usaha atau Instansi

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber informasi bagi badan usaha atau instansi dalam meningkatkan kepuasan pasien

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini sebagai bahan acuan, sebagai bahan informasi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.