

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sehat merupakan suatu hak yang dapat dimiliki oleh setiap manusia, karena manusia akan melakukan aktivitas secara produktif jika dalam keadaan yang sehat. Kesehatan merupakan suatu keadaan di mana tidak hanya bebas dari penyakit, tetapi juga keadaan keseimbangan antara fungsi fisik, mental dan sosial (*World Health Organization*). Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Jika suatu produk atau pelayanan sudah sesuai dengan ketentuannya, maka akan dikatakan bermutu. Suatu mutu dapat tercapai jika dilakukannya dengan bekerja keras karena suatu mutu dapat diraih dan diukur.

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan kepada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Handayani, 2016 *cit* Dewi, 2020). Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas pelayanan kesehatan atas pihak rumah sakit. (Hayaza, 2013 *cit* Bitjoli, 2019). Kepuasan pasien dapat diukur dengan menyamakan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Jika suatu pelayanan yang didapatkannya sesuai dengan harapannya maka pasien merasa puas, namun jika suatu pelayanan yang didapatkannya tidak sesuai dengan harapannya maka pasien merasa tidak puas (Yanuarti, 2021).

Biaya kesehatan yang tinggi merupakan salah satu kendala yang menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan. Salah satu peranan pemerintah dalam membantu mengurangi beban masyarakat dalam pembiayaan kesehatan dengan dibentuknya program jaminan kesehatan dimulai pada tanggal 1 Januari 2014 dengan diberlakukannya jaminan kesehatan nasional yang diatur dalam “Undang-Undang Nomor 24 Tahun

2011 tentang “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)”. BPJS adalah badan usaha milik negara yang ditugaskan oleh pemerintah kepada masyarakat Indonesia. Sebagian masyarakat belum mengetahui prosedur pelayanan yang menjadi haknya karena setiap masyarakat memiliki hak yang sama dalam mengakses pelayanan kesehatan, dengan begitu baik pasien BPJS maupun Non BPJS harus mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan di antara keduanya (Bitjoli *et al.*, 2019).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Yulenda Muliana tahun 2019 menunjukkan persentase kepuasan pasien BPJS kategori puas tertinggi yaitu pada dimensi bukti fisik sebesar 45,3% dan kategori tidak puas tertinggi pada dimensi keandalan sebesar 69,8%. Persentase kepuasan pasien non BPJS kategori puas tertinggi yaitu pada dimensi bukti fisik sebesar 50,9% dan kategori tidak puas tertinggi pada dimensi empati sebesar 62,3%. Sebagai kesimpulan walaupun tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dan non BPJS dengan tingkat kepuasan pasien ($p > 0,05$), pasien BPJS memiliki persentase tidak puas lebih tinggi dibandingkan dengan pasien non BPJS.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Sebagian besar biaya operasional rumah sakit negara ditanggung oleh negara. Di sisi lain, rumah sakit swasta menanggung semua biaya operasionalnya secara mandiri. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, rumah sakit mendistribusikan pelayanan kesehatan kepada semua lapisan masyarakat tanpa perbandingan, karena kesehatan merupakan salah satu hak asasi setiap manusia dan masyarakat berhak atas pelayanan yang adil, menyeluruh dan bermutu tinggi (Mu’ah, 2014)

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha merupakan rumah sakit swasta yang berdiri dari pengembangan Poliklinik Maranatha yang memberikan pelayanan kesehatan di lingkungan Universitas Kristen Maranatha dan masyarakat umum. Salah satu pelayanan dan fasilitas yang diberikan adalah melayani pasien peserta BPJS Kesehatan, serta fasilitas pelayanan kesehatan (faskes) atau penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat 2 (dua) (PPK).

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan terhadap pasien BPJS dan pasien Non BPJS yang mendapatkan pelayanan dari salah satu rumah sakit swasta, karena berdasarkan sumber biaya operasionalnya ditanggung secara mandiri maka dari itu sarana dan prasarana akan lebih unggul dibandingkan dengan rumah sakit yang biaya operasionalnya ditanggung oleh pemerintah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah penelitian apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSGM Maranatha.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien Non BPJS di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
- c. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha sebagai sumber informasi tentang masalah dan kebutuhan atau harapan pasien sehingga dapat digunakan sebagai keputusan perencanaan upaya peningkatan mutu pelayanan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS sehingga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa ataupun peneliti selanjutnya.