

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangatlah diperlukan bagi masyarakat untuk menciptakan pembangunan nasional. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ada dari lembaga kesehatan dapat menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada di lingkungan. Salah satu bentuk kualitas pelayanan adalah tindakan medis yang dilakukan sesegera mungkin dalam menangani pasien, dengan tetap menjamin keselamatan pasien.<sup>[1]</sup>

Dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pelaksanaannya dikenal dengan sistem JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dimana dalam memberikan pelayanan bekerjasama dengan fasilitas kesehatan yang ada di seluruh Indonesia. Ada 5 jenis program SJSN yang diberikan kepada masyarakat yaitu meliputi Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Pensiun, Jaminan Hari Tua, dan Jaminan Kematian bagi seluruh masyarakat melalui iuran wajib kerja. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem adalah dengan menilai tingkat kepuasan pasien peserta JKN.<sup>[2]</sup> Jaminan Kesehatan Nasional adalah

program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan social bagi seluruh rakyat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan social. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.<sup>[1]</sup> Tingginya biaya kesehatan menyulitkan masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan dengan menggunakan asuransi. Upaya telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat yang diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari tingkat awal hingga pelayanan paripurna.<sup>[3]</sup>

Untuk mewujudkan cita-cita mulia tersebut, BPJS Kesehatan terus berupaya mendorong laju pertumbuhan peserta JKN, mulai dari segmen peserta peserta Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), Bukan Pekerja (BP) dan Penerima Bantuan Iuran (PBI).<sup>[4]</sup> Banyak faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, diantaranya adalah persepsi, latar belakang sosial-ekonomi, norma, pendidikan, budaya, kepribadian kustomer bersangkutan. Aspek pelayanan kesehatan seperti tersedianya peralatan yang memadai, dan aspek non medis yang mencakup layanan petugas kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta biaya yang murah. Faktor lain demografi pasien meliputi

umur, jenis kelamin, status sosial, pendidikan. Faktor lain jenis kepesertaan pasien BPJS dengan umum.<sup>[2]</sup>

Kualitas pelayanan juga dapat memengaruhi kepuasan pasien yang dapat dibedakan antara pasien BPJS dengan Non BPJS. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan atau pengguna jasa layanan dan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan memengaruhi jumlah kunjungan di pelayanan kesehatan termasuk optik. Apabila pasien tidak puas misal menunggu terlalu lama, ”provider” kurang ramah, ketrampilan yang kurang, maka akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra optik.<sup>[2]</sup>

Di Kabupaten Bandung khususnya daerah timur yang menjadi provider BPJS Kesehatan hanya King Optik Rancaekek. Berdasarkan data dari bulan Januari jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan. Bulan Januari pasien BPJS sebanyak 68, Februari sebanyak 65, Maret sebanyak 63, April sebanyak 60, dan Mei sebanyak 60. Sedangkan pada pasien Non BPJS pada bulan Januari sebanyak 56, Februari sebanyak 54, Maret sebanyak 50, April sebanyak 51, dan Mei sebanyak 50. Penurunan ini diakibatkan karena banyaknya pasien yang mengeluhkan tentang pelayanan di King Optik Oleh karena itu berdasarkan komplain dan keluhan menjadi masalah penting yang harus diselesaikan oleh King Optik Rancaekek. Ada 9 kecamatan yang mendapat keuntungan dengan jarak

terdekat untuk klaim kacamata di King Optik Rancaekek yaitu Cileunyi, Rancaekek, Cicalengka, Cikancung, Nagreg, Solokan Jeruk, Paseh, Ibum, dan Majalaya.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di King Optik pada bulan Maret 2021. Pada saat peneliti menemui 10 orang pasien BPJS Kesehatan dan 10 orang pasien Non BPJS kesehatan, dari 10 orang pasien BPJS Kesehatan 6 diantaranya mengeluhkan tentang pelayanan Optik yang kurang puas dan optimal, sedangkan 4 orang dari pasien BPJS Kesehatan merasa cukup puas dengan pelayanan yang ada. Dari 10 orang pasien Non BPJS Kesehatan 8 diantaranya merasakan pelayanan yang optimal dan 2 diantaranya merasa cukup puas dengan pelayanan yang ada. Pada wawancara singkat tersebut saya menemukan bahwa adanya perbedaan kepuasan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien Non BPJS Kesehatan. Dan King Optik adalah salah satu dari optik yang bekerjasama dengan BPJS di Kabupaten Bandung. Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan di King Optik Tahun 2021”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah antara “Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan di King Optik Tahun 2021”.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan non BPJS Kesehatan pada King Optik.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di King Optik.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Non BPJS Kesehatan di King Optik.
- c. Untuk membandingkan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan di King Optik.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bermanfaat bagi masyarakat agar lebih memahami perbandingan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS.
- b. Bermanfaat bagi pengembangan keilmuan untuk mengetahui perbandingan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi Penulis  
Untuk menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan tentang perbandingan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS.
- b. Manfaat bagi Institusi

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan serta informasi terbaru serta untuk memperkaya materi khususnya prodi Kesehatan masyarakat dan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan mutu pelayanan.

c. Manfaat bagi Masyarakat

Menambah wawasan dan pengetahuan sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam meningkat kualitas pelayanan menjadi lebih baik, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa pelayanan Kesehatan khususnya di King Optik.

d. Manfaat bagi King Optik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk evaluasi dan pengambil kebijaksanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan King Optik, sehingga dapat terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

1. Lingkup Masalah

Masalah yang akan diteliti yaitu mengenai perbandingan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS.

2. Lingkup Metode

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional.

3. Lingkup Sasaran

Penelitian ini dilakukan pada pasien peserta BPJS dan Non BPJS Kesehatan di King Optik.

4. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini mengambil pada bidang keilmuan Kesehatan masyarakat khususnya Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.

5. Lingkup Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di King Optik pada bulan Juni hingga Juli 2021.