

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Derajat kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Rumah Sakit sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan sesuai standar yang telah ditentukan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Supartiningsih, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Erlita (2015) terhadap kemauan membayar iuran Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kemauan peserta JKN Mandiri dalam membayar iuran. Mutu pelayanan kesehatan yang didapatkan akan mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan mandiri. Jika pelayanan yang didapatkan sesuai yang diharapkan, maka akan memberikan tanggapan positif berupa patuh dalam membayar iuran. Dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka peserta BPJS Kesehatan mandiri akan memberikan tanggapan negatif berupa tidak patuh dalam membayar iuran.

Dari laman beritasatu.com pada tahun 2016, kepatuhan peserta Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) atau peserta mandiri di provinsi Jawa Timur masih rendah. Hanya sekitar 50% dari 1,5 juta peserta mandiri yang disiplin membayar iuran setiap bulan. Dilansir dari laman bisnis.tempo.co, per 30 April 2020 10,8 juta orang merupakan peserta mandiri yang nonaktif atau menunggak iuran. Pada tahun 2019 dilansir dari laman detiknews, tunggakan iuran BPJS Kesehatan di wilayah Kabupaten Malang sebesar 76 miliar. Dan dari laman republika.co.id, tunggakan iuran BPJS Kesehatan Cabang Malang sebesar Rp 6,06 miliar pada tahun 2016. Sedangkan pada Mei 2020, 73% peserta JKN Mandiri di Malang Raya rutin membayar iuran sedangkan 27% menunggak membayar iuran. Jumlah peserta yang menunggak iuran mencapai 284.955 orang. Dengan rincian di Kota Malang sebanyak 82.197, di Kabupaten Malang mencapai 182.123 orang dan di Kota Batu sekitar 20.635 orang yang menunggak membayar iuran. Jumlah tunggakan iuran mencapai Rp 150.041.781.189. Total tunggakan iuran ini terbagi di tiga daerah, yakni di Kota Malang sebanyak Rp 49.408.960.466, Kabupaten Malang Rp 90.534.475.183 dan Kota Batu sekitar Rp 10.098.345.540.

Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, keluarga peserta seringkali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya (Listiyana & Rustiana, 2017). Menurut salah satu peserta BPJS Kesehatan, pernah diabaikan dan tidak segera ditangani saat datang ke Rumah Sakit, pihak Rumah Sakit seakan mengulur-ulur waktu untuk pasien BPJS Kesehatan. Hasil penelitian Meutia Dewi, 2016 menyatakan bahwa dari 30 pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik 27 pasien

berpendapat kurang puas terhadap ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan untuk pengguna BPJS Kesehatan dikarenakan pembatasan sarana prasarana yang diberikan seperti penarikan biaya saat memasuki Instalasi Gawat Darurat. Serta pengguna BPJS Kesehatan mengeluhkan terlalu lama waktu yang diperlukan untuk mengurus persyaratan BPJS Kesehatan saat mereka hendak berobat, dimana dulu mereka bisa langsung menuju poli klinik yang mereka tuju tetapi dengan adanya BPJS Kesehatan mereka merasa lebih lama untuk menuju poli atau tempat berobat yang mereka tuju. Selain itu adanya peraturan pembayaran dari pihak BPJS Kesehatan kepada rumah sakit dengan menggunakan metode Sistem Indonesian Case Base Groups (INA-CBGs) sehingga sebagian tenaga medis (dokter) menghemat pelaksanaan pemeriksaan kesehatan pasien, dengan harapan paket dari penyakit pasien tidak mencapai target sehingga menghasilkan kelebihan pembayaran dan menjadi pendapatan tambahan (Dewi, 2016).

Adapun Rumah Sakit yang dimaksud dalam penelitian ini adalah RSUD Kanjuruhan. Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan, dua orang berpendapat bahwa di RSUD Kanjuruhan pelayanan lambat dan Tenaga Medis kurang baik dalam melayani. Dari hasil survei, terdapat dua pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di RSUD Kanjuruhan yang mengeluh dikarenakan tidak segera mendapatkan pelayanan karena status pasien belum sampai di tempat poli dan proses pendaftaran pasien yang lama. Tetapi sebagian besar pasien BPJS Kesehatan merasa puas dengan pelayanan di RSUD Kanjuruhan.

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan mandiri di RSUD Kanjuruhan dengan kepatuhan pembayaran iuran.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah terdapat hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan mandiri di RSUD Kanjuruhan dengan kepatuhan pembayaran iuran?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Umum**

Mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan mandiri RSUD Kanjuruhan dengan kepatuhan pembayaran iuran.

### **1.3.2 Khusus**

- a. Mengetahui hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan mandiri berdasarkan faktor *reliability* dengan kepatuhan pembayaran iuran.
- b. Mengetahui hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan mandiri berdasarkan faktor *responsiveness* dengan kepatuhan pembayaran iuran.
- c. Mengetahui hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan mandiri berdasarkan faktor *emphaty* dengan kepatuhan pembayaran iuran.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu asuransi kesehatan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan mandiri di RSUD Kanjuruhan dengan kepatuhan pembayaran iuran.

#### **1.4.2 Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan pertimbangan kepada BPJS Kesehatan untuk mengevaluasi pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).