

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada tanggal 12 Desember 2012, Sidang Umum Perserikatan Bangsa - Bangsa mengeluarkan resolusi terkait *Universal Health Coverage* (UHC). Dua tahun setelah itu, ditetapkan *Universal Health Coverage Day* pada 12 Desember 2014 yang memiliki tujuan untuk menekankan pentingnya kebebasan akses pada layanan kesehatan untuk menyelamatkan nyawa, menghentikan kemiskinan yang sangat parah, dan membangun ketahanan terhadap dampak kesehatan dari perubahan iklim dan mengakhiri epidemi yang mematikan seperti Ebola. Terdapat beberapa negara yang mencapai UHC dengan presentase 100% penduduk terlindungi, seperti di Jepang, Belgia, dan Luxemburg¹.

Universal Health Coverage (UHC) dapat didefinisikan sebagai akses yang setara untuk seluruh warga negara terhadap suatu paket spesifik dari kualitas kesehatan tertinggi yang dapat ditanggung oleh negara tersebut tanpa menyebabkan warganya mengalami kesulitan keuangan sebagai dampaknya. *Universal Health Coverage* tidak menghalangi warganya untuk membayar dengan biaya pribadi untuk layanan tambahan dan elektif seperti: operasi plastik, ortodontik, kamar pribadi di rumah sakit, dan lain lain¹.

Menurut Peraturan Presiden No. 82 tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan Bab 1 Pasal 1, Jaminan Kesehatan adalah jaminan perlindungan kesehatan kepada

yang telah membayar iuran atau yang iuran jaminan kesehatannya dibayarkan oleh pemerintah agar memperoleh manfaat pemeliharaan dan perlindungan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan².

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen³. Parasuman menjelaskan, apabila pelayanan yang didapatkan sesuai dengan yang harapan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik, jika pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka dapat dipersepsikan sebagai ideal, sedangkan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai buruk⁴.

Dirujuk dari penelitian sebelumnya yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes tahun 2015 91,3% pasien rawat jalan puas pada pelayanan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), dengan dengan aspek tertinggi diraih oleh aspek empati (93%) dan aspek terendah diraih oleh aspek *reability* (90%)⁵. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitas pelayanan yang ditemukan oleh Parasuraman dkk.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuli Susanti dkk. di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung, aspek pelayanan di instalasi rawat jalan termasuk dikategori cukup baik⁶.

Terdapat instrumen lainnya yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas kesehatan berdasar atas harapan pasien peserta JKN di rumah sakit (sebagai salah satu jenis FKRTL) yang terdiri atas dimensi sarana prasarana, karyawan, pelayanan medis, pelayanan administrasi, juga keamanan dalam pelayanan, kepercayaan terhadap rumah

sakit, akses, transparansi informasi, kesetaraan, iur biaya, serta termasuk kualitas antara bagian⁷, namun belum ada penelitian yang menggunakan metode tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana karakteristik pasien pengguna BPJS (jenis kelamin, usia, pendidikan, dan jenis keanggotaan) di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung periode bulan Juli-Agustus 2019?
2. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan kesehatan berdasar atas harapan dan kepuasan pasien dari perspektif pengguna BPJS di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung Periode Juli-Agustus 2019?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik pasien pengguna BPJS (jenis kelamin, usia, pendidikan, dan jenis keanggotaan) di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan berdasar atas harapan dan kepuasan pasien dari perspektif pengguna BPJS di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung periode Juli-Agustus 2019.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademis penelitian ini adalah :

1. Dapat meningkatkan pengetahuan tentang JKN, khususnya perihal kualitas pelayanan kesehatan berdasar atas harapan dan kepuasan pasien dari perspektif pengguna BPJS.
2. Dapat digunakan untuk pengembangan penelitian terkait jaminan kesehatan nasional, khususnya perihal gambaran kualitas pelayanan kesehatan berdasar atas harapan dan kepuasan pasien dari perspektif pengguna BPJS di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi pembaca untuk menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan kesehatan berdasar atas harapan dan kepuasan pasien dari perspektif pengguna BPJS di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung periode Juli–Agustus 2019.
2. Bagi para *stakeholders* agar dapat menjadi bahan evaluasi terhadap pelayanannya.