

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, rumah sakit memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang mencakup rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan gawat darurat (Kementrian kesehatan, 2020). Di unit poliklinik rawat jalan, fisioterapis berperan dalam membantu individu maupun kelompok dalam upaya meningkatkan, mempertahankan, serta mengoptimalkan kemampuan gerak dan fungsi tubuh. Hal ini dilakukan melalui penerapan teknik terapi manual maupun menggunakan peralatan elektromedis. Selain itu, fisioterapis juga memiliki kompetensi untuk melakukan pengukuran kemampuan fungsional pasien guna mendukung pemulihan optimal. Tidak hanya bersifat kuratif, peran fisioterapis juga mencakup aspek promotif, yaitu dengan melakukan edukasi dan promosi kesehatan guna mencegah timbulnya gangguan gerak dan fungsi di kemudian hari (PMK RI NO.65, 2015).

Fisioterapi merupakan salah satu bentuk layanan dalam bidang rehabilitasi medis. Layanan kesehatan ini menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat dalam upaya menurunkan angka kecacatan dan disabilitas. Menyadari hal tersebut, pemerintah berupaya memberikan akses jaminan kesehatan yang merata bagi seluruh warga negara Indonesia. Dalam mengakses pelayanan di rumah sakit, masyarakat umumnya memiliki tiga pilihan, yaitu melalui program BPJS Kesehatan, menggunakan asuransi

kesehatan swasta, atau membayar secara mandiri. Namun, kenyataannya tidak semua individu memiliki kemampuan finansial untuk menanggung biaya pengobatan secara mandiri. (Kementrian kesehatan, 2020).

Pemerintah Indonesia menetapkan kebijakan sistem gotong royong dalam pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat melalui peluncuran Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2014, yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Permenkes No.71, 2013). Ketatnya aturan BPJS juga akan menyebabkan masalah pelaksanaan di lapangan, seperti alur rujukan, waktu tunggu rawat jalan, dan pelayanan fisioterapi. Waktu tunggu rawat jalan juga dibatasi hanya 2 kali pertemuan seminggu dan pembatasan waktu tunggu rawat jalan tidak lebih dari 60 menit, yang berarti durasi pelayanan hanya dapat mencapai 60 menit. (Peraturan Direktur Jaminan Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 05 Tahun 2018, 2018). Karena aturan tersebut, fisioterapis harus berkonsentrasi pada perawatan yang sesuai aturan daripada perawatan yang tepat. (Marga et al., 2022). Dalam penelitian Lubis et al., (2020) bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dan durasi pelayanan kesehatan yang tepat dan ketidakpuasan pasien 59,5% (Nur Alpiah et al., 2023). Penanganan yang tidak berfokus pada pasien dapat menurunkan kepuasan pasien, menurut penelitian. Rizal & Ani Marwati (2021)

Kepuasan pasien merupakan penanda keberhasilan layanan kesehatan dan tujuan utama yang harus dicapai oleh semua fasilitas kesehatan. Evaluasi pasien terhadap layanan yang mereka terima dikenal sebagai mutu

pelayanan. (Irianto et al., 2020). Beberapa penelitian menyebutkan bahwa indikator kepuasan pasien sering digunakan sebagai alat evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor kunci dalam mewujudkan tingkat kepuasan pasien yang optimal (Ulumiyah, 2018).

Ketidakpuasan pasien terhadap layanan fisioterapi dapat menyebabkan pasien menghentikan pengobatan dan memengaruhi pasien lain, menciptakan gambaran buruk tentang rumah sakit dan fisioterapis sebagai tempat yang buruk, yang dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi fisioterapis, pasien, dan rumah sakit. Karena pasien yang tidak puas dapat memberikan opini buruk tentang masyarakat (Rizal & Ani Marwati, 2021).

Dalam sejumlah penelitian, ditemukan bahwa pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan fisioterapi cenderung menunjukkan tingkat kepatuhan yang rendah terhadap program latihan mandiri yang direkomendasikan untuk dilakukan di rumah. Hal ini berdampak pada terhambatnya proses pemulihan pasien secara keseluruhan. Rizal & Ani Marwati (2021) mengungkapkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki korelasi terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan 67,2% responden menyatakan puas dan 32,9% menyatakan tidak puas.

Penelitian lain oleh Marga et al., (2022) menunjukkan bahwa 25% pasien BPJS kesehatan tidak puas, sementara 15% pasien Non BPJS kesehatan tidak puas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien BPJS Kesehatan tidak puas. Selain itu, data dari Komite Mutu RSUD Undata, (2023)

menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan rehabilitasi medik di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah pada bulan Juli 2023 berada pada angka 86,28%. Meskipun tergolong cukup baik, capaian ini masih berada di bawah target IKM yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 90%.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Antara Penggunaan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Layanan Fisioterapi Di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah hubungan antara penggunaan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan fisioterapi di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan antara penggunaan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan fisioterapi di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara penggunaan BPJS kesehatan terhadap kepuasan layanan fisioterapi di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Tujuan Khusus

a. Untuk mengidentifikasi pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan di RSUD Undata.

- b. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di RSUD Undata.
- c. Menganalisis hubungan antara penggunaan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan layanan fisioterapi di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi masyarakat karena akan memberi mereka kemampuan untuk memilih rumah sakit terbaik untuk fisioterapi atau terapi rehabilitasi medis.

2. Bagi Institusi Pemerintah

Penelitian ini akan membantu institusi pemerintah karena dapat digunakan sebagai referensi untuk menilai bagaimana rumah sakit pemerintah daerah dapat memberikan layanan sebaik mungkin..

3. Bagi Institusi Rumah Sakit

Penelitian ini termasuk dalam dokumen yang diperlukan untuk akreditasi rumah sakit, karena akan memberi mereka informasi untuk mempertimbangkan saat mereka mengakreditasi.

4. Institusi Pendidikan

Peningkatan kualitas pelayanan fisioterapi dapat dilakukan melalui penguatan literatur dan pengembangan pengetahuan di kalangan tenaga fisioterapis. Pendidikan yang menekankan pada pelayanan prima diharapkan mampu membentuk calon fisioterapis yang kompeten dalam mengintegrasikan teori dengan praktik pelayanan berdasarkan lima

dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

5. Peneliti Selanjutnya

Menjadi referensi tambahan dalam memahami kaitan penggunaan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien serta sebagai acuan metodologis.



E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Nama peneliti	Judul Penelitian	Metode penelitian (Desain, Variabel, Sampel, Uji, Instrumen)	Hasil	Perbedaan
1.	Irawati Margal, Silvia Haniwijaya T. 1, Novita Fajriyah 2 1Prodi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Adi Husada, Indonesia 2Prodi Keperawatan, STIKES Adi Husada, Indonesia Marga et al., (2022)	Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Dibandingkan Dengan Asuransi Lainnya Terhadap Pelayanan Kesehatan.	D : <i>Cross Sectional</i> . V ₁ : Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dibandingkan dengan pasien pengguna asuransi kesehatan lainnya (non-BPJS). V ₂ : Kualitas pelayanan kesehatan yang diterima S : penelitian terdiri dari total 80 responden, yang terbagi secara proporsional menjadi 40 pasien pengguna BPJS Kesehatan dan 40 pasien non-BPJS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terbagi rata, masing-masing 25% merasa puas dan tidak puas. Sementara itu, 35% pasien non- BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini didukung oleh status kepegawaian tenaga kesehatan di RSUD Undata yang seluruhnya merupakan	Perbedaan antara artikel jurnal tersebut dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada ruang lingkup pembahasan. Artikel jurnal secara langsung membandingkan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS, sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan pasien pengguna

No.	Nama peneliti	Judul Penelitian	Metode penelitian (Desain, Variabel, Sampel, Uji, Instrumen)	Hasil	Perbedaan
			I : kuesioner terstruktur untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dan persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan Data dianalisis dengan uji <i>Rank Spearman Correlation</i> dan <i>Chi-square</i> dengan tingkat kemaknaan $\rho \leq 0,05$.	pegawai tetap dengan masa kerja 2-3 tahun, sehingga pelayanan diberikan secara profesional tanpa membedakan status kepesertaan pasien.	BPJS Kesehatan.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode penelitian(Desain, Variabel, Sampel, Uji, Instrumen)	Hasil	Perbedaan
2.	Beny Irawan ¹ , Raden Aldri Kurnia ² , Erwin Daniel Sitanggang ³ , Sayed Achmady ⁴ Irawan et al., (2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> .	D : deskriptif V ₁ : Kepuasan Pasien V ₂ : Pelayanan Rumah Sakit S :berjumlah 98. I : Instrumen yang digunakan adalah kuesioner berisi 32 pernyataan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan, yaitu sebanyak 82 orang (83,67%), sedangkan laki-laki berjumlah 16 orang (16,33%), sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.	Jurnal ini membahas secara keseluruhan mengenai alat ukur kepuasan pasien <i>Service Quality (Servqual)</i> . Sementara penelitian saya membahas tentang kepuasan pasien dengan menggunakan alat ukur <i>servqual</i> .

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian(Desain, Variabel, Sampel, Uji, Instrumen)	Hasil	Perbedaan
3.	Erni selfyian laowo Mohammad reza Jerry maratisSelfyian Laowo et al., (2021)	Hubungan Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Kasus Stroke Di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat.	D : deskriptif kuantitatif, dengan tipe studi korelasi. V ₁ : Pelayanan Fisioterapi V ₂ : Tingkat Kepuasan Pasien S : 30 orang dengan cara <i>purposive sampling</i> . I : <i>Quality Systems International (QSI)</i> , dan kepuasan pasien diukur <i>MedRisk</i>	Hasil: Uji hipotesis dengan <i>Spearman-Rank correlation</i> menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat (p<0,002) dan (r=0,552).	Pada jurnal ini menggunakan instrument penelitian <i>Systems International (QSI)</i> , dan kepuasan pasien diukur dengan instrumen <i>MedRisk</i> . Sedangkan pada penelitian saya hanya menggunakan <i>servQual</i> sebagai alat ukur kepuasan pasien dan tidak menilai pelayanan fisioterapi.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian(Desain, Variabel, Sampel, Uji, Instrumen)	Hasil	Perbedaan
4.	Muhammad Anzar, Sudirman, Ananda Dwi SaputraAnzar et al., (2022)	Hububgan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu	D : cross sectional kuantitatif. V ₁ : Mutu Pelayanan V ₂ : Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan S : 96 responden I : wawancara menggunakan kuesioner buatan peneliti.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan reliabilitas dengan p value = 0,844 (p	Pada jurnal ini menggunakan instrument penelitian yang dirangkai secara mandiri kuesionernya, sementara pada penelitian saya menggunakan kuesioner <i>servQual</i> , yang sudah banyak dipakai oleh penelitian yang lain sehingga telah teruji dengan baik.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian(Desain, Variabel, Sampel, Uji, Instrumen)	Hasil	Perbedaan
5.	Azlika M. Alamri ¹⁾ , Adisti A. Rumayar ¹⁾ , Febi K. Kolibu ¹⁾ Alamri et al., (2015)	Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado	D : survei analitik dengan rancangan <i>cross sectional</i> V ₁ : Mutu Pelayanan Perawat Kesehatan V ₂ : Kepuasan Pasien(Bpjs) Kesehatan S : 89 responden yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi I : wawancara menggunakan kuesioner buatan peneliti.	Terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan, yang ditinjau dari lima dimensi pelayanan: <i>responsiveness, reliability, assurance, empathy,</i> dan <i>tangible.</i>	Pada jurnal ini menggunakan instrument penelitian yang dirangkai secara mandiri kuesionernya tetapi tetap menggunakan dimensi dari kepuasan terhadap pelayanan, sementara pada penelitian saya menggunakan kuesioner <i>servQual</i> , yang sudah banyak dipakai oleh penelitian yang lain sehingga telah teruji dengan baik.