

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang paling utama dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan untuk sadar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan (Herlambang, 2016).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. (Pohan, 2007). Pada tahun 2014, negara Indonesia mendirikan Sistem Jaminan Kesehatan (BPJS). Semua penduduk warga negara Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia dengan membayar iuran perbulan sesuai premi (Depkes, 2014). Rumah sakit umum mempunyai misi atau tujuan yang harus dicapai yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. (Herlambang, 2016).

Menurut (Pangerapan *et al*, 2018) tentang hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado menunjukkan hasil uji statistika menggunakan uji chi-square terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Survei pendahuluan yang didapatkan peneliti dari hasil rekam medik pasien JKN-KIS rawat inap dan rawat jalan di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan tahun 2020 bulan April - Mei sebanyak 50 orang. Peneliti melakukan observasi melalui wawancara dengan pasien JKN-KIS rawat inap dan rawat jalan selama 2 hari dengan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan. Peneliti melakukan observasi kepada 8 pasien JKN-

KIS yang bersedia dan memenuhi syarat untuk di wawancarai. Hasil survey pendahuluan yang di lakukan menunjukkan bahwa 5 orang pasien menyatakan bahwa jadwal pelayanan rumah sakit tidak tepat waktu seperti kunjungan/visit dokter, perawat dan pemeriksaan pengobatan terlalu lama membuat pasien merasa gelisah dan khawatir akan penyakitnya, 3 orang pasien menyatakan tidak puas dengan tenaga kesehatan (perawat, dokter) ketika memberi informasi jelas tentang diagnosa penyakit, 4 orang mengatakan tidak puas dengan lingkungan fisik ruang rawat inap Rumah Sakit yang kurang bersih, 2 orang mengatakan kurang puas dengan tenaga medis yang kurang tanggap dalam merespon pasien, dan 2 orang mengatakan tidak puas terhadap perhatian yang diberi tenaga kesehatan karena terlalu acuh kepada pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas dan survey pendahuluan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Dan rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS Di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS Di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020

1. 3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS Di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan kehandalan (*Reliability*) tenaga medis terhadap kepuasan pasien JKN-KIS Di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.
2. Untuk mengetahui hubungan ketanggapan (*Responsiveness*) tenaga medis terhadap kepuasan pasien JKN-KIS Di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.

3. Untuk mengetahui hubungan jaminan (*Assurance*) bahwa pasien bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan terhadap kepuasan pasien JKN-KIS Di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.
4. Untuk mengetahui hubungan empati (*Empathy*) tenaga medis terhadap kepuasan pasien JKN-KIS Di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Sebagai gambaran bagaimana kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan.
2. Sebagai bahan referensi perpustakaan UNPRI Medan dan bahan tambahan dalam menyusun penelitian yang akan datang.
3. Hasil penelitian dijadikan sebagai bahan masukan atau bahan pembandingan bagi peneliti selanjutnya

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang sesuai profesi dan standart dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pasien dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat dicapai (Tribowo, 2013).

Lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zaithan dan Parasuraman, sering disingkat dengan dimensi RATER, yaitu:

1. Reability (*realiabilitas*)
2. Assurance (jaminan)
3. Tangibles (tampilan/bukti fisik)
4. Emphaty (empati),.
5. Responsiveness (ketanggapan dan kepedulian)

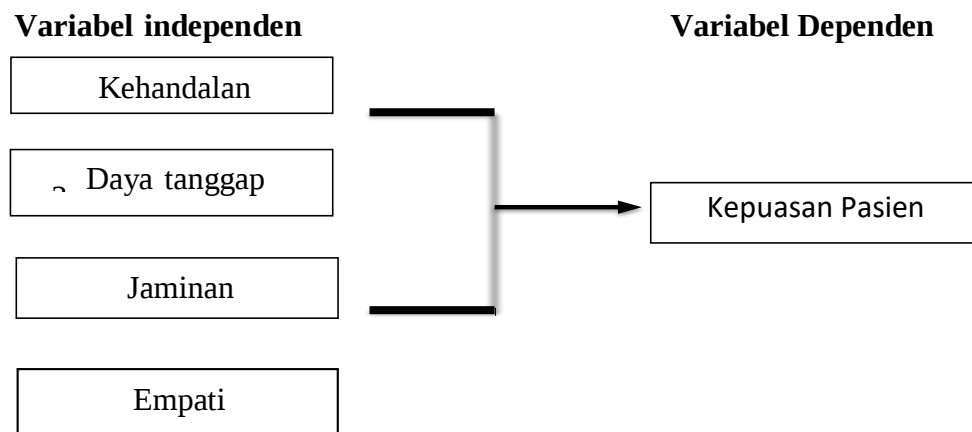
1.6. Rumah Sakit

Rumah sakit adalah pusat untuk pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan. (*Association Of Hosptal Care, 1974*). Menurut peraturan menteri kesehatan tahun 1988

No. 159b/Men- Kes/Kes/II/ 1988 Bab II Pasal tiga dinyatakan bahwa:

- a. Rumah sakit dapat dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta
- b. Rumah sakit pemerintah
- c. Rumah sakit swasta (Alamsyah, 2012).

1.7. Kerangka konsep



Skema 2.1

Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan Dengan
Kepuasan Pasien JKN-KIS Di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten
Nias Selatan Tahun 2020

1.8. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- Ho : Tidak ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien JKN-KIS rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.
- Ha : Ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien JKN-KIS rawat inap dan rawat jalan dengan di Rumah Sakit Umum Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.
- Ho : Tidak ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien JKN-KIS rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.
- Ha : Ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien JKN-KIS rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.
- Ho : Tidak ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien JKN-KIS rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.
- Ha : Ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien JKN-KIS rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.
- Ho : Tidak ada hubungan empati dengan kepuasan pasien JKN-KIS rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020.
- Ha : Ada hubungan empati dengan kepuasan pasien JKN-KIS rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias