

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mutu pelayanan menjadi hal penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan. (Herlambang, 2016).

Menjaga kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dan komite medik rumah sakit dalam menjaga nama baik rumah sakit dan kepercayaan pelanggan terhadap tenaga kesehatan baik medis dan paramedis dan mengasah keterampilan tenaga kesehatan. (Muninjaya, 2012).

Dari segi Sumber Daya Manusia, mutu pelayanan di Indonesia dalam aspek, jumlah, kualitas dan penyebarannya terus membaik. Pada tahun 2014 capaian persentase fasilitas pelayanan kesehatan yang mempunyai sumber daya manusia kesehatan sesuai standar sebesar 85,50% melampaui target yang ditetapkan 80% dengan demikian capaian kinerjanya 106,88%. (Kemenkes, 2015).

Pada tahun 2014, pemerintah mendirikan sistem (BPJS). Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia dengan membayar iuran perbulan sesuai premi. Jaminan kesehatan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan yang diberikan kepada

setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. (Peraturan BPJS Nomor 1 Tahun 2014).

Hasil penelitian yang dilakukan Agus dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 65 responden (44,5%) menyatakan mutu pelayanan BPJS Kesehatan tidak baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 69 responden (47,3%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan. (Agus 2015).

Hasil penelitian yang dilakuka Grace dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati dan daya tanggap dengan kepuasan kerja dengan masing-masing *p-value* 0,000. (Grace 2017).

Hasil Balitbang Kota Medan Tingkat kepuasan Jamkesmas di RSUD Dr. Pringadi pada dimensi ke handalan 63,3% mengatakan puas dan 4,7% tidak puas, pada dimensi daya tanggap 63,3% mengatakan puas dan 2,7% tidak puas. Pada dimensi empati 65,3% mengatakan puas dan 2% tidak puas. Angka ini menunjukkan mutu pelayanan di RSUD Dr. Pringadi di kategorikan baik dengan Nilai Indeks Kepuasan 76,89% memuaskan dan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Pringadi. (Balitbang Kota Medan 2013).

Berdasarkan survei pendahuluan yang didapatkan peneliti dari hasil rekam medik pasien BPJS Rawat Inap di RS Santa Elisabeth Medan tahun 2017 bulan Mei sebanyak 592 orang, selanjutnya peneliti melakukan observasi melalui wawancara dengan pasien BPJS Rawat Inap Sebanyak 15 orang. Adanya keluhan pasien menyatakan jadwal pelayanan rumah sakit tidak tepat waktu seperti kunjungan/jadwal dokter dinas sehingga pasien menunggu kedatangan Dokter cukup lama, tidak puas dengan tenaga kesehatan ketika memberi informasi tentang keluhan pasien, tidak puas dengan lingkungan ruangan rawat inap karena dalam satu ruangan terlalu banyak dan ruangan pasien disamakan dengan jenis penyakit yang berbeda, tidak puas dengan jaminan pelayanan yang diberi tenaga kesehatan kepada pasien seperti motivasi dan harapan untuk sembuh dan tidak puas terhadap perhatian yang diberi tenaga kesehatan (perawat).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk Mengetahui Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien
2. Untuk Mengetahui Hubungan Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien
3. Untuk Mengetahui Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien
4. Untuk Mengetahui Hubungan Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien
5. Untuk Mengetahui Hubungan Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Untuk meningkatkan martabat, moral dan kebijakan dalam pelayanan kesehatan terhadap masyarakat memberikan keyamanan dan kepuasan. Menjaga nama baik Rumah sakit untuk kedepannya semakin baik dan berkualitas.

2. Bagi Akademik

Sebagai informasi untuk tambahan pengetahuan bagi mahasiswa untuk meningkatkan mutu untuk masa depan yang akan datang.

3. Bagi Responden

Sebagai bahan masukan bagi responden untuk mendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap Rumah sakit Santa Elisabeth Medan.