

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien menjadi hal yang penting dan utama yang harus menjadi perhatian fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanannya. Keberhasilan layanan yang disediakan di fasilitas kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien (Mastuti, 2021). Survei membuktikan bahwa tidak setiap pasien yang merasa kecewa dengan layanan yang diterimanya dari rumah sakit bersedia menyampaikan keluhan. Hal tersebut berarti bahwa meskipun pasien tidak menyampaikan keluhan tidak otomatis dianggap pasien tersebut merasa puas (Rahmadani, Indar, & Jam'an, 2021).

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil pelayanan yang diterima pasien dibanding dengan harapannya terhadap pelayanan tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Purnomo, 2019). Saat ini pengukuran kepuasan pasien yang banyak digunakan adalah pengukuran kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa secara umum, padahal pelayanan kesehatan memiliki keunikan tersendiri (Sidin, 2016). Ada banyak aspek yang dapat dinilai untuk mengetahui kepuasan pasien, namun hanya sedikit yang betul-betul dapat menggambarkan ketidakpuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan di rumah sakit (Budiastuti, 2018).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia berpendapat bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan sosial. Peserta BPJS Kesehatan terbagi menjadi dua yang

pertama adalah masyarakat tidak mampu yang menerima bantuan iuran (PBI) dan yang kedua peserta Non PBI yang merupakan peserta penerima upah (PPU), peserta bukan penerima upah (PBPU) dan bukan pekerja yang biayanya ditanggung sendiri ataupun kolektif ke BPJS Kesehatan. BPJS adalah badan milik publik, maka indikator keberhasilan BPJS Kesehatan atau program JKN sama seperti badan publik lainnya, yakni tingkat kepuasan masyarakat (Kemenkes RI, 2018). Kepuasan dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien dari pelayanan rumah sakit yang telah bekerja sama dengan BPJS (Hakim & Suryawati, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadani et al., (2021) menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap BPJS Non PBI di RSUD Labuang Baji Kota Makassar yaitu *reliability* ($p= 0,002$), *empathy* ($p= 0,000$), *responsiveness* ($p= 0,037$), *assurance* ($p= 0,000$), sedangkan variabel *tangible* ($p = 0,545$) tidak berpengaruh. Penelitian yang dilakukan oleh (Astuti & Kustiyah, 2014) di Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen bahwa 63,40% variasi variabel kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel Keandalan (X1), Ketanggapan (X2), Keyakinan (X3), Perhatian/Empati (X4) dan Penampilan (X5) sedangkan 36,60% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model, seperti kurangnya kenyamanan ruang tunggu keluarga, masih kurangnya keramahan para *contact personnel*.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Kasih Ibu yang memberikan pelayanan pada masyarakat yang ada di wilayah kota Lhokseumawe dan sekitarnya. Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe bahwa kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap berdasarkan sistem pembayaran yang digunakan adalah sebagai berikut:

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang didapat dari latar belakang di atas adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe Tahun 2022.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe tahun 2022.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe tahun 2022.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe tahun 2022.
3. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan penunjang medik terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe tahun 2022.
4. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe tahun 2022.
5. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan tepat waktu terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe tahun 2022.

6. Untuk menganalisis pengaruh ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe tahun 2022.
7. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas ruang rawat inap terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe tahun 2022.
8. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe tahun 2022.
9. Untuk menganalisis faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) di Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, informasi, pengalaman, dan keterampilan bagi peneliti berkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI).

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe

Sebagai masukan bagi Rumah Sakit Kasih Ibu Lhokseumawe dalam meningkatkan pelayanan pada pasien rawat inap sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap dengan pembayaran BPJS Non PBI.

1.4.3 Bagi Institusi

Diharapkan dapat menjadi referensi sebagai ilmu pengetahuan bagi Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Prima Indonesia.

