

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang diinginkan, diinginkan dan dibutuhkan oleh setiap orang. World Health Organization (WHO) telah mendorong semua negara untuk membentuk asuransi kesehatan bagi seluruh penduduknya (WHO, 2010). Indonesia merupakan salah satu negara yang menyelenggarakan program asuransi sosial untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan kesehatannya dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Indonesia telah memperkenalkan beberapa program asuransi sosial selama kurang lebih empat (empat) dekade, namun hanya mencakup sebagian kecil dari populasi. Penyelenggaraan berbagai program jaminan sosial belum mampu memberikan perlindungan yang adil dan memadai kepada peserta sesuai dengan manfaat program yang menjadi hak peserta

Umumnya pelayanan rumah sakit terdiri dari pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan pasien merupakan pelayanan administrasi yang paling utama karena dalam pelayanan tersebut interaksi pasien antar rumah sakit berlangsung cukup lama. Kepada alur pelayanan pasien BPJS yang melakukannya Rawat inap harus memenuhi persyaratan yaitu Kartu Jaminan Kesehatan, Kartu BPJS, KTP, Surat Rujukan/Pemberitahuan Keluar dan Sertifikat Kelayakan Pasien/September. Untuk fasilitas gawat darurat atau prosedur rawat jalan, segera daftarkan di TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap) dan pesan kamar pasien. Perhatian penuh harus diberikan kepada pelayanan administrasi rumah sakit. Kinerja administrasi yang buruk menyebabkan citra pasien yang buruk dalam hubungannya dengan rumah sakit. Hal ini tentunya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Sarasija, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan karena saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Kualitas pelayanan mendorong pasien untuk mempercayai pelayanan yang diberikan, menciptakan hubungan yang kuat antara pasien dan rumah sakit. Pengabaian kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi jumlah pasien, karena pasien tidak mempercayainya dan beralih ke rumah sakit lain yang seharusnya memenuhi harapan mereka (Pasalli dan Patattan, 2021). Kepuasan pasien saat berkunjung ke rumah sakit merupakan indikator pertama untuk standar pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Ketika kepuasan pasien rendah, hal itu mempengaruhi jumlah kunjungan rumah sakit. Sofiana dan Wahyuni (2020) menemukan bahwa konsep service quality berkaitan dengan hal tersebut Kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa kita sebut “SERVQUAL” (Keandalan, Kepastian, Tanggung Jawab, Keandalan dan Empati). Mutu pelayanan kesehatan dikatakan sempurna apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada setiap pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat emosional dimana pasien

memenuhi harapannya dengan kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya. Kepuasan konsumen merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh setiap penyedia jasa dalam rangka membangun hubungan yang baik dengan konsumen dan memberikan pelayanan yang baik. Karena pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dan harus selalu diperhatikan (Noviandine 2017)

Konsumen yang menggunakan layanan BPJS membutuhkan layanan kesehatan yang baik sama halnya dengan konsumen yang tidak menggunakan layanan BPJS merasa puas. Kepuasan konsumen tidak hanya tentang apa hasil akhirnya berupa perbaikan diri, tetapi juga tentang apa yang mereka lihat dan rasakan selama mereka tinggal di rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit meliputi kemampuan untuk mengobati penyakit pasien dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu diperlukan keramahan dan kewaspadaan dokter, kecepatan pelayanan tenaga perawat dan juga penanggung jawab rumah sakit, sehingga timbul harapan konsumen, atau kepuasan pasien di rumah sakit yang bersangkutan. Perhatian khusus harus diberikan pada perawatan kesehatan. Memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang ditawarkan. Kepuasan konsumen dicapai dengan memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka konsumsi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kosnan (2019) tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik 5 variabel tersebut maka akan membuat pasien BPJS Kesehatan akan semakin puas (Kosnan, 2019).

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Mutiara dkk. (2018) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek dengan menggunakan penelitian kuantitatif, pendekatan cross sectional, menggunakan analisis data uji chi square menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tangible ($p = 0.013$), reliability ($p = 0.027$), responsiveness ($p = 0.002$), assurance ($p = 0.000$), dan empathy ($p = 0.003$) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek (Mutiara, Sari, dan Agustinus, 2018).

Peneliti melakukan pendataan awal melalui observasi dan wawancara pada 10 pasien BPJS yang dirawat inap di RSU Royal Prima Medan pada Agustus 2022. Ditemukan bahwa 70% pasien sering mengeluhkan kendala dalam pemberian pelayanan, seperti rumitnya pengurusan administrasi. tentang pelayanan bangsal, karena database salah, harus menunggu antrian yang sangat panjang dan antrean yang menumpuk, juga sering dianjurkan kepada pasien untuk rawat jalan yaitu rawat inap, terutama pasien yang datang melalui ruang gawat darurat (emergency room) . Ini karena hasil laboratorium tidak cukup serius untuk mencegah rawat inap. Oleh karena itu, sebagian dari mereka lebih memilih menjadi pasien umum dan tidak menggunakan pelayanan yang rumit, meski terkadang harus

membayar biaya yang mahal. Dengan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mempelajari faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di bagian BPJS-Kesehatan RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Di RSUD Royal Prima Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi Tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2022.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi *tangible* terhadap tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2022.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi *reliability* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2022
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness* terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2022.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi *assurance* terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2022.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty* terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan Tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Tempat Peneliti

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi RSUD Royal Prima Medan dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja petugas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

1.4.2 Bagi Peneliti Lain

Dapat digunakan sebagai referensi dan juga data dasar dalam

melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dan berhubungan dengan topik permasalahan yang sama.

1.4.3 Bagi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

Dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik lagi, agar BPJS memiliki pelayanan yang baik dan berkualitas.

1.4.4 Bagi Peneliti

Peneliti dapat memahami bagaimana standar kualitas pelayanan kesehatan yang baik agar terselenggaranya pelayanan kesehatan yang lebih optimal dan menjadi media dalam menjawab rasa penasaran peneliti terhadap hal yang diteliti serta penerapan ilmu yang di dapat selama proses belajar di Universitas Prima Indonesia dan sebagai salah satu syarat kelulusan dalam prodi kesehatan masyarakat.