

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang mempunyai peran penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat di sekitarnya [1][2]. Seiring berkembangnya dunia modern, tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas khususnya dari pasien BPJS semakin meningkat. Pasien BPJS sebagai mayoritas pengguna layanan kesehatan di Indonesia mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit [3]. Oleh karena itu, rumah sakit mempunyai tanggung jawab untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi kebutuhan dan harapan pasien [4][5] .

Kepuasan pasien merupakan indikator terpenting keberhasilan pelayanan medis di suatu rumah sakit. Kepuasan tercapai ketika layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, sehingga memperkuat kepercayaan dan loyalitas mereka [6]. Sebaliknya ketidakpuasan dapat merusak citra dan reputasi rumah sakit. Mengukur kepuasan pasien penting untuk menilai kualitas layanan, mengidentifikasi kekurangan, dan memahami kebutuhan pasien. Evaluasi yang tepat dapat membantu rumah sakit meningkatkan pengalaman pasien melalui kualitas layanan, kenyamanan fasilitas, dan interaksi dengan staf medis [7][8].

Di zaman modern ini, kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas terus meningkat. Rumah Sakit mempunyai kewajiban untuk melakukan inovasi, mulai dari menyediakan peralatan yang memadai hingga meningkatkan kemampuan staf medis dan mengefektifkan manajemen pelayanan [9][10]. Sebagai rumah sakit kelas dunia, Rumah Sakit Royal Prima berupaya memberikan pelayanan medis yang berkualitas, didukung dengan peralatan canggih dan tenaga medis yang profesional. Berbagai layanan rumah sakit, seperti rawat inap, rawat jalan, dan ruang gawat darurat, menunjukkan komitmen rumah sakit terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien.

Pada penelitian terdahulu yang berjudul “Hubungan Dimensi Servqual dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi” [11]. Hasil survei menunjukkan kepuasan warga terhadap pelayanan kesehatan BPJS masuk dalam kategori “puas”, namun terdapat kesenjangan antara harapan pasien dan kualitas layanan yang diterima, terutama dalam aspek keandalan, seperti konsistensi layanan dan keakuratan informasi medis.

Penelitian ini berfokus pada pengukuran kepuasan pasien BPJS di rumah sakit melalui empat dimensi kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana rumah sakit mampu memenuhi harapan pasien BPJS dalam hal mutu pelayanan [12]. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Analisis Perbandingan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality dalam Mengukur Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana kinerja metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Service Quality (SERVQUAL) dalam mengukur kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima?
- Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima jika diukur menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Service Quality (ServQual)?
- Bagaimana perbandingan hasil antara metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Service Quality (ServQual) dalam mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

- Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuesioner dan google form yang disebarakan kepada pasien BPJS Rumah Sakit Royal Prima.
- Metode penelitian yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan layanan pasien adalah Customer Satisfaction Index (CSI) dan Service Quality (ServQual) dengan menggunakan 4 dimensi.
- Dalam penelitian ini Bahasa pemrograman yang digunakan dalam mengolah data pasien adalah *Python*.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat cara kerja metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Service Quality (ServQual) dalam mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Royal Prima.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat membantu Rumah Sakit Royal Prima dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS berdasarkan tingkat kepuasan pasien.