

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UU No. 36 Tahun 2009 mengartikan kesehatan sebagai suatu keadaan sejahtera yang mencakup berbagai aspek kehidupan manusia. Kondisi sehat tidak hanya dilihat dari kesejahteraan tubuh, tetapi juga meliputi kebahagiaan jiwa, ketenangan batin, dan keharmonisan dalam berinteraksi sosial. Keseimbangan ini memungkinkan setiap orang untuk menjalani kehidupan yang bermakna dan menghasilkan, baik dalam konteks bermasyarakat maupun dalam menghasilkan nilai ekonomi. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi seluruh individu diberbagai sektor masyarakat, tanpa memandang jenis kelamin, usia, etnis, ataupun golongan. Ketika kesehatan memburuk serta suatu individu dinyatakan sakit, hal tersebut menyebabkan ketidakmampuannya dalam menjalankan pekerjaan, yang dapat dibenarkan dengan meninggalkan pekerjaan, yang pada akhirnya memberikan dampak kepada produktivitas serta pendapatan individu hingga bisnis (Sondakh, 2022).

Menurut WHO, kesehatan ialah aspek yang terpenting pada kehidupan manusia, serta kesehatan yang baik tidak sebatas tiadanya penyakit serta kelemahan, tetapi juga baiknya kesehatan fisik, kesehatan mental, serta kesehatan sosial (WHO, 1948). Pandangan konsep sehat oleh masyarakat mempunyai beragam artian (multi tafsir) meskipun adanya pedoman Konsep Sehat berdasar kepada Organisasi Kesehatan Dunia WHO tahun 1981: *“Health is a state of complete physical, mental and social well being, and not merely the absence of disease or infirmity”*, terjemahannya ialah Konsep kesehatan berdasar kepada WHO mempunyai pendefinisian yakni suatu situasi keutuhan kesejahteraan fisik, mental serta sosial serta tidak sebatas terhindar dari penyakit, kecacatan serta kelemahan. Konsep kesehatan WHO telah dimodifikasi serta diadopsi di Indonesia pada UU Kesehatan No. 36 Tahun 2009 sebagaimana kesehatan ialah sejahteranya kondisi badan, jiwa, serta sosial yang memberikan kemungkinan kepada tiap-tiap individu dalam hidup produktif secara sosial hingga ekonomis serta merupakan keadaan sejahtera fisik, mental, serta sosial. Hal tersebut membuktikan jika kesehatan merupakan suatu sistem yang holistik serta melingkupi tujuan kesehatan masyarakat. (RB. Asyim and Yulianto, 2022)

Dimensi Mutu pelayanan kesehatan mencakup 5 dimensi yakni *reliability* (kemampuan untuk memenuhi janji), *responsiveness* (ketepatan waktu dalam pemberian layanan), *assurance* (kemampuan untuk menjamin layanan), *emphaty* (kemampuan untuk memahami kebutuhan klien) serta *langibles* (penampilan layanan). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut

merupakan konsep *Service Quality* yang melingkupi alat untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dirumah sakit sangat penting dikarenakan memberikan dampak kepada rasa puas pasien. Jika kualitas pelayanan kesehatan tinggi, maka seluruh pasien akan merasa puas. Jika kepuasan pasien rendah, maka jumlah kunjungan pasien akan mengalami penurunan, yang akan memberikan dampak kepada profitabilitas pusat kesehatan. (Mutiar, Mayasari and, 2018)

Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, peneliti bermaksud melakukan kajian untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien peserta BPJS dan non-BPJS selama dirawat di RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat dirumuskan permasalahan diantaranya yakni :

1. Berapa besar pengaruh analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan ?
2. Berapa besar pengaruh analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien Non BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan?
3. Berapa besar pengaruh analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berdasarkan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Guna mengetahui “Analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS serta Non BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan”.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Guna mengetahui pengaruh analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan kepada kepuasan pasien BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan
2. Guna mengetahui berapa besar pengaruh kualitas mutu pelayanan kesehatan kepada kepuasan pasien Non BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan

3. Guna mengetahui berapa besar pengaruh analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan berdasarkan *Tangible* (kenyataan) kepada tingkat kepuasan pasien BPJS serta Non BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan.
4. Guna mengetahui berapa besar pengaruh analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan berdasarkan *Reliability* (kepercayaan) kepada tingkat kepuasan pasien BPJS serta Non BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan.
5. Guna mengetahui berapa besar pengaruh analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan berdasarkan *Responsiveness* (tangung jawab) kepada tingkat kepuasan pasien BPJS serta Non BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan.
6. Guna mengetahui berapa besar pengaruh analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan berdasarkan *Assurance* (jaminan) kepada tingkat kepuasan pasien BPJS serta Non BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan.
7. Guna mengetahui berapa besar pengaruh analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan berdasarkan *Empathy* (empati) kepada tingkat kepuasan pasien BPJS serta Non BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi RSUD. Royal Prima Medan

Manfaat penelitian ini ialah menjadikannya saran teruntuk tenaga kesehatan yang bekerja di RSUD. Royal Prima Medan baik dokter, perawat, bidan guna mengetahui kualitas mutu pelayanan kesehatan kepada tingkat kepuasan pasien BPJS serta Non BPJS di rawat inap RSUD. Royal Prima Medan.

b. Bagi Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini mampu menjadikannya referensi serta panduan ilmiah guna melanjutkan penelitian serupa di masa kedepannya.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini mampu membagikan ilmu tambahan teruntuk peneliti tentang kualitan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.