

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Ketatnya persaingan antar rumah sakit serta semakin selektifnya pasien dalam memilih mengharuskan rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. “Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan yang setia. “Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan.” (Seamelityawan,2018:2). Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Junistyaningrum,2016:3). Dewasa ini banyak peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memanfaatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) guna mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan semakin banyaknya pasien JKN membuat rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan dan mutu fasilitas kesehatan.

Penerapan sistem kendali mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan dilakukan secara menyeluruh meliputi standar mutu, fasilitas kesehatan yang diberikan dengan upaya kesehatan baik promotif (kegiatan pelayanan kesehatan yang mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan), preventif (kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan), kuratif (kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit) maupun rehabilitatif (kegiatan untuk mengembalikan penderita ke dalam masyarakat sehingga bisa diterima lagi di dalam masyarakat). Pengguna jasa pelayanan rumah sakit yang dalam hal ini adalah pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan

yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. Bahkan pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Menurut Perpres Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan mutu pelayanan kepuasan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas dan fasilitas kesehatan tersebut. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.

Dari beberapa hasil studi lainnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Dimensi mutu dan kualitas layanan (*service quality*) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan kesehatan. Dalam suatu Studi yang memakai metode kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai “secercah senyum pemberi layanan kesehatan (Widyamoko, A 2011)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 menjelaskan tentang setiap orang berhak atas Jaminan Sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur. Jaminan Kesehatan Nasional merupakan jaminan yang berupa perlindungan terhadap risiko kesehatan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) kepada peserta berupa pemeliharaan kesehatan juga perlindungan terhadap kebutuhan dasar kesehatan. Jaminan tersebut diberikan kepada peserta yang iurannya dibayarkan secara pribadi maupun yang dibayarkan oleh pemerintah.

Sebagai badan penyelenggara yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden, BPJS Kesehatan berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan melakukan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja. Jika pelayanan yang diberikan rendah, maka akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh ST. Nurul Aliah Alwy yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar Tahun 2018 tentang Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah diperoleh perhitungan statistik mengenai kepuasan (*Servqual*) menunjukkan sebanyak 38,3% responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh perawat yang ada di Rumah sakit Haji Makassar dan sebanyak 61,2 % yang menyatakan tidak puas dengan perawat yang ada dan memberikan pelayanan langsung yang dirasakan oleh pasien.

Dalam Undang - Undang Peraturan Pemerintah No..36 Tahun 2012 mengenai kewajiban rumah sakit dan pasien, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat pasien, dan setiap rumah sakit mempunyai suatu kewajiban yaitu berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan, menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu/miskin, melaksanakan fungsi sosial, melaksanakan etika rumah sakit dengan baik, melaksanakan program pemerintah baik secara regional maupun nasional, menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit, mengupayakan keamanan dan kenyamanan pasien, pengunjung dan petugas dirumah sakit, memberikan informasi yang jelas mengenai tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat secara baik dan terbuka. (Kemenkes RI,2012) .Rumah Sakit sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Selama ini Kementerian Kesehatan telah menyusun dan melakukan akreditasi rumah sakit, tetapi saat ini belum ada pedoman dan indikator yang memudahkan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit dari sisi pasien. Penilaian pelayanan dari sisi pasien memudahkan Kementerian Kesehatan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan rumah sakit, dalam hal ini juga memberikan masukan kepada manajemen untuk menentukan kebijakan demi peningkatan kualitas rumah sakit. Hal tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dahlan (2012) bahwa jika jasa layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa gambaran umum kepuasan pasien rawat inap JKN di RS Islam Aisyiyah terhadap. Dalam penelitian ini pasien rawat inap JKN menjadi responden berdasarkan pertimbangan bahwa pasien merasakan langsung pelayanan dan fasilitas kesehatan dari Rumah Sakit tersebut. Penulis merasa masalah kesehatan sangat penting

di masyarakat sehingga penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan penting untuk kami angkat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diambil sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat inap JKN di RS Islam Aisyiyah Malang ditinjau dari indikator daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan ?

## **1.3 Tujuan**

Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap JKN di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang ditinjau dari indikator daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan kehandalan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai pengalaman serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien selama penelitian.

2. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan kesehatan yang menyangkut tentang kepuasan pasien.

3. Manfaat Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan dapat dijadikan referensi dalam kegiatan pembelajaran mahasiswa program studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.