

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia, pemerintah telah menyelenggarakan suatu upaya yaitu program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). JKN merupakan suatu upaya dalam memberikan perlindungan kesehatan kepada masyarakat untuk mendapatkan pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi segala kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap individu yang telah melakukan pembayaran iuran atau yang mendapatkan bantuan yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah seperti yang telah tercantum dan diatur dalam PMK No. 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Permenkes, 2014).

Menurut Depkes Republik Indonesia (2009), pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik dari segi promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (Permenkes RI No.75, 2014).

Bagi penyedia jasa kesehatan bukanlah hal yang mudah untuk dapat memberikan pelayanan serta kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasiennya

dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri. Oleh karena itu, tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Wigati, 2010).

Penyediaan fasilitas kesehatan menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan pembangunan kesehatan, dalam rangka mengembangkan kesehatan bagi masyarakat pemerintah Provinsi Jawa Timur terus berupaya meningkatkan layanannya baik berupa sarana maupun prasarana kesehatan. Sasaran pembangunan kesehatan di Provinsi Jawa Timur antara lain program peningkatan sarana prasarana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), termasuk wilayah Kabupaten Pasuruan. Kabupaten Pasuruan memiliki rumah sakit dengan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) meliputi RSUD Bangil dan RSUD Grati. Dari kedua rumah sakit tersebut yang menjadi rumah sakit type C adalah RSUD Grati yang merupakan rumah sakit yang baru dibuka sejak tahun 2018. RSUD Grati dibangun untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). Sedangkan untuk RSUD Bangil menjadi rumah sakit type B. Sehingga pelayanan rujukan harus berjenjang. RSUD Grati memiliki 8 pelayanan kesehatan meliputi pelayanan Rawat Jalan, pelayanan Rawat Inap, pelayanan IGD (Instalansi Gawat Darurat), pelayanan Penunjang Medik, pelayanan Kamar Operasi, pelayanan HCU-ICU Terintegrasi Non Isolasi, pelayanan Masa Pandemi Covid 19, dan pelayanan 24 jam (website RSUD Grati <http://rsudgrati.pasuruankab.go.id/>).

Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kesehatan BPJS merupakan tingkat perasaan seorang pasien setelah membandingkan penerapan yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani perawatan. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan

pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Saat ini pemerintah sedang memantapkan penjaminan kesehatan bagi masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) sebagai bagian dari pengembangan jaminan secara menyeluruh.

Peningkatan kepuasan pasien sangat diperlukan untuk mempertahankan eksistensi sebuah pelayanan kesehatan agar dapat tetap bersaing. Apabila pasien merasa puas akan pelayanan yang diterima, maka akan memberikan manfaat bagi penyedia pelayanan tersebut salah satunya adalah kepuasan pasien dapat menimbulkan loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Kulsum (2017), menyatakan bahwa kepuasan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Kuntoro & Istiono, 2017).

Menurut Direktur RSUD Grati, menyikapi tuntutan masyarakat yang semakin kritis mengenai akan hak-hak pasien, RSUD Grati terus melakukan upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dapat memberikan pelayanan terbaik dengan melihat dari jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap yang terus meningkat (*website* RSUD Grati <http://rsudgrati.pasuruankab.go.id/>).

Menurut Snook dalam Trimumpuni (2010) rawat inap adalah salah satu pelayanan yang ada di suatu rumah sakit untuk merawat pasien. Suatu tempat dapat digunakan sebagai rawat inap diukur dengan jumlah tempat tidur, bila tempat itu dapat menyediakan tempat tidur di atas 6 bed digunakan untuk merawat pasien dengan lama perawatannya sampai 24 jam. Berdasarkan data yang diperoleh dari web resmi RSUD Grati (<http://rsudgrati.pasuruankab.go.id/>) terdapat jumlah tempat tidur pelayanan rawat inap untuk kelas III tersedia 38 tempat tidur, kelas II tersedia 10 tempat tidur, kelas I terdapat 9 tempat tidur, kelas VIP terdapat 2 tempat tidur, ruang

isolasi terdapat 41 tempat tidur, dan ruang HCU-ICU terdapat 4 tempat tidur, sehingga totalnya terdapat 104 tempat tidur.

Sejalan dengan hakekat pembangunan di bidang kesehatan yaitu meningkatkan derajat kesehatan setiap individu yang mampu memelihara dan meningkatkan kesehatan jasmani, rohani dan sosial. Dengan melihat potensi yang ada di wilayah Kecamatan Grati baik potensi Sumber Daya Manusia (SDM), potensi lingkungan dengan luas lahan sebesar 2,170 Ha, maupun potensi penduduk yang mencapai 49.008 jiwa dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 38.189 pasien per tahun, diperlukan rumah sakit di wilayah timur Kabupaten Pasuruan untuk melayani pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah timur Kabupaten Pasuruan dan sekitarnya. Berdasarkan data yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada peneliti kunjungan rawat inap pasien BPJS Kesehatan kelas III sebanyak 1068 dalam kurung waktu bulan November 2021 – Januari 2022. Sehubungan dengan penelitian ini bertempat di RSUD Grati yang merupakan rumah sakit baru di Kabupaten Pasuruan, maka peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Grati terhadap tingkat kepuasan pasien yang ada di RSUD Grati.

Hasil penelitian yang dilakukan Paraidhi (2017) yang dilakukan di RSUD Mandau, dengan sampel 164 orang dengan 87 orang menyatakan puas, karena tenaga pelayanan kesehatan memberikan empati terhadap penyakit yang sedang diderita oleh pasien. Maka pasien merasa sangat senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Bur, Nurfardiansyah (2021) yang dilakukan di RSUD Kabupaten Mamuju Sulawesi Barat, dengan sampel 90 pasien dengan 84 pasien menyatakan puas karena pelayanan yang diberikan oleh dokter untuk memeriksa pasien tepat waktu, sehingga pasien merasa puas.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Kelas III di RSUD Grati”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Bagaimana hubungan kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan kelas III di RSUD Grati ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian adalah

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan kelas III di RSUD Grati Kabupaten Pasuruan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik individu (usia, jenis kelamin, dan pekerjaan) dari pasien rawat inap BPJS Kesehatan kelas III di RSUD Grati
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan kelas III terhadap kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Grati

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan pengembangan khasanah ilmu di bidang kesehatan khususnya dalam kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah Sakit, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, masukan dan alternatif terkait kualitas pelayanan rawat inap terhadap peningkatan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.
- b. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang, penelitian ini dapat memberikan bahan tambahan referensi bagi mahasiswa dan pihak lain yang ingin melakukan penelitian di bidang kepuasan pasien.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan pengalaman berharga dengan tujuan memperluas pengetahuan dan mengaplikasikan ilmu

yang telah diperoleh selama kuliah di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, khususnya Prodi D-III Asuransi Kesehatan.