

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Menteri Kesehatan RI, 2019). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan. Pemerintah melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) pada tahun 2014 sebagai penyelenggara program kesehatan yang bertujuan meningkatkan pelayanan rumah sakit secara maksimal sehingga kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dapat terpenuhi dengan baik (Kementerian Kesehatan RI, 2004).

Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan juga standar dari mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak pada jumlah kunjungan di rumah sakit. Rumah sakit yang ingin bertahan di antara persaingan pihak yang lain perlu memberikan pelayanan yang bermutu kepada konsumen yaitu pasien, maka peningkatan mutu pelayanan harus dilakukan secara berkesinambungan dan harus segera terpenuhi, terutama kepuasan pasien (Sabarguna, 2008). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan untuk upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dan ketidakpuasan pasien ditentukan oleh sarana dan prasarana yang terdapat di fasilitas kesehatan, lingkungan yang nyaman, kinerja petugas kesehatan saat memberikan pelayanan yang berkualitas (Kotler, 2011).

Mutu pelayanan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien, oleh karena itu pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilaksanakan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan di fasilitas kesehatan (Pohan, 2006). Berikut data mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan:

Tabel 1.1 Data Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

Peneliti	Kepuasan Pasien	Keterangan
(Mutiara <i>et al.</i> , 2018)	63,3%	Presentase peserta BPJS menyatakan puas akan pelayanan sebanyak 38 dari 60 pasien.
(Natassa & Dwijayanti, 2019)	42,7%	Pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 41 dari 96 pasien.
(Simalango, 2019)	48,2%	Dari kategori kepuasan pasien sebanyak 41 dari 85 pasien menyatakan puas.

Sumber: Data Sekunder Penelitian Terdahulu

Berdasarkan Tabel 1.1, hasil dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan. Persentase tersebut menunjukkan hasil masih dibawah standar pelayanan minimal rumah sakit. Hasil tersebut tidak sesuai dengan standar kepuasan pasien rawat inap yaitu $\geq 90\%$ (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya (Tonis & Wiranata, 2020b). Dimensi mutu pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Astuti, 2000) ditinjau dari 5 aspek. Pertama *tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Kedua *reliability* (kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat. Ketiga *responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keempat *assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguguan. Kelima *empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Widodo, 2018) menyatakan ketidakpuasan pasien diawali dengan ketidakpuasan pasien BPJS mengenai

prosedur pendaftaran yang lama, karena pasien sangat banyak sehingga mengakibatkan antrian yang banyak dan menambah waktu tunggu, prosedur pendaftaran yang panjang dan berbelit-belit. Masalah ini tidak sesuai dengan dimensi *reliability* (kehandalan). Masalah lain yang terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh (Vianti, 2016) adalah komunikasi dokter yang kurang ramah terhadap pasien, dokter dan perawat yang tidak tanggap terhadap keluhan pasien, ruang rawat inap yang penuh, dan tidak terdapat perhatian khusus untuk berkomunikasi dengan pasien ketika pasien membutuhkan bantuan juga membuat pasien merasa pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Masalah ini tidak sesuai dengan dimensi *empathy* (empati).

Permasalahan-permasalahan tersebut jika tidak segera ditangani oleh fasilitas pelayanan kesehatan, maka pasien akan merasa tidak puas dan kunjungan ulang untuk berobat kembali akan semakin menurun. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kusniati *et al.*, 2016), semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin meningkat pula minat kunjungan ulang untuk berobat kembali.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti ingin melakukan studi *literature review* dengan judul “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap: *Literature Review*”. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* karena dapat memberikan kerangka berpikir untuk menjabarkan pentingnya penelitian yang sedang dilakukan dan dapat menjadi tolok ukur dalam membandingkan antara temuan penelitian dengan penelitian yang lain.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini menggunakan metode PICO (*Population, Intervention, Comparison, Outcome*) yang disajikan pada tabel dibawah:

Tabel 1.2 Metode PICO

Metode PICO	
P (<i>Population</i>)	Pasien BPJS Rawat Inap
I (<i>Intervention</i>)	Mutu Pelayanan Kesehatan
C (<i>Comparison</i>)	-
O (<i>Outcome</i>)	Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap

Research question: “Bagaimana Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Instalasi Rawat Inap?”

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Peneliti

Mengimplementasikan ilmu dan teori-teori yang telah didapat selama menempuh pendidikan perkuliahan terutama dalam menganalisis *literature* khususnya tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jember dalam melakukan penelitian *literature review* terkait dengan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yang lebih lanjut terutama bagi Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan. Dan juga dapat menambah koleksi pustaka di perpustakaan Politeknik Negeri Jember.

1.4.3 Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian bertemakan tentang kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini berfokus pada:

- a. Dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001) yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).
- b. Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS pada instalasi rawat inap.

1.6 Keaslian Penelitian

Dibawah ini adalah tabel keaslian penelitian berdasarkan hasil penelusuran artikel melalui *Google Scholar*, *Crossref* dan Portal Garuda:

Tabel 1.3 Keaslian Penelitian

No	Materi	(Arnindiah & Safriantini, 2018)	(Mutiara <i>et al.</i> , 2018)	Shalmawati, A (2021)
1	Judul	Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap: <i>Literature Review</i>
2	Variabel	a. Kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional. b. <i>Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.</i>	a. Variabel <i>independent: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.</i> b. Variabel dependent: yaitu kepuasan peserta BPJS di ruang rawat inap penyakit dalam di RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.	a. Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap. b. Mutu pelayanan kesehatan meliputi <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.</i>
3	Jenis Penelitian	Penelitian <i>cross sectional</i> dengan metode kuantitatif.	Penelitian kuantitatif berupa observasi analitik menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> .	<i>Literature review.</i>
4	Sampling	Pasien peserta JKN RI sebanyak 73 orang yang dipilih secara proportional sampling.	Pasien peserta BPJS rawat inap dengan jumlah sampel yang didapatkan 60 sampel.	Pasien peserta BPJS rawat inap.
5	Hasil	Responden yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 40 orang atau 54,8% dan yang tidak puas sebanyak 33 orang atau 45,2%.	Angka presentase kepuasan pasien BPJS akan pelayanan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yaitu sebanyak 38 orang (63,3%).	a. Bukti fisik terdapat 14 artikel (88%) berhubungan dan 2 artikel (12%) tidak berhubungan. b. Keandalan terdapat 14 artikel (88%) berhubungan dan 2 artikel (12%) tidak berhubungan. c. Daya tanggap terdapat 15 artikel (94%) berhubungan dan 1 artikel (6%) tidak berhubungan. d. Jaminan terdapat 13 artikel (81%)

				berhubungan dan 3 artikel (19%) tidak berhubungan.
				e. Empati terdapat 14 artikel (88%) berhubungan dan 2 artikel (12%) tidak berhubungan.
6	Kesimpulan	Terdapat hubungan antara variabel <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>empathy</i> dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional di RSI Siti Khadijah Palembang.	Ada hubungan <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>empathy</i> terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek.	Dimensi yang memiliki hubungan tertinggi pada kepuasan pasien adalah daya tanggap (94%), bukti fisik, kehandalan dan empati memiliki nilai hubungan yang sama (88%) dan terakhir jaminan (81%).
7	Saran	RSI Siti Khadijah Palembang dapat melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik, memberikan pelatihan-pelatihan keterampilan kepada petugas kesehatan dalam berkomunikasi dan petugas memberikan kejelasan waktu tunggu.	-	Rumah sakit agar meningkatkan pelayanan pada dimensi jaminan dengan cara memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh dan meningkatkan rasa aman kepada pasien.
