

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pelayanan kesehatan memperbesar perhatian mereka terhadap industri jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan nyaman semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran akan arti hidup sehat. Bersamaan dengan itu kalangan industri memandang jasa pelayanan kesehatan sebagai peluang bisnis yang cukup menjanjikan. Rumah Sakit adalah salah satu usaha jasa dibidang kesehatan yang banyak dijumpai, dimana Rumah Sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan juga sebagai perusahaan jasa kesehatan untuk masyarakat (Pratiwi, 2020).

Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika, profesionalisme, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Tujuan Rumah Sakit sebagaimana amanat UU No.44 tahun 2009, dalam Pasal 2 dan Pasal 3, Pelayanan kesehatan perorangan diselenggarakan secara paripurna oleh institusi pelayanan kesehatan dan harus mampu memberikan pelayanan kesehatan secarakuratif maupun preventif, serta menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap (UU RI, 2009).

Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan, yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik, dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta serta Puskesmas perawatan dan rumah bersalin, yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap. Unit rawat inap rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan keperawatan dan pengobatan kepada pasien secara berkesinambungan lebih dari 24 jam.(Pratiwi, 2020).

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) sebagai salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak dibidang penyelenggaraan asuransi secara nasional, yang dalam pelaksanaannya mengacu pada UU No. 40 Tahun 2004 dan UU No. 24 Tahun 2011 (Fitriani, 2014). Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, keluarga peserta seringkali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta jamkesmas mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa rumah sakit, baik yang di rawat maupun yang hanya berobat (Kardianawati, 2009).

Saat ini, rumah sakit sedang berada dalam suasana global dan kompetitif, oleh karena itu Pelayanan medis, paramedis dan pelayanan penunjang medis menjadi perhatian penting dalam persaingan global. Pihak rumah sakit dituntut mengetahui kualitas pelayanan yang telah mereka berikan dan sampai seberapa jauh mempengaruhi kepuasan konsumennya. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal (Pratiwi, 2020).

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik tidak hanya dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, tetapi juga berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara harapan dan kenyataan dari kinerja dimensi kualitas (Pratiwi, 2020).

Terdapat banyak penelitian yang telah dilakukan terkait dengan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien bpjs kesehatan rawat inap di rumah sakit. Hasil penelitian dari Pratiwi (2020) menyatakan bahwa hasil survey pendahuluan di RSUD Massenrempulu ditemukan

ketidak puasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, dimana ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit antara lain keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, perawat kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat inap, tutur kata dan kebersihan dilingkungan rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel kehandalan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p value (0,008)  $\leq$  0,05, terdapat pengaruh antara variabel jaminan terhadap kepuasan pasien nilai p (0,002)  $\leq$  0,05, terdapat pengaruh antara variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien nilai p (0,001)  $\leq$  0,05, terdapat pengaruh antara variabel empati terhadap kepuasan pasien nilai p (0,031)  $\leq$  0,05, dan terdapat pengaruh antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien nilai p (0,013)  $\leq$  0,05 di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang. Selanjutnya Hasil penelitian yang dilakukan oleh Natassa,

Dwijayanti (2019) menyimpulkan bahwa sebagian responden mengatakan *Tangible* (Bukti Fisik) kurang memadai 47 responden (67,1%) merasa kurang puas. Menurut hasil gambaran penelitian situasi di RSUD Tengku Rafi'an kurang bersih dan kurang nyaman. Petugas kesehatan tidak rapi dan juga kurang bersih dalam penampilan petugas. Sarana dan prasarana yang kurang seperti tong sampah yang kurang sehingga sampah berserakan dan pendingin ruangan yang kurang memadai dan tidak hanya itu kebersihan toilet yang kurang bersih hal ini dapat dilihat dari penampungan air yang penuh dengan jentik nyamuk. Selanjutnya hasil penelitian dari (Supandri, 2019) menyatakan bahwa hasil wawancara dengan salah satu pasien rawat inap yang juga melakukan pengobatan di RSUD Muhammadiyah Medan, pasien pengguna BPJS mengeluhkan bahwa pelayanan yang menggunakan kartu BPJS terkesan lama dan lebih diutamakan pada pasien yang non BPJS, menurutnya orang yang mempunyai uang lebih, akan bisa ditangani lebih cepat dalam

pemberian tindakan medis, sebaliknya jika kurang dalam hal keuangan maka akan dipersulit untuk memperoleh tindakan medis.

Beberapa faktor dapat mempengaruhi terjadinya ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman (Pratiwi, 2020) ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan yaitu:

- a. Keandalan (reliability) berkaitan dengan keandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan.
- b. Jaminan (assurance) yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- c. Bukti fisik (tangibles), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada.
- d. Empati (empathy) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta.
- e. Daya tanggap (responsiveness), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.

Sehubungan dengan permasalahan-permasalahan dari peneliti terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan *literature review* tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat inap di rumah sakit.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian dibuat dengan menggunakan PICO (*Population/Patient/Problem/Program, Intervention, Comparison, Outcome*) sebagai berikut :

- a. *Population/Patient/Problem/Program*: Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Kesehatan.
- b. *Intervention* : Kualitas Pelayanan.
- c. *Comparison* : - ;
- d. *Outcome* : Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit.

sehingga dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Berdasarkan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat inap di rumah sakit.?”

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat inap di rumah sakit.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah referensi bagi peneliti selanjutnya terkait penelitian *literature review* tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat inap di rumah sakit.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Bahan pertimbangan dan masukan bagi rumah sakit dan kajian ilmiah yang dapat menjadi bahan evaluasi dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat inap di rumah sakit.

## 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian *literature review* ini adalah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat inap di rumah sakit. Ruang lingkup yang

dibahas dalam *literature review* terfokus pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori Parasuraman yaitu terdapat lima indikator kualitas pelayanan : bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivnes*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

## 1.6 Keaslian Penelitian

Penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap di rumah sakit yang digunakan sebagai bahan *literature review*.

Tabel 1. 1 Persamaan dan Perbedaan Tugas Akhir.

No	Materi	Natassa, Dwijayanti (2019)	Odi Supandri (2018)	Harisma (2021)
1	Judul	Hubungan mutu pelayanan dengan Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Unit Rawat Inap Rsud Tengku Rafi'an Kabupaten Siak	Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit
2	Tujuan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Unit Rawat Inap	Mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan	Menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien bpjs kesehatan rawat inap di rumah sakit.
3	Subjek	Pasien peserta BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap 96 orang	Pasien Umum Rawat Inap 48 orang Pasien BPJS Rawat Inap 110 orang	10 jurnal dengan topik yang sama
4	Jenis Penelitian	Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan desain <i>Cross Sectional</i>	Kuantitatif	<i>Literature Review</i>
5	Indeks Jurnal	<i>Google Scholar</i>	<i>Google Scholar</i>	

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat penelitian terdahulu terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap di rumah sakit. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ditunjukkan

oleh tujuan dan jenis penelitian. Tujuan penelitian Natassa, Dwijayanti (2019) yaitu untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Unit Rawat Inap sedangkan tujuan dari peneliti yaitu menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien bpjs kesehatan rawat inap. Jenis penelitian sebelumnya menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan *literature review*. Metode *literature review* memuat ulasan, rangkuman dan pemikiran penulis tentang teori, temuan dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari bahan acuan atau literature.