

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes RI, 2018). Pelayanan di suatu rumah sakit bersifat komprehensif, kuratif dan rehabilitatif sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Rumah sakit haruslah berfokus pada pelanggan, hal ini berkaitan dengan bagaimana upaya rumah sakit dalam rangka kedekatannya dengan pasien dan *stakeholder* lainnya. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas tidak hanya terkait kesembuhan saja namun tetap memikirkan kepuasan terhadap sikap, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, dan lingkungan fisik yang dapat memberikan rasa nyaman (Jacobis, 2013).

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Philip Kotler, 1997) dalam (Utama et al., 2013). Kepuasan merupakan aspek kunci perawatan kesehatan sehingga diperlukan adanya evaluasi berkala pada fasilitas pelayanan kesehatan (Hamdani, 2012). Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif dan sulit untuk diukur karena pada dasarnya adalah selalu berubah-ubah. Evaluasi positif mengenai pelayanan yang beragam dan telah diberikan adalah melalui penilaian terhadap kepuasan pasien. Standar kepuasan pasien menurut Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2008 bahwa indikator kepuasan pelanggan pada unit rawat inap yaitu >90%, sehingga fasilitas pelayanan kesehatan haruslah terus meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik sehingga berdampak pada kepuasan pasien.

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal guna meningkatkan derajat kesehatan setinggi-tingginya maka pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kementerian Kesehatan telah menetapkan BPJS sejak 1 Januari 2014 yang dibentuk untuk menyelenggarakan

program kesehatan di Indonesia. Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan menjelaskan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Pasien beranggapan bahwa pelayanan bagi peserta BPJS masih kurang, hal diketahui dari kasus yang beredar di masyarakat melalui media massa dan media sosial bahwa adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS dimana pihak rumah sakit lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien peserta BPJS Kesehatan. Banyak pasien peserta BPJS yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS yang dianggap kurang oleh peserta BPJS adalah dari dokter kurang peduli, tenaga kesehatan kurang komunikatif, dan dokter tidak datang tepat waktu sehingga harus menunggu lama (Suryawati et al., 2006).

Rumah Sakit Baladhika Husada Jember merupakan institusi pelayanan kesehatan di bawah Dankesyah 05.04.03 Malang. Dasar dibentuknya Rumah Sakit Baladhika Husada Jember adalah surat Kakesdam V/Brawijaya No: B/887/IX/2006. Rumah sakit Baladhika Husada Jember merupakan rumah sakit tipe C yang telah mendapatkan status akreditasi paripurna. Tugas pokok rumah sakit ini adalah memberikan dukungan kesehatan untuk anggota dan masyarakat umum (RS Baladhika Husada Jember, 2019). Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan penyebaran masing-masing 20 kuesioner kepada pasien unit rawat jalan dan rawat inap peserta BPJS dan Non-BPJS diperoleh persentase data survei pasien pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Persentase Data Kuesioner Survei Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap

Unit	BPJS				Non-BPJS			
	Puas		Kurang Puas		Puas		Kurang Puas	
Rawat Jalan	14	70%	6	30%	17	85%	3	15%
Rawat Inap	7	35%	13	65%	16	80%	4	20%

Sumber : Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap RS Baladhika Husada Jember

Berdasarkan pada tabel 1.1 bahwa hasil penyebaran 20 kuesioner kepada pasien BPJS dan Non-BPJS unit rawat jalan didapatkan hasil yaitu sebanyak 14 pasien perta BPJS menyatakan puas dengan pelayanan karena dokter ramah, ruang tunggu nyaman, tempat pelayanan tertata rapi, kamar mandi dekat dengan ruang periksa. Sebanyak 6 pasien BPJS menyatakan kurang puas karena pendaftaran pasien BPJS lama, lantai licin sehingga rawan jatuh, dan penjelasan perawat terlalu cepat sehingga membingungkan pasien. Hasil penyebaran kuesioner pada pasien Non-BPJS dari 20 pasien, 17 pasien menyatakan bahwa puas dengan pelayanan yang diterima karena waktu tunggu antrian cepat, proses pendaftaran tidak rumit, petugas pendaftaran baik, dokter dan perawat ramah serta informasi yang diberikan mudah di fahami pasien. Sebanyak 3 pasien Non-BPJS rawat jalan menyatakan kurang puas karena biaya mahal dan lantai kotor.

Hasil penyebaran 20 kuesioner pada pasien peserta BPJS dan Non-BPJS unit rawat inap bahwa sebanyak 7 pasien perta BPJS menyatakan puas dengan pelayanan yang telah diterima karena dokter ramah saat menangani pasien dan alat medis yang disediakan cukup lengkap. Sebanyak 13 pasien BPJS menyatakan kurang puas karena perawat tidak cepat tanggap ketika pasien memerlukan bantuan dan dirasa kurang ramah pada pasien maupun keluarga, tidak semua biaya perawatan gratis, kebersihan ruangan tidak terjaga, listrik sering mati sehingga AC tidak menyala, kebersihan toilet tidak terjaga, ruangan sempit dan terasa panas, proses pendaftaran pasien rawat inap untuk BPJS lama dan tempat parkir kurang luas. Hasil penyebaran kuesioner pada pasien Non-BPJS bahwa 16 pasien menyatakan bahwa puas dengan pelayanan yang diterima karena nyaman dengan ruangan perawatan yang disediakan, proses pengobatan oleh dokter kepada pasien sigap, pemberian asupan gizi cukup baik, proses pendaftaran

pasien umum tidak rumit, kamar mandi bersih, alat medis yang disediakan lengkap, proses layanan konsultasi dengan dokter membuat pasien dan keluarganya nyaman. Namun, 4 pasien Non-BPJS menyatakan kurang puas karena masalah harga terlalu mahal dan perawat kurang komunikasi dengan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tabel 1.1 bahwa yang paling banyak kurang puas dengan pelayanan yang telah diterima adalah pasien BPJS pada unit rawat inap, sehingga peneliti memilih untuk meneliti fokus pada pasien peserta BPJS. Kepuasan pasien dapat digambarkan dengan teori *Big Quality* atau kepuasan pasien sesungguhnya yang terdiri dari mutu, biaya, penghantaran, keamanan, dan moral (Wijono, 2000). Mutu belum memenuhi keinginan pasien dikarenakan perawat tidak cepat tanggap ketika pasien memerlukan bantuan. Biaya belum memenuhi keinginan karena tidak semua gratis atau ditanggung BPJS. Penghantaran belum memenuhi keinginan pasien karena kebersihan ruangan kebersihan ruangan tidak terjaga, pemberian makanan yang kurang sesuai keinginan pasien, listrik sering mati sehingga AC tidak menyala, kebersihan toilet tidak terjaga, ruangan sempit dan terasa panas. Keamanan belum memenuhi keinginan pasien karena tempat parkir dirasa kurang luas. Moral juga belum memenuhi keinginan pasien dikarenakan perawat kurang ramah pada pasien maupun keluarga.

Dampak mengenai permasalahan tersebut berakibat pada penurunan kepuasan pasien karena merasa kebutuhannya tidak terpenuhi. Apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan maka tidak mau untuk berkunjung ulang dan akan bercerita pada keluarga maupun orang terdekat sehingga mengakibatkan citra rumah sakit dinilai tidak baik oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan pada penelitian Rizkiawan (2019) bahwa jika pasien tidak menemukan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka pasien cenderung memutuskan untuk tidak melakukan kunjungan ulang. Apabila jumlah kunjungan pasien rawat inap mengalami penurunan maka penggunaan tempat tidur banyak yang kosong atau tidak terpakai sehingga mengakibatkan kesulitan pendapatan ekonomi rumah sakit, karena mayoritas pasien di RS

Baladhika Husada Jember adalah peserta BPJS yang hanya diklaim atau dibayarkan berdasar tindakan pelayanan yang telah diberikan. Perlunya dilakukan analisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RS Baladhika Husada Jember.

Metode analisis *IPA* adalah metode yang terdiri dari dua komponen perhitungan yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis kuadran digunakan untuk menunjukkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari masing-masing produk/jasa yang digambarkan dengan diagram kartesius, sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) berguna untuk mengetahui selisih antara kinerja pelayanan dengan kepentingan pelanggan (Novandari dkk., 2011). Menggunakan metode analisis kuadran *IPA* dapat diketahui atribut yang kinerjanya masih kurang dan atribut yang harus tetap dipertahankan maupun ditingkatkan. Hal ini seperti penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2016) yang menjelaskan bahwa perbaikan atribut yang kinerjanya masih kurang nantinya dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien/pengguna jasa terhadap pelayanan. Perbaikan dilakukan setelah mengetahui kuadran yang kurang kinerjanya dengan dilakukan *brainstorming* kepada petugas sehingga hasil upaya perbaikan untuk rumah sakit lebih terarah dalam pelaksanaan strategi sesuai dengan prioritas kepentingan pasien/pengguna jasa pelayanan.

Berdasarkan uraian kondisi tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi pada pelayanan rawat inap di RS Baladhika Husada Jember dengan melihat tingkat kepuasan pasien BPJS. Peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS unit rawat inap dengan metode *IPA* di RS Baladhika Husada Jember tahun 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS unit rawat inap dengan metode *IPA* di RS Baladhika Husada Jember tahun 2019 ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap dengan metode *IPA* di RS Baladhika Husada Jember tahun 2019.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) pada pasien BPJS unit rawat inap berdasarkan mutu (produk/jasa dan pekerjaan sehari-hari) di RS Baladhika Husada Jember tahun 2019.
- b. Mengidentifikasi tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) pada pasien BPJS unit rawat inap berdasarkan penghantaran (tepat tempat, waktu dan jumlah) di RS Baladhika Husada Jember tahun 2019.
- c. Mengidentifikasi tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) pada pasien BPJS unit rawat inap berdasarkan keamanan di RS Baladhika Husada Jember tahun 2019.
- d. Mengidentifikasi tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) pada pasien BPJS unit rawat inap berdasarkan moral di RS Baladhika Husada Jember tahun 2019.
- e. Menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS unit rawat inap dengan metode *IPA* di RS Baladhika Husada Jember tahun 2019.
- f. Menyusun upaya perbaikan untuk layanan unit rawat inap berdasarkan analisis *IPA* di RS Baladhika Husada Jember tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Sebagai acuan bagi Rumah Sakit Baladhika Husada Jember berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat inap .
- b. Sebagai bahan memperbaiki indikator kepuasan pasien di Baladhika Husada Jember terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien rawat inap peserta BPJS.
- c. Sebagai bahan masukan kepada rumah sakit untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap peserta BPJS.

1.4.2 Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan penerapan teori dan pengetahuan yang telah diterima di dalam perkuliahan.
- b. Sebagai persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Sains Terapan Kesehatan sekaligus telah menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai bahan kepustakaan dan sumber bacaan untuk meningkatkan pengetahuan, wawasan, dan kualitas pendidikan.

1.4.4 Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan acuan atau referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang sesuai dengan materi yang berhubungan dengan penelitian yang diambil.

