

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 (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Rumah sakit yang ingin bertahan di antara persaingan pihak yang lain, memerlukan untuk 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). Oleh karena itu, pihak penyelenggara pelayanan kesehatan supaya memperhatikan kepuasan pasien. Pada tahun 2014, pemerintah melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) 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).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai bentuk akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diterima pasien setelah pasien membandingkan antara kinerja layanan kesehatan dan hal-hal yang diharapkan oleh pasien (Pohan 2006). Kepuasan pasien dan ketidakpuasan pasien ditentukan oleh sarana dan prasana yang terdapat di fasilitas kesehatan, lingkungan yang nyaman, kinerja petugas kesehatan saat memberikan pelayanan yang berkualitas (Kotler, 2011).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan untuk upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilaksanakan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan di fasilitas kesehatan (Pohan, 2006). Tingkat kepuasan pasien memberikan pengaruh terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang (Natarini, 2018). Salah satu faktor yang menyebabkan turunnya kunjungan pasien

adalah pelayanan terhadap kualitas mutu kesehatan yang kurang baik (Astuti, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian di instalasi rawat inap RSUD dr. Soeratto Gemolong terhadap pasien BPJS rawat inap, 55,8% dari 129 responden menyatakan mutu pelayanan BPJS kurang baik dan 44,2% dari 129 responden menyatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan (Junistian, 2018). Hasil tersebut tidak sesuai dengan standar kepuasan pasien rawat inap yaitu $\geq 90\%$ (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Ketidakpuasan tersebut dapat disebabkan kurangnya kebersihan dan kerapian ruang rawat inap, 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 (Vianti, 2016). Berdasarkan hasil studi pendahuluan peneliti tahun 2019 di suatu fasilitas pelayanan kesehatan didapatkan bahwa pasien merasa tidak puas karena ruang rawat inap yang tidak bersih, toilet yang tidak terawat, perawat yang tidak ramah, tempat parkir yang sempit, kondisi lantai yang licin, dan terdapat perlakuan berbeda terhadap pasien BPJS.

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

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian tentang kepuasan pasien BPJS rawat inap dengan judul “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap: *Literature Review*” dengan menggunakan metode *literature review* karena metode *literature review* 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. *Literature review* dalam

penelitian ini merupakan sumber data karena digunakan sebagai teknik pengumpulan data (Manzilati, 2017).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode PICO (*Population, Intervention, Comparison/Control, Outcome*) yang disajikan dalam tabel 1.1:

Tabel 1.1 Metode PICO

Metode PICO	
P	Pasien BPJS Rawat Inap
I	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan
C (<i>if any</i>)	-
O	Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah: “Bagaimanakah Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap.

1.4 Manfaat Penelitian

4.2.1. Bagi Rumah Sakit dan Puskesmas

Sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit dan puskesmas atau jasa pelayanan kesehatan dalam mengevaluasi kepuasan pasien BPJS rawat inap untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu.

4.2.2. Bagi Penulis

- a. Menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah.

- b. Menambah wawasan tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

4.2.3. Bagi Politeknik Negeri Jember

Menambah referensi ilmu rekam medis terkait evaluasi tingkat kepuasan pasien.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap yang bersumber dari pengkajian 19 artikel yang berupa jurnal atau skripsi, yang dipublikasikan dalam rentang waktu 2010-2020.

1.6 Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran artikel melalui *Google Scholar*, dan *Crossref* belum ditemukan artikel terkait hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap dengan menggunakan metode *literature review* yang bertujuan untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, dan menginterpretasi hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap.

Tabel 1.2 *State of The Art*

No	Materi	A. Rizani Catur Wulandari (2018)	Fiki Ratnasari (2018)	Rindi Aldila Arianto (2017)	Bunga Adina Pramesti, 2020
1	Judul	Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar	Analisis Kepuasan Pasien berdasarkan Mutu Pelayanan di RSI Fatimah Banyuwangi	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak Bantul Yogyakarta	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap: <i>Literature Review</i>
2	Bentuk	Skripsi	Skripsi	Skripsi	Skripsi
3	Tujuan Penelitian	Mengetahui kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar	Menganalisis kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan di RSI Fatimah Banyuwangi	Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak Bantul Yogyakarta	Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap
5	Metode Pengumpulan Data	Penyebaran Kuesioner	Penyebaran Kuesioner	Penyebaran Kuesioner	<i>Literature Review</i>

Berdasarkan tabel 1.2, perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada metode pengumpulan data yang digunakan. Penelitian terdahulu pada tabel 1.2 menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, sedangkan penelitian ini menggunakan metode *literature review*. Kelebihan *literature review* yaitu 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 (Manzilati, 2017).