

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan yang setinggi – tingginya, sehingga diharapkan setiap warga negara mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik yang sesuai dengan haknya (Kemenkes RI, 2009).

Hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau dijamin oleh negara (Kemenkes RI, 2009). Bahkan pasien JKN juga diberikan jaminan pelaksanaan pelayanan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan dan berorientasi pada keamanan pasien, efektivitas pelayanan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, dan efisiensi biaya (Perpres RI, 2013).

Jumlah pasien berobat semakin meningkat setiap harinya. Ini merupakan tantangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien, dengan meningkatnya jumlah pasien yang berobat membuat petugas pendaftaran pasien menjadi kewalahan di dalam memberikan pelayanan sehingga petugas menjadi tidak sempat memberikan salam bahkan tidak senyum kepada pasien yang akan berobat. Munculah ketidakpuasan pasien yang timbul karena sikap petugas yang kurang ramah. Proses pendaftaran pasien merupakan tempat paling awal yang dikunjungi pasien ketika mereka akan berobat ke suatu rumah sakit dan mulai dari tempat inilah seorang pasien akan menilai rumah sakit tersebut memiliki kualitas yang baik atau tidak (Permatasari, 2014).

Menurut hasil penelitian Aini dan Rijadi kendala yang sering dihadapi oleh petugas pendaftaran rawat inap yaitu pencarian berkas rekam medis yang akan masuk ke ruang perawatan sehingga proses pendaftaran rawat inap menjadi lama yang bisa memakan waktu lebih dari 15 menit. Kemudian, Kesiapan ruangan perawatan memang sulit dikarenakan ruang perawatan setiap harinya hampir penuh, hal ini juga menyulitkan petugas melayani pasien untuk mendapatkan ruang perawatan dengan segera terutama pasien kelas 3. Kurangnya petugas dibagian pendaftaran dan beban kerja yang banyak sehingga berdampak pada antrian pasien serta lamanya proses pendaftaran rawat inap (Q. Aini & Rijadi, 2014).

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan mulai dari pelayanan administrasi, dokter, perawat, makanan, obat – obatan, sarana dan prasarana serta pelayanan administrasi (Shaluhiyah, 2006).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Jika pasien merasa puas, ini sangat mempengaruhi sebuah tindakan yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dimana selanjutnya mereka tidak akan mudah berpindah jasa (Y. Aini & Andari, 2016).

Menurut Tjiptono telah menggambarkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan – pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* (Tjiptono & Chandra, 2011).

Kepuasan pasien/ keluarga pasien akan tercapai jika kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik (Sabrina & Taher, 2018). Jika pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik maka pasien akan merasa puas dan menciptakan citra positif dan nama baik rumah sakit, karena pasien yang merasa puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain hal ini akan menguntungkan rumah sakit karena hal tersebut merupakan pemasaran rumah sakit secara tidak langsung. Citra rumah sakit yang baik akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi, bertambahnya jumlah pasien yang berobat, karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti yang selama ini mereka dengar, dan akan meningkatkan pendapatan rumah sakit. Berbagai pihak yang berkepentingan (stake-holders) rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan yang lebih kepada rumah sakit yang memiliki citra positif (Chriswardani, 2004). Tetapi, jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka pasien akan merasa kecewa dan menciptakan citra rumah sakit menjadi buruk, karena pasien tersebut akan menceritakan pengalaman buruknya pada saat berobat di rumah sakit tersebut. Maka jumlah kunjungan pasien dan pendapatan rumah sakit akan menurun. Hilangnya kepercayaan pasien dan berbagai pihak yang berkepentingan seperti asuransi.

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi

masyarakat tentang citra rumah sakit, serta pendapatan rumah sakit akan mengalami penurunan (Shintya, 2016)

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya kepuasan pasien di Rumah Sakit Patria IKKT dari jumlah sampel penelitian sebanyak 105 responden untuk hasil kepuasannya yaitu 51,4% responden menyatakan puas dan 48,6% responden menyatakan tidak puas. Hasil ini masih belum mencapai standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan(Kurniawati, 2017).

Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa Rumah Sakit Bhakti Mulia yang berlokasi di Jl. KS. Tubun No.79 Jakarta Barat. Dengan luas area 5.380m<sup>2</sup>. Dengan fasilitas yang tersedia, pelayanan kesehatan dilayani oleh para dokter spesialis yang mengutamakan pelayanan prima dan “patient safety”. Rumah Sakit Bhakti Mulia selalu berusaha untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi seluruh masyarakat. Rumah Sakit Bhakti Mulia termasuk dalam kategori rumah sakit dengan tipe C. Rumah Sakit Bhakti Mulia melayani pelayanan pasien BPJS, umum, dan asuransi. Pada bagian pendaftaran rawat inap terdapat 2 loket yang melayani pasien umum, BPJS, dan asuransi.

Menurut petugas dibagian pendaftaran rawat inap permasalahan yang sering muncul yaitu kamar yang selalu penuh sehingga pasien yang ingin masuk ke ruang perawat harus menunggu lama, dan pasien yang selalu meminta untuk dilayani duluan karena tidak sabar menunggu antrian yang lama. Dari hasil wawancara saya kepada 30 pasien, sebanyak 19 pasien merasa belum puas dan 11 pasien sudah merasa puas. Pasien merasa belum puas karena menunggu antriannya yang cukup lama, petugas kurang ramah dan kurang cekatan, sulitnya mendapatkan ruang perawatan sehingga pasien harus menunggu lama.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien/Keluarga Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia Tahun 2019”.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien/ keluarga pasien bpjs di pendaftaran rawat inap RS Bhakti Mulia tahun 2019?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien/ keluarga pasien BPJS di bagian pendaftaran rawat inap RS Bhakti Mulia tahun 2019.

### 1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien/ keluarga pasien berdasarkan (umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan penghasilan) di pendaftaran rawat inap RS Bhakti Mulia tahun 2019.
2. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien/ keluarga pasien BPJS di pendaftaran rawat inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 dilihat dari dimensi bukti langsung (*tangibles*).
3. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien/ keluarga pasien BPJS di pendaftaran rawat inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*).
4. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien/ keluarga pasien BPJS di pendaftaran rawat inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
5. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien/ keluarga pasien BPJS di pendaftaran rawat inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*).
6. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien/ keluarga pasien BPJS di pendaftaran rawat inap RS Bhakti Mulia tahun 2019 dilihat dari dimensi empati (*emphaty*).

### 1.4. Manfaat Penelitian

#### 1.4.1. Instansi Pendidikan

Manfaat penelitian ini diharapkan bagi institusi pendidikan diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian di atas.

#### 1.4.2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai masukan dan pertimbangan dalam menyikapi masalah kepuasan pasien/ keluarga pasien dibagian pendaftaran rawat inap.

#### 1.4.3. Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai pelayanan yang dapat memuaskan pasien serta dapat mengetahui sikap baik melayani pasien dan keluarga pasien yang memiliki perilaku yang berbeda – beda.

### 1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berjudul Tinjauan Kepuasan Pasien/ Keluarga Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Inap RS Bhakti Mulia tahun 2019. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien/keluarga pasien BPJS di pendaftaran rawat inap di RS Bhakti Mulia. Penelitian ini dilakukan di RS Bhakti Mulia di bagian pendaftaran rawat inap. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, dengan menggunakan kuesioner. Responden pada penelitian ini adalah pasien/keluarga pasien BPJS yang berobat pada bulan Agustus tahun 2019 sampai bulan September tahun 2019. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus tahun 2019 sampai bulan September tahun 2019.