

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit adalah sebuah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan perseorangan, atau sekelompok masyarakat secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (RI, 2009). Dimana harus memiliki staf atau ketenagakerjaan yang kesehatannya terjamin sehingga dapat memberikan pelayanan yang layak terhadap pasien.

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental maupun sosial yang diinginkan setiap manusia untuk hidup secara produktif baik secara sosial maupun ekonomi. Setiap orang berhak atas kesehatan pada dirinya (RI, 2009). Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Kesehatan tidak bisa terlepas dari upaya pelayanan dan sarana pelayanan kesehatan, dapat diartikan sebagai satu rangkaian kesehatan secara terpadu dan berkesinambungan, yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Depkes RI, 2019).

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu rangkaian kegiatan dapat dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan. Yang dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan (RI, 2011) penyakit, pengobatan, peningkatan kesehatan, dan pemulihan oleh pemerintah kepada masyarakat (RI, 2009). Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan perlu adanya kualitas pelayanan dalam suatu fasilitas pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan (Utama, 2003). Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mengacu pada preferensi, ekspektasi dan kebutuhan pasien. Hal ini dapat dirasakan pada pasien, apabila pasien merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh petugas. Maka kepuasan pasien dapat dilihat dari kualitas pada pelayan kesehatan (Hadiyati et al., 2017).

Kepuasan adalah perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan pernyataan tentang kebutuhan yang diharapkan diterima atas pelayanan Rumah Sakit (Baramuli, 2001).

Menurut (Parasuraman, 1988) untuk menghitung kualitas pelayanan harus menggunakan teori *SERVQUAL* (*service quality*). Dimana teori ini merupakan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi. Ada lima dimensi dalam mengukur kualitas

pelayan, meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang satu dengan kinerja lainnya, yang dapat dirasakan oleh pelanggan (Notarianto, n.d.). Tingkat kepuasan pasien sangat penting dalam penilaian pelayanan kesehatan. Salah satu penilaiannya dapat dilihat dari pengguna pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang bertujuan untuk menjamin kebutuhan kehidupan yang layak (RI, 2011).

BPJS diterapkan pada tanggal 1 Januari tahun 2014, BPJS menjadi sarana penting bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan. Jumlah pasien berobat menggunakan BPJS setiap tahunnya meningkat dapat diketahui bahwa masyarakat sudah merasakan pelayanan BPJS. Sebagian masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan. Namun pemerintah sudah mengoptimalkan penyuluhan tentang BPJS (RI, 2011).

Berdasarkan penelitian (Kurnia et al., 2020) di Rumah Sakit RSUD Yogyakarta kepuasan pasien sebesar (36,9%), pasien yang tidak puas sebesar (63,1%). Menurut (M. Dewi, 2016) variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dengan koefisien determinasi sebesar 0,589 atau (58,9%).

Menurut Ritna Rahmawati Dewi (2016) pada penelitian di RSU Slamet Riyadi terdapat hasil kualitas pelayanan sebesar (55,5%), kepuasan pasien sebesar 41,4%, dan ada hubungan kualitas pelayanan yang sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, semakin besar kepuasan pasien di Rumah Sakit (R. Dewi, 2017).

Rumah Sakit Bhakti Mulia beralamat di Jl. KS. Tubun No. 79 Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410. Rumah Sakit Bhakti Mulia merupakan Rumah Sakit Tipe C dengan luas tanah $5.380 m^2$ dan luas bangunan $2.304 m^2$. Rumah Sakit Bhakti Mulia terdiri dari Pelayanan rawat jalan (poli klinik) kebidanan dan penyakit kandungan, poli kesehatan anak, poli penyakit dalam, poli bedah, poli gigi dan mulut, poli THT, poli syaraf, poli akupunktur, poli paru, poli mata, poli orthopedi, poli psikiatri, poli umum dan fisioterapi pelayanan rawat inap. Untuk pelayanan penunjang medik terdiri dari laboratorium, radiologi, dan instalasi farmasi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan Januari 2023, dari 15 pasien yang di wawancara, ada 5 pasien merasa puas dan 10

pasien tidak puas, dimana pasien yang tidak puas mempunyai keluhan terhadap pelayanan diantaranya pada bagian pendaftaran, keluhannya yaitu adanya petugas pendaftaran yang kurang ramah, lama waktu tunggu dalam melakukan pendaftaran dan kurangnya pemahaman pasien saat melakukan pendaftaran online. pada bagian pelayanan dokter, adanya keterlambatan dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien. Pada bagian farmasi, keluhannya yaitu adanya keterlambatan saat pengambilan obat. Hal ini membuat adanya hambatan dalam melakukan pelayanan di Rumah Sakit Bhakti Mulia mengakibatkan pasien menunggu lama saat pendaftaran dan pengambilan obat.

Pada Rumah Sakit kepuasan pasien sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien berdampak dalam menentukan keberadaan reputasi rumah sakit dalam jangka panjang. Pasien puas merupakan aset penting, karena jika pasien puas maka akan berobat kembali dan rumah sakit akan mengalami peningkatan kunjungan, tetapi jika pasien tidak merasa puas maka akan menimbulkan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima, pasien tidak akan kembali berobat ke rumah sakit. Rumah Sakit akan mengalami penurunan kunjungan dan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Kepuasan dimulai dari penerimaan pasien pertama kali datang sampai pasien keluar dari rumah sakit (Adhytyo et al., 2013).

Berdasarkan Permasalahan tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan kualitas pelayan dengan kepuasan pasien terhadap pengguna BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023”.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pengguna BPJS rawat jalan di rumah sakit Bhakti Mulia Tahun 2023.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kualitas berdasarkan dimensi *tangible*.

- b. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kualitas berdasarkan dimensi *reliability*.
- c. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kualitas berdasarkan dimensi *responsiveness*.
- d. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kualitas berdasarkan dimensi *assurance*.
- e. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kualitas berdasarkan dimensi *empathy*.
- f. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Rawat Jalan.
- g. Mengetahui hubungan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Rawat Jalan.
- h. Mengetahui hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Rawat Jalan.
- i. Mengetahui hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Rawat Jalan.
- j. Mengetahui hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Rawat Jalan.
- k. Mengetahui hubungan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Rawat Jalan.
- l. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Rawat Jalan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat menambah wawasan dalam kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap pengguna BPJS rawat jalan di Rumah Sakit.

1.4.1 Bagi Penulis

1. Untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada program studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
2. Dapat memperoleh lebih luas penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap pengguna BPJS di rumah sakit.
3. Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi saat ini atau kelak.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam melakukan penelitian kualitas pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Menambah kepustakaan yang bisa dimanfaatkan oleh mahasiswa prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan serta sebagai bahan referensi untuk tindak lanjut penelitian selanjutnya.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pengguna BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia yang beralamat di Jalan K.S. Tubun No. 79, RT. 9/RW. 5, Slipi Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2022 - Mei 2023. Observasi dilakukan pada bulan Januari 2023. Proses pengambilan data diambil pada bulan Februari 2023 - Mei 2023. Responden penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit Bhakti Mulia. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu pendekatan analitik yang mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS dengan menggunakan teori SERVQUAL. Sistem pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket penelitian yang diisi oleh pasien di Rumah Sakit Bhakti Mulia.