

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pelayanan kesehatan, Rumah Sakit memiliki kewajiban untuk membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien (Permenkes Nomor 4 tahun 2018). Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit memiliki peranan penting dalam menunjang pelayanan kesehatan maupun pelayanan medis. Setiap Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya. Pelayanan kesehatan Rumah Sakit pada dasarnya dilakukan dalam bentuk pengobatan dan perawatan.(Undang-Undang RI, 2009).

Suatu pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Menurut Kemenkes RI (2010) dalam A.A Gde Muninjaya (2011), mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak hanya dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Peningkatan mutu pelayanan merupakan derajat memberikan pelayanan secara efektif dan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna serta hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Nursalam, 2014). Keberhasilan yang didapatkan oleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. (Firmansyah *et al* ,2016)

Kepuasan pasien merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas pemberi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien dapat membantu memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama. Pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, kepuasan pasien harus minimal sebesar $\geq 90\%$. Kepuasan pasien ini merupakan aspek kunci pelayanan rawat inap maupun rawat jalan, dan telah ditunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien melalui penelitian-penelitian terdahulu. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen Rumah Sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanannya. (Zumria, *et al*, 2020)

Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien pada Bab III Pasal 26 huruf h dijelaskan bahwa pasien memiliki kewajiban untuk memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diberikan. Terdapat dua metode pembayaran Rumah Sakit yang digunakan yaitu metode pembayaran retrospektif yang dilakukan atas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien berdasar pada setiap aktifitas layanan yang diberikan, contohnya yaitu *Fee For Services* (FFF) dan metode pembayaran prospektif yaitu metode yang dilakukan atas layanan kesehatan yang besarnya sudah diketahui sebelum pelayanan kesehatan diberikan, contohnya *Global Budget*, *Perdiem*, *Kapitasi*, dan *Case Based Payment*. (Suhartoyo, 2018, hal.80).

Pelayanan kesehatan memiliki metode pembayaran salah satunya yaitu dengan menjadi pasien umum tanpa ada jaminan apapun dan menjadi pasien peserta jaminan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi rakyat Indonesia. Untuk pasien umum akan diminta melakukan pembayaran setelah mendapatkan pelayanan yang

telah diberikan dan digunakan di Rumah Sakit. Sedangkan, pasien peserta BPJS sudah melakukan pembayaran iuran terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan (Puspitasari *et al*, 2020). Berdasarkan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan pada bab VII pasal 81 ayat 1 dan 2 menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektifitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, serta efisiensi biaya. Pada pasal 80 ayat 1 disebutkan bahwa kendali mutu dan kendali biaya pelayanan kesehatan kepada peserta sesuai dengan mutu yang ditetapkan dan diselenggarakan secara efisien sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat tercapai.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Grace Siama, *et al* pada tahun 2017 dengan judul penelitian “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tamiang Layang” didapatkan hasil, ada hubungan antara mutu pelayanan dalam 5 dimensi mutu dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian milik Hanna Mutiara, *et al* yang dilakukan pada tahun 2018 dengan judul penelitian “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek” yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan yang cukup erat dengan kepuasan pasien.

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon, didapatkan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien BPJS di intalasi rawat inap. Jumlah kunjungan pasien BPJS pada tahun 2019 sebanyak 9443 orang. Sedangkan, jumlah kunjungan pasien BPJS pada tahun 2020 menjadi 7203 orang. Terdapat beberapa faktor yang dapat diindikasikan sebagai penyebab rendahnya kunjungan rawat inap ke sebuah Rumah Sakit, salah satunya adalah tingkat kepuasan.

Pada hasil laporan rekapitulasi tingkat kepuasan pasien yang dilakukan oleh Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon pada tahun 2021 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan pelanggan Rumah Sakit pada instalasi rawat inap sebesar 90,5%, namun survey tersebut tidak menunjukkan secara khusus tingkat kepuasan dari pasien peserta BPJS Kesehatan. Seperti yang diungkapkan oleh Ali Ghufro Mukti selaku Direktur Utama BPJS Kesehatan, disebutkan bahwa keluhan yang paling banyak dilaporkan adalah adanya diskriminasi yang dirasakan oleh pasien BPJS dalam penerimaan pelayanan serta waktu tunggu yang lama. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang menyangkut kepuasan pasien BPJS.

Penelitian kepuasan pasien ini menjadi penting dan dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Sehingga dalam pelaksanaan pemberian pelayanan dapat dilaksanakan dengan maksimal serta sesuai dengan persepsi dan harapan pasien yang berujung pada tercapainya kepuasan pasien. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022”. Penelitian ini berfokus pada mutu pelayanan dengan membedakan kepuasan pasien BPJS berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty* pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Sumber Kasih.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.
- b. Mengidentifikasi Mutu Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Meliputi 5 Dimensi Mutu (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible*).
- c. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.
- d. Mengetahui Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Sumber Kasih sebagai masukan untuk mengambil kebijakan serta sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan .

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi kepustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya khususnya Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti terkait hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap, dapat menjadi bahan motivasi dalam proses pengembangan diri serta sebagai bekal ilmu di tempat kerja.

4. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya secara lebih mendalam.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Grace SJ, Lenie M, dan Fauzie R, (2017)	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Tamiang Layang	Kuantitatif yang bersifat observasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien	Populasi dan sampel pada penelitian yaitu seluruh pasien rawat inap, sedang pada penelitian ini berfokus pada pasien BPJS saja.
Hanna M, Diana m, Eliza TF, dan	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan	Kuantitatif berupa observasi analitik	Mutu Pelayanan dan Kepuasan	Pada penelitian dilakukan uji alternatif

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Chyntia S (2018)	Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek	dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	Pasien	menggunakan uji <i>fisher</i> , sedangkan pada penelitian ini hanya melakukan uji <i>Chi Square</i> saja
Fridawaty R, Syalwinda L, dan Khalid S (2020)	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI	Kuantitatif dengan metode survei analitik pendekatan <i>cross sectional</i>	Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien	Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu <i>consecutive sampling</i> , sedangkan pada penelitian ini teknik yang digunakan yaitu <i>purposive sampling</i>