

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat kepuasan pasien dapat digunakan sebagai sarana untuk menilai kualitas perawatan kesehatan. Ini mencerminkan kemampuan penyedia untuk memenuhi kebutuhan pasien (Dewi, 2016). Rumah sakit dianggap baik apabila dalam pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun keluarga pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien masuk rumah sakit, misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan (Triwibowo, 2012). Pasien yang memasuki rumah sakit membawa serangkaian harapan dan keinginan, pasien yang mendapatkan pelayanan lebih baik dari pada yang diharapkannya maka dia akan puas, sebaliknya jika mendapatkan pelayanan lebih buruk dari pada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas. (Satrianegara, 2014). Pada aspek permasalahan masyarakat asuransi dari pelayanan kesehatan bahwa penyelenggara kesehatan di Indonesia masih belum efisien, komitmen para pemberi layanan kesehatan masih belum memuaskan, dan mutu pelayanan kesehatan masih perlu dipertanyakan (Alamsyah, 2011).

Hasil survei pengguna BPJS masih didapatkan banyak keluhan pada kolom komentar dan dari keluhan masyarakat yang mengatakan tidak puas dan sangat kecewa pada pelayanan keperawatan yang telah diberikan,

seperti lambatnya pelayanan, pelayanan yang kurang responsif, dan tidak memberikan fasilitas kamar rawat inap sesuai dengan hak pasien BPJS Kesehatan dan perbedaan perlakuan pelayanan antara pasien umum dan BPJS Kesehatan (Jejeli, 2017).

Hasil penelitian Fitriyah et al., (2017) didapatkan hasil nilai dengan karakteristik *reliability* pasien BPJS menyatakan tidak puas sebanyak 64,7% dan sedangkan pasien umum tidak puas sebanyak 38,2%. Pada karakteristik *Assurance* pasien BPJS menyatakan tidak puas sebanyak 61,8% sedangkan pasien umum sebanyak 55,9%. Karakteristik Bukti fisik pada pasien BPJS menyatakan tidak puas sebanyak 64,7%, sedangkan pada pasien umum sebanyak 32,4%. Karakteristik *Emphaty* pada pasien BPJS menyatakan tidak puas sebanyak 58,9%, sedangkan pasien umum mengatakan tidak puas sebanyak 35,3%. Karakteristik *Responsiveness* pada pasien BPJS menyatakan tidak puas sebanyak 61,8%, sedangkan pasien umum sebanyak 52,9%. Sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang pelayanan keperawatan di unit rawat inap kelas 3 RSUD dr. H Soewondo Kendal. Hasil penelitian Made, (2017) didapatkan nilai tingkat kepuasan pasien BPJS (JKN) secara keseluruhan sebanyak 40,3% sedangkan untuk kepuasan pasien umum sebanyak 62,9%. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien BPJS (JKN) dan pasien umum. Hasil penelitian Sari, (2015) didapatkan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien umum sebesar 106,14

sedangkan pada pasien BPJS sebesar 66,62 dengan selisih keduanya sebesar 39,51. Peneliti ini dapat menyimpulkan bahwa rata-rata skor tingkat kepuasan pasien umum lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS. Nilai dalam penelitian ini didapatkan perbedaan yang bermakna.

Hasil survei pendahuluan Di RSI Sakinah Kab Mojokerto pada tanggal 22 Desember 2018 didapatkan target tingkat kepuasan yang sudah ditetapkan oleh Rumah Sakit sebanyak 95%. Untuk capaian kepuasan pasien BPJS maupun non BPJS tanpa dibedakan pada bulan september sebanyak 94,8%, pada bulan oktober sebanyak 93,7. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 15 Januari 2019 sebanyak 10 pasien yaitu 5 BPJS dan 5 non BPJS, di dapatkan 3 pasien BPJS mengatakan tidak puas sedangkan 2 pasien BPJS mengatakan puas, untuk 4 pasien non BPJS mengatakan sangat puas dan 1 pasien non BPJS mengatakan puas pada pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap RSI Sakinah Kab Mojokerto.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas, dan biaya (Sabarguna, 2008). Elemen kepuasan konsumen (pasien) sebenarnya merupakan yang terpenting. Jika konsumen (pasien) tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat, dan mudah dijangkau. Oleh karena itu, mutu yang ditawarkan merupakan hal penting dalam layanan kesehatan (Assaf, 2008). Dampak lain dari

kepuasan pasien sekali perusahaan mengecewakan konsumen (pasien), maka dampaknya tidak hanya ditinggalkan oleh konsumen (pasien) yang kecewa saja, tetapi lebih dari itu mereka akan mengungkapkan kekecewaannya kepada konsumen (pasien) lain, akibat dari komunikasi dari mulut kemulut ini dapat mengurangi efektifitas promosi yang dilakukan perusahaan (Suryani, 2008). Dengan adanya penurunan jumlah pelanggan (pasien) akan berdampak pada sistem keuangan rumah sakit karena pemasukan rumah sakit swasta tergantung dari konsumen (pasien).

Upaya yang harus dilakukan seharusnya pelayanan rumah sakit yang menjalankan program BPJS memberikan pelayanan yang terbaik sehingga tidak muncul keluhan-keluhan ketidakpuasan dari pasien (Putri, 2014). Karena kepuasan pasien berkaitan erat dengan pemasaran rumah sakit. Pasien yang puas akan merekomendasikan teman, keluarga, dan tetangga, pasien yang puas akan datang kembali untuk kontrol atau memerlukan pelayanan lain. Pelayanan yang memuaskan akan mendapatkan pelanggan lebih banyak lagi (Hayaza, 2013).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum pada mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSI Sakina Kab. Mojokerto”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengetahui, Adakah Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSI Sakinah Kab. Mojokerto?.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSI. Sakinah Kab Mojokerto.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS pada mutu pelayanan keperawatan.
- 2) Menditentifikasi kepuasan pasien non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan.
- 3) Menganalisis perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan informasi untuk mengembangkan teori manajemen keperawatan khususnya mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di Rumah Sakit.

1.4.2 Manfaat Ilmiah

1) Bagi Pihak Manajemen RSI Sakinah Kab. Mojokerto

Memberi masukan kepada manajemen Rumah Sakit tentang kepuasan pasien BPJS dan non BPJS di rawat inap terhadap pelayanan keperawatan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit yang optimal.

2) Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai sumber data untuk peneliti selanjutnya mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit.