

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan di penuhi. Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pasien merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Kepuasan menurut Kotler dalam Sunyoto (2013) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Tingkat kepuasan pasien pada suatu provider sangat penting untuk diketahui karena dapat dijadikan salah satu tolak ukur pihak provider untuk melihat sejauh mana ketaatan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Berdasarkan penelitian Tanan dkk (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo” dengan melihat aspek ambience, sistem, hubungan antar manusia, waktu pelayanan, dan kenyamanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Bara Permai dinilai sangat memuaskan.

Tingkat kepuasan pasien yang tinggi akan mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali mengakses pelayanan kesehatan di suatu fasilitas kesehatan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Rattu, Herman, dan Revolino (skripsi), 2015 di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado tentang Perbedaan kualitas pelayanan keperawatan terhadap pasien penerima Bantaun Iuran dan Pasien Bukan Penerima Bantuan Iuran mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan keperawatan pasien Penerima Bantuan Iuran dan Bukan Penerima Bantuan Iuran sama-sama “Baik“. Menurut Rahmi Wahyuni (2014 ) hasil

penelitian menggambarkan kepuasan pasien sebesar 93,0 % dan menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara umur, pekerjaan dan status kepersertaan, dengan kepuasan pasien. Menurutnya kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan adalah sebesar 93,9 %, sedangkan yang tidak puas akan layanan sebesar 6,1 %, jadi kesimpulannya hamper seluruh pasien puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan Tungkagi Caroline Easter dkk (2017) terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 84 responden dapat disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan kepada pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana sebagian besar dengan kategori baik dan ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado.

Menurut penelitian Edi Anggoro (2016), berdasarkan hasil penelitian dapat diambil beberapa kesimpulan Tingkat kepuasan pasien dari 42 pasien yang menggunakan BPJS, pasien merasa puas sebanyak 29 pasien (69,0%), cukup puas sebanyak 13 pasien (31,0%) dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas. Tingkat kepuasan pasien dari 40 pasien yang menggunakan Non BPJS, pasien merasa puas sebanyak 33 pasien (82,5%), cukup puas sebanyak 7 pasien (17,5%) dan tidak ada pasien yang menyatakan kurang puas. Perbedaan tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan antara pasien BPJS dan Non BPJS dengan *uji Spearman rank* diperoleh  $p$  value sebesar  $0.160 > 0,05$ , maka  $H_0$  gagal ditolak, berarti tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan antara pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Kesimpulan penelitian ini dengan *uji Spearman rank* tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan keperawatan dengan  $p$  value = 0,160.

Menurut Rimawati Wahyu Kharisma Putra (2016) Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan sebagian besar dalam kategori kepuasan

tinggi terhadap pelayanan kesehatan. Hasil didapatkan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori tinggi adalah 36 responden (85,7%). Kesimpulannya, semua pasien BPJS merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kendal adalah satu bentuk amal usaha persyarikatan Muhammadiyah dalam bidang kesehatan. Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kendal Rumah Sakit Kelas C yang mempunyai visi menjadi pusat rujukan di jalur pantura Jawa Tengah dengan pelayanan yang prima, profesional dan Islami. Rumah Sakit juga meningkatkan pemenuhan kebutuhan fasilitas, sarana prasarana dan bekerja sama dengan pihak lain salah satunya adalah BPJS kesehatan. Indikator keberhasilan BPJS Kesehatan atau program JKN adalah tingkat kepuasan masyarakat (Depkes RI, 2014). Kepuasan dinilai dari pelayanan Rumah sakit dan para tenaga medis yang menjadi subyeknya. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Sebagai salah satu Rumah Sakit terbesar di Kendal, RSI juga mempunyai peranan yang besar dalam mensukseskan program BPJS. Jumlah pengguna layanan BPJS di RSI Kendal sampai dengan akhir tahun 2016 adalah 8.036 jiwa, yang terdiri dari rawat inap umum sebanyak 3.375 jiwa dan pengguna BPJS sebanyak 4.661 jiwa.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dalam penelitian ini di rumuskan dalam permasalahan “ Bagaimana Hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal”.

## **C. Tujuan Penulisan**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSI Muhammadiyah Kendal.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSI Muhammadiyah Kendal.
- b. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSI Muhammadiyah Kendal.
- c. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSI Muhammadiyah Kendal.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan digunakan sebagai bahan masukan bagi :

### 1. Instansi RSI Muhammadiyah Kendal

- a. RSI Muhammadiyah Kendal dapat mengambil kebijakan kesehatan untuk pasien BPJS
- b. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai wawasan dan pengetahuan peeraat dalam memberikan pelayanan kesehatan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien

### 2. Instansi pendidikan UNIMUS

Sebagai wacana ilmiah dan acuan dalam melaksanakan penelitian-penelitian lebih lanjut, khususnya yang menyangkut kepuasan pasien BPJS rawat inap di rumah sakit.

## E. Bidang Keilmuan

penelitian ini dilakukan dalam bidang ilmu keperawatan dan di titik beratkan pada kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di rawat inap RSI Muhammadiyah Kendal.

## F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

nama	judul	metode	hasil
Lohafri Tanan, 2013	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien	<i>Kualitatif Deskriptif</i>	Pelayanan di Puskesmas Bara Permai sangat memuaskan
Caroline MP Hutabar At, 2013	Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan RSU UKI	<i>Diskriptif Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional</i>	Variabel motivasi Merupakan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien. 40,9% pasien pengguna KJS merasa puas dengan pelayanan di Unit Rawat Jalan RSU UKI
Rahmi Wahyuni, 2015	Gambaran kepuasan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di RS palang merah Indonesia bogor	<i>Diskriptif Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional</i>	kepuasan pasien sebesar 93,9% dan menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara umur, pekerjaan, dan status kepersertaan dengan kepuasan pasien.
Tungkagi Caroline easter, 2017	hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap di ruang Hana RSU psncaran GMIM Manado	<i>Diskriptif Analitik dengan desain penelitian Cross Sectional</i>	ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruang hana RSU pancaran kasih GMIM Manado.
Edi Anggoro, 2016	Perbedaan Tingkat Kepuasan tentang Pelayanan Keperawatan antara Pasien BPJS dan NON BPJS di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan	<i>diskriptif analitik yang bersifat komparatif dengan pendekatan cross sectional</i>	dengan uji <i>spearman rank</i> tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan keperawatan dengan $p$ value=0,160.

Beberapa hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah tempat, variabel dan metode yang di gunakan adalah berbeda.

