

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (integrasi) dari organisasi medis yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif (penyembuhan penyakit), rehabilitatif, maupun pencegahan penyakit (*preventif*) dimana output layanannya menjangkau pelayanan pada lingkungan dan keluarga (WHO, 2020).

Rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan harus memperhatikan kepuasan pasien. Kepuasan pasien sendiri berhubungan dengan banyak faktor, salah satu di antaranya adalah pelayanan. Agar dapat bersaing dengan berbagai keunggulan, rumah sakit seharusnya peka terhadap perubahan iklim persaingan jasa kesehatan di sekitar lingkungannya. Pelayanan dibidang kesehatan saat ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup, maka meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup dalam masyarakat. (Hidajahningtyas et al, 2013).

Mutu Pelayanan Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang diharapkan setiap orang. Tujuan utama pelayanan kesehatan merupakan menghasilkan hasil (*outcome*) yang menguntungkan bagi pasien, provider dan masyarakat. Pencapaian *outcome* yang diinginkan sangat tergantung dari mutu pelayanan kesehatan. BPJS dibentuk berdasarkan Undang-Undang sebagai perubahan keempat Badan Usaha Milik Negara sesuai dengan pasal 5 (1) dan pasal 52 UU No 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional untuk percepatan penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional Indonesia. Oleh sebab itu, dibentuklah BPJS berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yg mulai beroperasi ditahun 2014. Sesuai dengan tujuan BPJS untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarga (Republik Indonesia,2011).

Menurut Haryono, S. (2010), mengidentifikasi bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kepuasan layanan, antara lain adalah (1) daya tanggap (*responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, (2) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, (3) bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, (4) empati (*emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dan (5) kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

Hasil penelitian setyaningsih dkk (2021) membuktikan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit ‘S’, sedangkan *assurance* dan *tangible* masih belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit ‘S’. Untuk mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan meningkatkan kepuasan pelayanan pada indikator-indikator yang menurut pasien masih belum sesuai dengan yang diharapkan, rumah sakit dapat mengamati secara rutin pelayanannya dengan peningkatan sarana dan prasarana, meningkatkan jaminan rasa aman, nyaman, serta lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien

Rumah Sakit Habibie Ainun Parepare merupakan salah satu rumah sakit dengan kegunaannya yang cukup besar dalam mendukung masyarakat umum yang memerlukan pelayanan kesehatan yang cukup terjangkau. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan Rumah Sakit Habibie Ainun di Kota Parepare ditemukan fakta bahwasanya data jumlah pasien rawat inap dalam tiga tahun terakhir yaitu tahun 2020 sebanyak 23.402 kunjungan, tahun 2021 sebanyak 11.417 kunjungan dan di tahun 2022 sebanyak 13.625 kunjungan. Jumlah kunjungan rawat inap Rumah Sakit Habibie Ainun Parepare mengalami ketidakstabilan jumlah kunjungan pasien atau fluktuatif. Hal ini dapat diakibatkan salah satunya karena kepuasan pelayanan yang kurang baik. Oleh karena itu,

berdasarkan permasalahan yang diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian terkait Kepuasan Pasien Peserta JKN yang Mendapatkan Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare..

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah :
Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Peserta JKN yang Mendapatkan Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare?

1.3 Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Peserta JKN yang Mendapatkan Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *tangiability* (bukti fisik).
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap).
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *emphaty* (perhatian).
- d. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *assurance* (jaminan).
- e. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *reliability* (kehandalan).

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi tambahan dalam memperkuat hasil-hasil studi yang berkaitan dengan Gambaran Kepuasan Pasien Peserta JKN yang Mendapatkan Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Hasri Ainun Habibie Kota Parepare dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penulis dapat mempraktikkan teori yang didapat secara langsung di lapangan dan melihat secara langsung kejadian yang terjadi di lapangan.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan terkait kepuasan pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien.