

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting di dalam kehidupan manusia, terbukti berbagai cara dilakukan untuk mendapatkan taraf kesehatan yang prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ada tiga hal yang paling penting yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memiliki tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu (Nur Muhammad, 2017). Salah satu pelayanan prima yaitu Rumah Sakit, yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan organisasi kesehatan dengan segala fasilitas yang dimiliki diharapkan dapat membantu pasien dalam meningkatkan kesehatan dan mencapai kesembuhan yang optimal baik fisik, psikis ataupun sosial.

Pelayanan jasa yang diselenggarakan oleh rumah sakit untuk melayani kebutuhan masyarakat, khususnya di bidang perawatan adalah pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pada pelayanan rawat inap, pasien memperoleh

pelayanan kesehatan yang berlangsung selama lebih dari 24 jam. Unit rawat inap merupakan suatu unit yang sangat kompleks dimana terkait dengan banyak unit yang saling berkesinambungan terkadang dalam pelaksanaan pelayanan di unit rawat inap ini terbentur dengan peraturan unit lain dan menimbulkan suatu permasalahan (Hendrawati, 2020). Ruang rawat inap merupakan tempat yang paling lama bagi pasien untuk tinggal dibandingkan unit-unit lainnya dan disinilah harapan serta keyakinan pasien akan memperoleh pelayanan sebaik-baiknya.

Kepuasan pasien adalah indikator yang paling penting dari kualitas perawatan dan dianggap sebagai hasil dari layanan Kesehatan. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. (Nursalam, 2013 dalam Wulandari, 2019). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 90%. Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dibawah 90%, maka pelayanan kesehatan tersebut belum memenuhi standar pelayanan minimal atau tidak berkualitas. Pasien yang merasa puas artinya telah terpenuhi keperluan yang didapat dari pengalaman melaksanakan kegiatan, pekerjaan atau mendapat sesuatu sesuai keperluan yang diinginkan. Apabila pasien tidak merasa puas maka akan berdampak pada kualitas

pelayanan berupa hilangnya kepercayaan dan adanya keluhan atau tuntutan pasien pada suatu rumah sakit.

Unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti pelayanan kesehatan, sebagaimana yang telah disebutkan pada UU RI Nomor 25 Tahun 2000 yaitu Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun survei kepuasan pasien atau masyarakat, perlu disusun tabel dasar yang dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang valid, reliabel, dan komprehensif. Maka dari itu, menurut PERMENPAN survei kepuasan pelanggan harus dilakukan dan wajib dilakukan oleh instansi publik pemerintah minimal satu tahun sekali.

Indeks kepuasan pasien dapat diukur dengan Menyusun instrument yang dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang valid, reliabel, dan komprehensif. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Birokrasi Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 ada 9 unsur pelayanan yang dijadikan sebagai indikator yang relevan, valid dan reliabel sebagai dasar untuk melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Hasil penelitian Rustiana (2018) di RSUD DR R.M Djoelham Binjai menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 62,75 dengan mutu pelayanan B (baik), namun masih ada nilai unsur pelayanan

dengan NRR terendah yang menunjukkan bahwa masih ada pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diperoleh yaitu terdapat pada unsur petugas cepat dalam memberikan pelayanan, kesesuaian antara pelayanan yang diterima atau dirasakan dengan harapan pasien, petugas pelayanan bersikap ramah saat memberikan pelayanan, petugas sigap dalam merespon, saran dan masukan, serta fasilitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Pelayanan pada rumah sakit memiliki metode pembayaran salah satunya yaitu dengan menjadi pasien peserta jaminan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Berdasarkan PMK No 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia, yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan dalam bentuk manfaat pemeliharaan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah, dan manfaat BPJS berupa pelayanan kesehatan yang komprehensif (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) sesuai dengan indikasi medis yang tidak terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Puspitasari, *et al* 2020) yang dilakukan di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura menyebutkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS atau umum, pada pasien umum persentase puas sebanyak 10% dan kurang

puas 90% sedangkan pada pasien BPJS persentase puas sebanyak 3% dan kurang puas 97%, hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien masih rendah dibandingkan dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Berdasarkan data survei BPJS Tahun 2020 Jawa Barat didapatkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan rawat inap sebesar 89,84% responden menyatakan puas terhadap pelayanan rawat inap, terdapat peningkatan dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2019 sebesar 86,64%. Meskipun begitu, terdapat penurunan jumlah responden yang cukup besar mencapai 59,07%. Responden pelayanan rawat inap pada tahun 2019 tercatat sebanyak 20.981 dan terdapat penurunan dari responden survei yang sama pada tahun 2020 sebanyak 8.586 orang.

Berdasarkan data laporan mutu RSUD SMC Tahun 2020, standar pelayanan minimal RSUD SMC pada indikator kepuasan pasien rawat inap pada Triwulan 1 (Januari-Maret) didapatkan hasil sebesar 83,32%, Triwulan 2 (April-Juni) menurun menjadi sebesar 82,50%, Triwulan 3 (Juli-September) meningkat menjadi 85,40%, dan Triwulan 4 (Oktober- Desember) sebesar 85,50% dengan rata-rata kepuasan pasien di rawat inap SMC yaitu sebesar 85,18%. Pada bulan Januari 2021 tercatat peserta JKN sebanyak 931 pasien dan mengalami penurunan pada bulan Februari menjadi 872 pasien lalu Kembali naik pada bulan Maret menjadi 1011 pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan melalui hasil observasi dan wawancara terhadap 15 peserta JKN yang melakukan perawatan di ruang rawat

inap RSUD SMC Kab. Tasikmalaya pada bulan November 2022 didapatkan 60 % orang tidak puas karena pasien mengalami kesulitan dalam proses administrasi, sarana prasarana, serta perilaku pelaksana dan 40% orang pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh puas dengan pelayanan di RSUD SMC Kab. Tasikmalaya.

RSUD SMC Kab. Tasikmalaya sebagai instansi pemerintah dalam pelayanan publik untuk kesehatan masyarakat perlu melakukan kajian terhadap indeks kepuasan masyarakat (IKM). Dengan IKM akan terlihat seberapa efektif pelayanan yang diberikan oleh RSUD SMC Kab. Tasikmalaya terhadap masyarakat. Sehingga berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Indeks Kepuasan Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2022”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah “Bagaimana indeks kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya pada Tahun 2022 ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta JKN sebagai pengguna layanan kesehatan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN berdasarkan unsur persyaratan pelayanan di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- b. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN berdasarkan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- c. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN berdasarkan unsur waktu penyelesaian di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- d. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN berdasarkan unsur biaya atau tarif di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- e. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN berdasarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- f. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN berdasarkan unsur kompetensi pelayanan di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- g. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN berdasarkan unsur perilaku pelaksana di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- h. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN berdasarkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- i. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN berdasarkan unsur sarana dan prasarana di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya

- j. Mengetahui indeks kepuasan pasien rawat inap peserta JKN di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Masalah yang akan diteliti yaitu mengenai indeks kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.

2. Lingkup Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif menggunakan rancangan Deskriptif Analitik dengan pendekatan *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Bidang ilmu yang diteliti merupakan lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat khususnya dibidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna (SMC) Kabupaten Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) yang terdaftar di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna (SMC) Kabupaten Tasikmalaya.

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini menggunakan data sekunder survey kepuasan pasien RSUD SMC Tahun 2022, penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2023

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, informasi serta pembelajaran mengenai indeks kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.

2. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan

Menambah referensi hasil penelitian khususnya dibidang Administrasi Kebijakan Kesehatan mengenai perbedaan indeks kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.

3. Bagi RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan terkait dengan meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat inap dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi agar memenuhi standar yang diharapkan pasien.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau sumber kepustakaan serta sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan indeks kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional (JKN)