

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan di fasilitas tersebut. Di Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, Pasal 1 Ayat 2, menjelaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat pelayanan kesehatan bagi individu dan masyarakat yang bertujuan untuk mencapai kesehatan yang optimal. Pelayanan ini diberikan sesuai dengan standar yang berlaku dan perkembangan ilmu pengetahuan terbaru, serta bertujuan untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Permenkes RI, 2022).

Salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah dengan memastikan kepuasan pasien, karena kepuasan tersebut menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan rumah sakit (Harfika dan Abdullah, 2017). Kemajuan dan perkembangan sebuah rumah sakit dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika pelayanannya baik, maka pasien di rumah sakit tersebut merasa puas. Kepuasan pasien merupakan bagian penting dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien.

World Health Organization (WHO) (2015), menyatakan bahwa kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di berbagai Rumah Sakit di dunia mencapai 60,6 % dengan kunjungan pasien dalam satu tahun terakhir. Menurut data Badan Pusat Jasa Statistik (2020), dari total 17.280 responden di seluruh Indonesia, 81% menyatakan puas dengan layanan yang diberikan oleh BPJS. Tingkat kepuasan pasien di

Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) atau rumah sakit pemerintah tercatat sebesar 80%, sementara di rumah sakit swasta mencapai 83% (Statistik JKN, 2021). Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (RSML) pada tahun 2019 ditemukan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam 3 tahun terakhir berkisar antara 90% - 91% dengan rincian tahun 2016 kepuasan pasien sebesar 90%, angka yang sama juga tercatat pada tahun 2017 sebesar 90%, sementara pada tahun 2018 mengalami sedikit peningkatan menjadi 91%. Namun, capaian ini masih berada di bawah target sasaran yang ditetapkan yaitu 95% (Aminuddin, 2020). Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa dari total 40 responden, mayoritas pasien (80%) atau sebanyak 32 responden merasa puas terhadap pelayanan syariah RSML. Sementara itu, sebagian kecil pasien (20%) atau sebanyak 8 responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan (Nuriyati *et al.*, 2020).

RSML merupakan rumah sakit dengan Akreditasi Paripurna sebagai rumah sakit syariah, dimana pelayanan yang diberikan berpusat kepada pasien. Akan tetapi masih terdapat kualitas pelayanan yang belum maksimal. Hal ini terjadi karena adanya kesenjangan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) yang waktu visite dokternya tidak tepat, sehingga pasien yang terdapat di ruang rawat inap BPJS banyak yang tidak puas. Kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap RS tersebut (Salehi *et al.*, 2018). Upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut agar kualitas pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap BPJS sesuai dengan standar yang ditetapkan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah mensosialisasikan jadwal kunjungan dokter spesialis kepada pihak terkait (Siboro *et al.*, 2021). Berdasarkan

permasalahan diatas peneliti akan melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di RSML.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di RSML.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di RSML.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi faktor kualitas pelayanan
2. Mengukur tingkat kualitas pelayanan
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien
4. Mengukur tingkat kepuasan pasien
5. Menguji kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi acuan atau landasan untuk pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan pasien dan ilmu terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini sebagai upaya dalam meningkatkan informasi dan masukan bagi manajemen rumah sakit khususnya RSML dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

