

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada tahun 2019 tiga laporan independent yang diterima *WHO* (*World Health Organization*) mendorong kualitas ke garis depan percakapan global tentang kebijakan dan praktek Kesehatan. Ketiga laporan tersebut menekankan bahwa peningkatan kualitas layanan kesehatan diperlukan untuk mencapai cakupan kesehatan universal yang efektif untuk memastikan kehidupan sehat dan meningkatkan kesejahteraan semua usia. Ketiga laporan tersebut menyoroti perlunya meningkatkan kualitas layanan kesehatan untuk mencapai cakupan kesehatan universal yang efektif guna menjamin kehidupan yang sehat dan meningkatkan kesejahteraan bagi segala usia. Kami akan meningkatkan kualitas pelayanan medis, termasuk melalui penyediaan pelayanan medis dengan standar optimal di rumah sakit. Meskipun rumah sakit pemerintah merupakan bagian dari sektor pelayanan yang ada, namun di mata masyarakat, rumah sakit umum tidak begitu sebanding dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan. Pelayanan disini mengacu pada segala upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Pelayanan medis dinilai baik oleh pasien. Hal ini ditentukan berdasarkan

kemampuan pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, termasuk kepuasan atau kekecewaan serta waktu pemulihan. Kepuasan dimulai dari penerimaan pasien sejak kedatangan hingga keluar dari rumah sakit (Diah, 2019).

Survei yang dilakukan antara rumah sakit negeri dan swasta di distrik Morang Nepal menunjukkan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah (61,8%) lebih tinggi dibandingkan pasien di rumah sakit swasta (37,27%), yang menunjukkan bahwa perbedaan kepuasan pasien di rumah sakit umum adalah faktor politik. Aspek yaitu biaya pelayanan kesehatan, dan aspek fisik yaitu fasilitas laboratorium dan fasilitas rumah sakit lainnya dibandingkan dengan rumah sakit swasta (Sidgel, 2015). Di sisi lain, sebuah penelitian yang dilakukan di Pakistan mengenai kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan swasta menemukan bahwa pasien di rumah sakit swasta merasa lebih puas dalam hal dimensi fisik, keandalan, daya tanggap, dan keselamatan serta empati dibandingkan dengan pasien di rumah sakit umum (Ahmed, Tarique, dan Arif 2017).

Survei kepuasan pasien dilakukan di Kota Makassar (Astuti1 2018) Pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di RS Haji Makassar diteliti. Kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS berobat rawat inap di RSUD Haji Makassar tahun 2018 ($S = 0,725$). Penelitian ini dilakukan pada

ruang rawat inap kelas III, berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mutiarasari 2019) dimana ruangan rawat inap kelas III merupakan ruang yang paling banyak dilaporkan ketidakpuasannya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan teori Dabholker untuk mengukur kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan lima aspek yaitu aspek fisik, keandalan, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kemudian mengukur kebijakan berdasarkan tersebut. Menurut Dabhlokar et al., (1996), persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat digambarkan secara akurat dengan metode Dabholker Pada penelitian ini kami memilih RS Tipe B di Makassar dan RSUD Labuang Baji serta RS Ibnu Sina yang merupakan rumah sakit yang tidak melakukan survei kepuasan pasien berdasarkan observasi awal Rasio keterisian tempat tidur (BOR) pada dua rumah sakit merupakan metrik yang digunakan untuk mengetahui pemanfaatan dan efisiensi pelayanan dalam suatu rumah sakit. Di RSUD Labuang baji diketahui pada tahun 2017 mencapai 23%, tahun 2018 mengalami penurunan hingga mencapai 20%, dan pada tahun 2019 meningkat hingga mencapai 25%. Di RS Ibnu Sina, tingkat keterisian tempat tidur (BOR) pada tahun 2017 hanya mencapai 52 persen, mencapai nilai ideal 60-85 persen, namun menurun menjadi 48 persen pada tahun 2018 dan 54 persen pada tahun 2019. Dibandingkan target keterisian tempat tidur RS Ibnu Sina, hasilnya belum mencapai target. Berdasarkan data kunjungan pasien yang diperoleh dari kedua rumah

sakit tersebut, Jumlah pasien BPJS di RS Ibnu Sina mengalami peningkatan selama 3 tahun terakhir. Dengan demikian berdasarkan data tahun 2017, jumlah kunjungan pasien BPJS yang diperiksa sebanyak 8.021 orang, meningkat menjadi 8.211 orang pada tahun 2018 dan 8.211 orang pada tahun 2019. Jumlah pasien yang diperiksa ke RSUD Labuanbaji mengalami penurunan menjadi 9.844. Dari tahun 2017 sebanyak 5.013, turun menjadi 4.315 pada tahun 2018 dan meningkat menjadi 5.455 pada tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa nilai indeks efisiensi pemanfaatan tempat tidur di ruang perawatan RSUD Labuanbaji belum mencapai target dan RS Ibnu Sina yaitu tingkat pencapaian target ideal sebesar 60-85%. Penurunan penerimaan pasien di kedua rumah sakit tersebut menimbulkan pertanyaan apakah kualitas layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pasien. Jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan pasien maka kepuasan akan rendah.

Berdasarkan hal tersebut di atas, Peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul Kepuasan Pasien BPJS antara RSUD Labuan Baji dengan RS Ibnu Sina pada Rawat Inap RS Kelas III Kota Makassar.

B. Rumusan Masalah

Adakah perbedaan kepuasan pasien BPJS terhadap rawat inap kelas iii di RSUD Labuan Baji dan RS Ibnu Sina ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan Umum Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS di fasilitas rawat inap kelas III RSUD Labuang Baji terhadap Ibnu Sina

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui Perbedaan kepuasan pasien dari dimensi fisik di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar
- b. Untuk mengetahui Perbedaan kepuasan pasien dari dimensi Reliabilitas di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar
- c. Untuk mengetahui Perbedaan kepuasan pasien dari dimensi interaksi personal di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar
- d. Untuk mengetahui Perbedaan kepuasan pasien dari dimensi pemecahan masalah di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar
- e. Untuk mengetahui Perbedaan kepuasan pasien dari dimensi kebijakan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dan Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti Meningkatnya pemahaman, pengetahuan dan pengalaman tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji dan RS Ibnu Sina.
2. Keunggulan Teoritis Mengembangkan konsep atau teori yang berkontribusi terhadap peningkatan
3. Penerapan praktis Hal ini dapat menjadi saran bagi rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan medis.