

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Menurut WHO (2013), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Sedangkan menurut undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan 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 sebagai dari lembaga penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur kepada masyarakat dan pihak-pihak terkait, Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dirumah sakit tidak saja membutuhkan keberadaan fasilitas medis dan penunjang medis yang memadai, namun juga keberadaan perawat yang professional. Hal ini disebabkan tenaga kepegawaian di rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat paling banyak adalah perawat, perawat yang profesional diharapkan dapat mendukung upaya rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang

bermutu, mutu pelayanan juga menjadi sorotan, apalagi untuk pelayanan medis,

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak saja membutuhkan keberadaan fasilitas medis dan penunjang medis yang memadai, namun juga keberadaan perawat yang professional. Hal ini disebabkan tenaga kepegawean di rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat paling banyak adalah perawat. Perawat yang professional diharapkan dapat mendukung upaya rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Perkembangan masyarakat yang semakin kritis, maka mutu pelayanan juga menjadi sorotan, apalagi untuk pelayanan medis. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan akan mempengaruhi keteraturan pemeriksaan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratmino & Winarsih, 2005).

Kepuasan pasien yang bermutu adalah suatu tingkatan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pasien akan merasa puas apabila layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidak puasn atau perasaan pasien akan muncul apa bila kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007).

Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit adalah pelayanan prima, dimana pelayanan prima adalah pelayanan yang professional, cepat, bersih, ramah, dan pelayanan yang memberikan kepuasan dan kesembuhan bagi pasien (Keliat, Budi, Anna (2008). Untuk menuju pelayanan prima dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, meliputi ruangan, alat kesehatan utama, alat diagnostik dan alat penunjang diagnostik serta alat kesehatan untuk suatu tindakan medik. Disamping itu juga tidak kalah pentingnya sumber daya manusia yang memenuhi syarat, baik kualitas maupun kuantitas. Petugas yang mempunyai pengetahuan yang tinggi, keterampilan yang andal dan tingkah laku yang baik (Cokroaminoto, 2006).

Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka berbagai upaya telah ditempuh dan memenuhi harapan tersebut. Pelayanan prima pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Fahriadi, 2007).

Dari hasil penelitian Mardiah (2007) yang dilakukan di rumah sakit umum sigil untuk meneliti pelayanan yang berkualitas diperoleh hasil sebanyak 72,3% mempunyai persepsi yang baik tentang reliability, sebanyak 79,8% mempunyai persepsi yang baik tentang responsiveness dan 62,8% memiliki persepsi yang baik terhadap tingkat kepuasan dalam hal ini kepuasan sebanyak 53,2 % menyatakan cukup puas, distribusi mutu pelayanan yang paling banyak adalah baik dengan nilai 21,3% sedangkan kepuasan pasien yang paling

banyak menyatakan cukup puas adalah 22,3% selebihnya menyatakan tidak puas. Hasil ini searah dengan kepuasan pasien.

Mulai awal tahun 2014 pemerintah Indonesia mencanangkan program BPJS di bidang kesehatan untuk meningkatkan pelayanan di rumah sakit, tahun 2014 di Indonesia data pengguna BPJS mencapai 116.122.065 jiwa. Indonesia 400 kabupaten / kota di Indonesia, sudah ada 143 kabupaten yang telah berintegrasi masuk ke jaminan kesehatan nasional. Program BPJS yang dicanangkan oleh pemerintah membutuhkan perhatian bagi kita sebagai tenaga kesehatan termasuk perawat di rumah sakit, badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan yang selanjutnya di singkat menjadi BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Permenkes Nomer 59 Tahun 2014).

Menurut Ningrum, dkk (2014), menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien. Hal ini menandakan bahwa pelayanan BPJS dapat memberi manfaat kepada masyarakat dalam pengobatan yang dilakukannya.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di RSUD Purbalingga, berdasarkan data kunjungan pasien peserta BPJS kelas III di rumah sakit RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga pada periode bulan Januari tahun 2015 sampai bulan Oktober tahun 2015 sejumlah 4.781 dari total kunjungan 7.996 pasien atau sebesar 59.79 % dari total pasien kelas I, II dan III (RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga, (2015). Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan 10 pasien yang sedang

dirawat, ada 4 pasien yang mengatakan bahwa pelayanan keperawatan di ruang rawat inap masih memiliki kekurangan dan 6 pasien mengatakan kurang puas pada aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi aspek kerjasama, aspek tanggung jawab keramahan dan cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang ada di layanan publik masih banyak dijumpai kekurangan, khususnya layanan perawatan pada aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi aspek kerjasama, aspek tanggung jawab, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap perawat terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Ulinuha, 2014). Tenaga kesehatan khususnya perawat harus peka dengan keadaan seperti ini, perawat tidak hanya menangani kondisi fisik dari pasien tetapi kondisi psikisnya juga, dengan berempsi terhadap pasien maka diharapkan pasien dapat sembuh lebih cepat.

Besarnya jumlah pasien yang dirawat di kelas III memerlukan peningkatan fasilitas, kualitas dan kuantitas baik tenaga kesehatan maupun mutu pelayanan di rumah sakit tersebut, ini akan sangat penting dalam layanan keperawatan karena akan memberikan dampak dalam tingkat kepuasan pada

pasien akan lebih memahami konsep dalam pelayanan keperawatan, sehingga mendapatkan mutu pelayanan yang diharapkan pasien sebagai pelanggan.

Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk meneliti “Mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien Pengguna BPJS Kelas III di Ruang Rawat Inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga”

B. Rumusan Masalah

Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripura (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif). Selain itu rumah sakit juga dituntut untuk selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada pasien terutama pasien yang menggunakan pelayanan BPJS.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian tentang ” Bagaimana Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien Pengguna BPJS Kelas III di Ruang Rawat Inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di ruang rawat inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden seperti : umur, jenis kelamin , tingkat pendidikan dan status pekerjaan.
- b. Mengetahui mutu pelayanan keperawatan pada rumah sakit yang menggunakan BPJS kelas III di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- c. Mengetahui kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di ruang rawat inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- d. Mengetahui hubungan Mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di ruang rawat inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

D. Manfaat penelitian

1. Bagi rumah sakit

- a. Sebagai bahan evaluasi pelayanan dirumah sakit untuk pengguna BPJS kelas III sehingga akan membantu mutu pelayanan keperawatan
- b. Sebagai bahan masukan rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien BPJS

2. Bagi Instansi pendidikan

Bagi instansi pendidikan peneliti ini bermanfaat memberikan informasi dan pengalaman serta memberikan pengetahuan tentang kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di ruang rawat inap dengan mutu pelayanan keperawatan.

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan tentang cara melakukan penelitian dan menerapkannya dalam bentuk karya ilmiah

E. Penelitian terkait

1. Hadi Jatmiko (2014), meneliti tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah umum dan konsultan bedah digestive RSUD Banyumas. Menggunakan metode deskriptif analitik dengan rancangan cross sectional dan teknik sampel *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan keperawatan sebagian besar sudah baik (55,6 %) dan cukup baik (44,4%) sedangkan kepuasan pasien sebagian besar puas (68,9%) dan cukup puas (31,1%). Analisis menggunakan uji spearman rank menunjukkan mutu pelayanan keperawatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p= 0,002$). Persamaan penelitian dengan penelitian diatas sama-sama menggunakan rancangan penelitian cross sectional. Perbedaan penelitian diatas meneliti tentang mutu pelayanan keperawatan dengan

kepuasan pasien sedangkan penelitian penulis meneliti tentang kepuasan pasien pengguna BPJS.

2. Rizki, (2011). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin kota Padang, penelitian ini adalah penelitian *observasional* dengan pendekatan analitik dan menggunakan desain *cross sectionsl study*, Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan dengan Juli tahun 2011. Data dikumpulkan dengan wawancara dan observasi pada 81 responden di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin kota Padang. Hasil penelitian di sajikan dengan bentuk distribusi frekuensi (Univariat) dan hubungan (Bivariat). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 82,7% responden menyatakan tingkat tingkat kehandalan petugas tidak baik, 85% responden menyatakan secara fisik tidak baik. Berdasarkan analisis bivarian di ketahui terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas.

Persamaan dengan peneliti ini adalah pada variable yang di teliti yaitu kepuasan pasien ,mutu pelayanan dan jaminan pelayanan sosial jamkesmas sekarang BPJS, pendekatan penelitian cross sectional

3. Yuristia, dkk. (2013) hubungan kualitas pelayanan kesehtan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD pada kabupaten tanatoraja tahun 2013. Peneliti ini menggunakan rancangan cross sectional study dengan jumlah populasi populasi pada tahun 2013 sebanyak 1.687 dan sempel sebenarnya 94 responden yang di tentukan

dengan teknik accidental sampling dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial dimana kehandalan pelayanan ($p=0,000 < \alpha = 0,05$), jaminan pelayanan ($p=0,003 < \alpha = 0,05$, bukti langsung ($p=0,001 < \alpha = 0,001 < \alpha = 0,05$), perhatian petugas ($p=0,002 < \alpha = 0,05$) dan daya tanggap ($p=0,000 < \alpha = 0,05$). Bagi pihak RSUD Kabupaten Tanatoraja perlu mengembangkan system informasi.

Persamaan dengan penelitian ini adalah pada variabel yang di teliti yaitu mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Pendekatan penelitian cross sectional. Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel mutu pelayanan pada penelitian yuristi, dkk. (2013) di dasarkan indikator mutu pelayanan yang meliputi kehandalan, jaminan pelayanan, bukti langsung , perhatian petugas dan daya tanggap. Pada penelitian ini, mutu pelayanan tidak di bedakan berdasarkan indikator mutu pelayanan. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap, Sedangkan pada penelitian Yuriti, dkk (2013) adalah pasien pengguna askes social. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji rank spearman.

4. Ida, (2014). Hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasana pasien rawat inap kelas III di RSUD wangaya kota Denpasar. Rancangan dalam penelitian ini adalah observasional deskripsif dengan menggunakan data kuantitatif berdasarkan cross sectional. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 111 orang dengan teknik penentuan

sampel yaitu smpel random sampling dan sampel akan di pilih secara acak untuk setiap ruangan. Hasil penelitian di analisis dengan sofwere statistic dengan menggunakan uji regresi logistic. Hasil menunjukan bahwa variabel independen yaitu persepsi mutu pelayanan yang terdiri dari lima dimensi mutu yang mempunyai hubungan kepuasan pasien adalah persepsi kehandalan($P=0,019 < 0,05$), persepsi daya tanggap ($P=0,008 < 0,05$), persepsi jaminan ($P =0,003 < 0,05$), dan Persepsi empati ($P= 0,005 < 0,05$).

Persamaan dengan penelitian ini adalah pada variabel yang di teliti yaitu mutu pelayanan dan kepuasan pasien . pendekatan penelitian cross sectional. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap.

