

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan (2016) menyatakan bahwa Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/ atau masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Bab 1 Pasal 1, bahwa 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 salah satu sarana kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah, tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit.

Mutu pelayanan rumah sakit telah di atur dalam akreditasi rumah sakit yang ada pada Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 012 Tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit pada Bab 1 Pasal 1, bahwa Akreditasi adalah pengakuan terhadap rumah sakit yang diberikan lembaga independen penyelenggara Akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri, setelah dinilai bahwa

Rumah Sakit itu memenuhi standar pelayanan rumah sakit yang berlaku untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkesinambungan.

Mutu Pelayanan adalah kinerja yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standart kode etik profesi yang telah ditetapkan (Depkes, 2006). Lembaga yang bekerja sama dengan rumah sakit yang berperan penting terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit, salah satunya adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Penelitian terkait mutu pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien, hal tersebut didukung dari hasil survey awal di temukan bahwa adanya pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan saat berobat, contohnya lama waktu menunggu proses pendaftaran dan kurangnya komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas pendaftaran sehingga terjadinya kesalahpahaman yang menimbulkan rasa kurang nyaman (Gultom & Anggraini, 2017).

Penelitian lain menyebutkan bahwa pada survei awal yang didapatkan bahwa jumlah pasien 85 orang dengan karakteristik umur, pendidikan dan lama rawat inap yang berbeda-beda. Selanjutnya peneliti melakukan observasi melalui wawancara adanya keluhan dari pasien jadwal pelayanan rumah sakit kurang tepat seperti visit dokter dinas sehingga pasien menunggu lama, tenaga kesehatan ketika

menjelaskan keluhan pasien kurang, lingkungan ruang rawat inap disamakan dengan jenis penyakit yang berbeda dan satu ruangan banyak, jaminan yang diberikan tenaga kesehatan kurang, dan perhatian kepada pasien masih kurang (Simalango, 2019).

Hasil ini serupa dengan penelitian terdahulu yang juga menyebutkan bahwa pada survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 29 Maret - 04 April 2015 di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu terhadap 10 pasien diperoleh hasil 7 orang pasien mengeluh dengan sistem pelayanan rujukan berjenjang yang diterapkan BPJS Kesehatan karena dengan sistem ini pasien yang ingin berobat ke fasilitas kesehatan tingkat kedua seperti rumah sakit atau dokter spesialis harus mendapatkan surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama terlebih dahulu seperti puskesmas, dokter keluarga atau klinik, dengan demikian pasien tidak bisa langsung berobat ke rumah sakit atau dokter spesialis, dan sisanya sebanyak 3 orang pasien merasa puas dengan adanya program BPJS Kesehatan (Syaputra, 2015).

Berdasarkan hasil observasi awal ditemukan dari 15 pasien diperoleh hasil 11 orang pasien mengatakan belum mendapat pelayanan maksimal dari fasilitas kesehatan yaitu berupa perbedaan obat, pelayanan dari perawat atau bidan, jadwal visit dokter dan pelayanan pada saat pendaftaran BPJS. Sebanyak 4 orang pasien merasa puas dengan program BPJS Kesehatan (Wahyuliani dan Sarwinanti, 2016).

Sesuai dengan survey awal pada 11 jurnal yang didapatkan, diketahui bahwa terdapat permasalahan dalam mutu pelayanan sesuai dimensi RATER terhadap kepuasan pasien bpjs diantaranya petugas yang tidak ramah, tidak sopan,

tidak tersedianya ruang parkir, ruangan tidak bersih, penampilan petugas yang tidak rapi, kurangnya perhatian petugas kepada konsumen yang mempunyai keluhan terhadap pelayanan BPJS.

Atas dasar tersebut, maka penulis bertujuan untuk melakukan studi *Literature Review* terkait “hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS ruang rawat inap di Rumah Sakit” dengan menggunakan pendekatan *Literature Review*.

## 1.2 Rumusan Masalah

**Tabel 1. 1 Membangun Rumusan Masalah Berdasarkan *PICO(S) framework***

| <b>PICO(S)</b>                 | <b>Alternatif 1</b>                                | <b>Alternatif 2</b>                            |
|--------------------------------|--|--|
| <i>Population</i>              | Pasien   | Pasien rawat inap                              |
| <i>Intervention/Indicators</i> | Mutu pelayanan Rumah Sakit<br>Kepuasan Pasien BPJS | Kualitas Pelayanan                             |
| <i>Comparison</i>              | -  | -  |
| <i>Outcome</i>                 | Hubungan Mutu pelayanan                            | Hubungan Kepuasan pasien BPJS Ruang Rawat Inap |
| <i>Study Design</i>            | Analitik   | -  |

Rumusan masalah berdasarkan topik dan argument yang telah didapatkan adalah:

**“Bagaimana hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS ruang rawat inap dengan menggunakan pendekatan *Literature Review*?”**

**Tabel 1. 2 Penyusunan Rumusan Masalah Berdasarkan Topik Penelitian**

| <b>Topik</b>   | <b>Pertanyaan Penelitian</b>   |
|--|--|
| Mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS ruang rawat inap di Rumah Sakit | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hal apa yang paling berperan dalam mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS ruang rawat inap di Rumah Sakit?</li> <li>2. Bagaimana kepuasan pasien BPJS ruang rawat inap di rumah sakit?</li> <li>3. Bagaimana hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS ruang rawat inap di Rumah Sakit?</li> </ol> |

### 1.3 Tujuan Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Mendeskripsikan hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS ruang rawat inap di Rumah Sakit dengan menggunakan pendekatan *Literature Review*.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan mutu pelayanan di Rumah Sakit.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien BPJS ruang rawat inap di Rumah Sakit.
- c. Mendeskripsikan hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS ruang rawat inap di Rumah Sakit.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk meneliti tugas akhir, skripsi sebagaimana memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah sakit di STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

#### **1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit**

- a. Sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS ruang rawat inap.
- b. Dapat meningkatkan mutu rumah sakit dan kepuasan pasien peserta BPJS di instalasi ruang rawat inap.

#### **1.4.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

- a. Sebagai bahan pembelajaran serta meningkatkan wawasan, pengetahuan, hardskill, dan softskill mahasiswa, sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.
- b. Sebagai bahan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan.