

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan (Permenkes 340/Menkes/Per/III/2010) “rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah Sakit Khusus adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan utama dalam satu bidang ataupun satu jenis penyakit tertentu, berdasarkan disiplin ilmu, organ atau jenis penyakit.”

Menurut (Kepmenkes Nomor 1165/Menkes/SK/X/2007) “pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitas medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.” Rawat Jalan adalah pelayanan medis yang tidak di rawat inap. Istilah pelayanan rawat jalan tidak hanya mencakup pelayanan yang diselenggarakan pelayanan ternama seperti rumah sakit, puskesmas, ataupun klinik, tetapi juga pelayanan yang diberikan di rumah pasien (Anisfha, 2014).

Pelayanan BPJS rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan dapat dianalisis dengan menggunakan metode SERVQUAL, metode ini adalah cara untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan 5 dimensi utama yang meliputi sarana dan prasarana (*tangible*), kehandalan (*reliability*), pelayanan yang cepat (*responsiveness*), berpenampilan sopan (*assurance*), pemahaman kebutuhan pasien (*empaty*) (Fithria & Solikhawati, 2015).

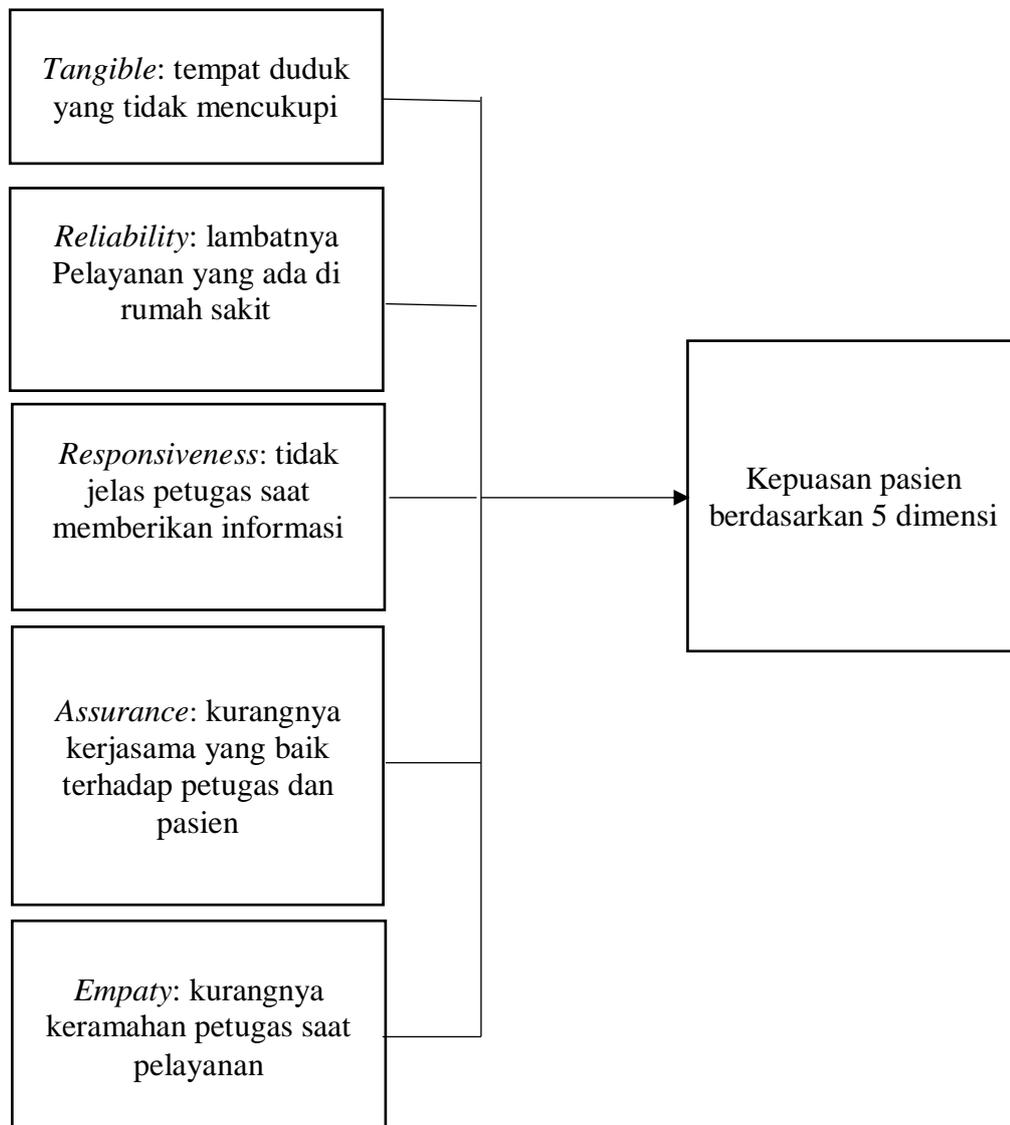
Pelayanan yang kurang baik akan membuat ketidakpuasan pada pasien yang mengakibatkan banyaknya keluhan. Keluhan yang muncul disebabkan karena tidak sesuainya antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang dialami. Penanganan keluhan dengan baik akan membuat pasien untuk tetap menggunakan kembali jasa pelayanan rumah sakit bahkan akan menjadi pasien abadi (Latupono *et al.*, 2015). Pada saat magang di Rumah Sakit Mata Undaan terdapat pasien yang bertanya kepada petugas kenapa namanya tidak dipanggil untuk melakukan pemeriksaan sedangkan pada nomor antrian sebelum pasien tersebut sudah dipanggil melakukan pemeriksaan, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan sebuah mutu pelayanan dimana pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada di rumah sakit, dengan demikian tujuan utama rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang prima sehingga pasien tersebut merasa puas. Kepuasan pasien didapat dari pemahaman pasien terhadap pelayanan, kecepatan dalam pelayanan, keramahan dalam pelayanan, dan pemberian informasi petugas kepada pasien (Supartiningsih, 2017). Peran terpenting dari setiap sistem pelayanan kesehatan adalah selalu memastikan kualitas pelayanan medis dan terus meningkatkan pelayanan medis yang diberikan (Esthi *et al.*, 2017).

Pada laporan magang tahun 2022 Rumah Sakit Mata Undaan kepuasan pasien hasil yang didapat sebelumnya yaitu pasien yang merasa puas pada dimensi *Tangible* terdapat 64%, *Reliability* terdapat 48% pasien merasa puas,

*Responsiveness* terdapat 52% pasien merasa puas, *Assurance* terdapat 46% pasien merasa sudah merasa puas, dan *Empathy* terdapat 40% pasien merasa puas. Berdasarkan penjelasan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan dengan menggunakan 5 dimensi yaitu sarana dan prasarana (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), pelayanan yang cepat (*responsiveness*), berpenampilan sopan (*Assurance*), pemahaman kebutuhan pasien (*Empaty*). Dengan penelitian ini dijadikan masukan untuk rumah sakit agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan lagi.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah Berdasarkan 5 Dimensi



Gambar 1. 1 Identifikasi Penyebab Masalah

## 1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini hanya membatasi pada tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Bagaimana analisis tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan berdasarkan metode SERVQUAL?

## **1.5 Tujuan**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis tingkat kepuasan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Mata Undaan berdasarkan metode SERVQUAL.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mendeskripsikan dan mempresentasikan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan berdasarkan *tangible*.
2. Mendeskripsikan dan mempresentasikan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan berdasarkan *reliability*.
3. Mendeskripsikan dan mempresentasikan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan dalam *responsiveness*.
4. Mendeskripsikan dan mempresentasikan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan dalam *assurance*.

5. Mendeskripsikan dan mempresentasikan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan berdasarkan *empathy*.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Bagi Peneliti**

Bagi Peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan.

### **1.6.2 Bagi Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya**

Bagi Rumah Sakit Mata Undaan untuk dijadikan masukan dan segera mengatasi masalah kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mata Undaan.

### **1.6.3 Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo**

Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo menambah referensi pada adek tingkat dan juga siapa saja yang membutuhkan untuk mengambil penelitian ini.