

BAB I

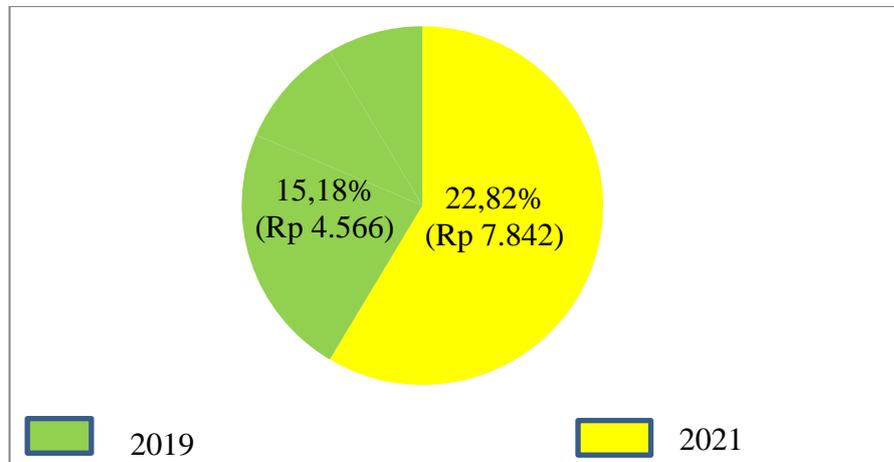
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatkan kesehatan masyarakat Indonesia merupakan suatu hal yang penting dan harus diupayakan secara maksimal oleh semua lapisan masyarakat sehingga dapat mencapai derajat kesehatan yang lebih baik. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kesehatan masyarakat di Indonesia salah satunya adalah terdapatnya sarana dan prasarana pendukung seperti tersedianya Rumah Sakit, Puskesmas, atau Klinik-Klinik kesehatan. Pandemi *Covid-19* mulai melanda Indonesia pada tahun 2020, hal ini membuat masyarakat Indonesia semakin sadar akan pentingnya kesehatan sehingga permintaan jasa pelayanan kesehatan semakin meningkat baik untuk pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) maupun pemulihan kesehatan (rehabilitatif).

Kesadaran masyarakat untuk melakukan upaya preventif demi kesehatan, terpantau meningkat selama pandemi *Covid-19*. Hal ini terlihat dari data Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) yang tergambar dalam diagram berikut ini:

Gambar 1.1 Proporsi Pengeluaran Per Kapita Untuk Biaya Preventif



Sumber : Diolah dari www.kompas.id diakses pada 7 November 2022

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa proporsi pengeluaran per kapita selama 1 (satu) bulan untuk biaya pencegahan atau preventif meningkat selama 2019 dan 2021. Bahkan terjadi peningkatan yang signifikan sebesar 7,64 % dari 15,18 % tahun 2019 menjadi 22,82 % di tahun 2021 secara rill terjadi peningkatan dari Rp.4.566 pada tahun 2019 menjadi Rp.7.842 pada tahun 2021.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardi *et.,al* (2021) yang menyatakan jika tingkat kesadaran masyarakat dalam meningkatkan kesehatan saat pandemi *Covid-19* sebesar 78.8 % atau lebih dari setengahnya, peningkatan tersebut karena pola konsumsi makanan yang alami serta sehat sehingga tingkat kesadaran masyarakat meningkat dimasa pandemi *Covid-19*.

Melihat peluang tersebut pemberi layanan kesehatan harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, fasilitas yang memadai serta meningkatkan kinerja medis dan non medis sehingga pasien merasa puas dan menjadi pasien yang loyal. Kepuasan pasien menurut Pisu dalam Wulandari (2018) adalah suatu

tingkat kepuasan yang terjadi setelah pasien membandingkan kinerja pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapannya. Jika kinerja pelayanan kesehatan yang diterima sama atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Namun, ketidakpuasan atau kekecewaan akan muncul jika kinerja pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya.

Saat ini terdapat banyak penyedia jasa kesehatan khususnya di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Terdapat banyak fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, atau Klinik-Klinik Kesehatan yang tersebar di seluruh Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Dengan adanya persaingan yang sangat ketat tersebut, maka mendorong rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan berbagai strategi guna mempertahankan konsumen yang sudah ada dan dapat menarik konsumen yang baru. Sebagai penyedia layanan kesehatan untuk masyarakat, rumah sakit memiliki fokus utama pada pelayanan. Pihak rumah sakit dituntut untuk menjaga kepercayaan pasien dengan memperbaiki tingkat pelayanannya.

Selain kualitas pelayanan, yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah menyediakan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang memadai dan layak karena fasilitas berpengaruh terhadap keberhasilan selama proses pelayanan kesehatan kepada pasien. Fasilitas yang memadai dan layak dapat dilihat dari akreditasi yang diperoleh melalui Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Fasilitas yang disediakan rumah sakit harus sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga pasien merasa puas dengan fasilitas yang ada. Selain itu kinerja medis dan non medis juga menjadi perhatian penting terkait dengan etika profesi.

Apabila kualitas pelayanan dan fasilitas sudah baik tetapi untuk kinerjanya masih kurang baik maka akan mendapatkan penilaian yang buruk dari pasien. Kinerja tenaga medis atau non medis yang kompeten selama memberikan perawatan akan mendapatkan kepercayaan dari pasien atau keluarga pasien karena kinerja yang diberikan selama pasien rawat inap dinilai baik dan profesional.

Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali adalah salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Boyolali, Jawa tengah yang menyediakan layanan kesehatan rawat jalan (Instalasi gawat darurat dan poliklinik) dan rawat inap yang mengutamakan kepuasan pasien. Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali memiliki peran yaitu membantu pemerintah Kabupaten Boyolali dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan mengurangi angka kematian serta meningkatkan angka kesehatan pada masyarakat Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah dan memiliki andil bersama Rumah Sakit Pemerintah Daerah.

Salah satu data kepuasan pasien dapat diperoleh dari pasien yang memberikan penilaian yang baik dengan *review* di google Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening baik penilaian mengenai kualitas pelayanan, fasilitas atau kinerja tenaga medis dan non medis.

Gambar 1.2 Ulasan *Review* google RSUI Banyu Bening

Sumber : <https://www.rsuibanyubening.com> diakses pada 20 Maret 2023

Fasilitas yang disediakan sudah layak, dibuktikan dengan nilai akreditasi dengan predikat Paripurna Nomor: KARS-SERT/ 126/ IX/ 2022 berlaku sampai dengan 21 September 2026 yang diberikan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Selain itu, dengan didukung tenaga medis dan tenaga penunjang medis yang profesional sesuai Undang – Undang No 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan ditunjukkan dengan kepemilikan Surat Tanda Registrasi (STR) yaitu bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah untuk tenaga kesehatan yang telah memiliki sertifikat kompetensi dan kualitas kinerja yang memuaskan dilihat dari nilai survei yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening dengan nilai rata-rata baik. Sedangkan tenaga non medis dapat dilihat dari kinerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kinerja yang dihasilkan dapat dinilai baik. Data kualitas pelayanan dinilai baik apabila mampu memenuhi keinginan pasien.

Data tenaga medis di Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening adalah sebagai berikut perawat sebanyak 110 dengan jenjang pendidikan D3 sampai dengan profesi ners, Bidan sebanyak 33 dengan jenjang pendidikan D3, Dokter Umum sebanyak 8 dengan jenjang pendidikan profesi dokter umum, Dokter Gigi sebanyak 1 dengan jenjang pendidikan profesi dokter gigi, Dokter Spesialis sebanyak 22 dengan jenjang pendidikan dokter spesialis dan tenaga non medis yaitu bagian penunjang (Rekam Medik, Laboratorium, Farmasi, Radiologi, Gizi, Hemodialisa) sebanyak 60 dengan jenjang pendidikan D3 sampai dengan profesi, dan bagian umum (Rumah tangga, Sanitasi, Sekretariat, IPSRS, IT, Kasir, Keuangan, Casemix, K3RS, *Cleaning Service*, *Driver*, *Security*, *Laundry*, Humas, dan lain-lain) sebanyak 79 dengan jenjang pendidikan SMA sampai dengan S2.

Berikut ini merupakan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening yang dilakukan oleh pihak rumah sakit adalah sebagai berikut:

Gambar 1.3 Foto Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

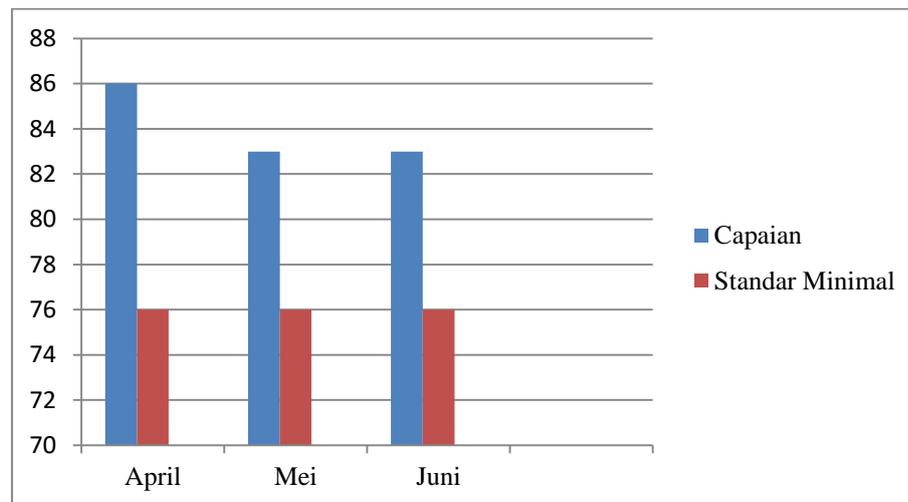


Sumber: Data Internal RSUI Banyu Bening

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) selama periode bulan April – Juni 2022 mencapai 84% responden memberikan penilaian memuaskan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening dengan grafik yaitu:

Gambar 1.4 Grafik Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Bulan April- Juni 2022



Sumber : Data internal RSUI Banyu Bening

Berdasarkan Gambar 1.4 dapat dijelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tribulan tahun 2022 bulan April sebesar 86%, sedangkan bulan Mei dan Juni sebesar 83% dengan nilai minimal 76%.

Fokus penelitian ini pada pasien rawat inap kelas 3 dengan jaminan kesehatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia.

Pengguna BPJS kesehatan harus membayarkan iuran setiap bulannya baik untuk kelas 1, 2, atau 3 dengan adanya sejumlah dana yang dibayarkan tentu pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik, namun untuk pasien kelas 3 terdapat Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) yaitu bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat kurang mampu dan fakir miskin sehingga iuran kepesertaan ditanggung oleh pemerintah. Dengan adanya upaya tersebut pemerintah mengupayakan derajat kesehatan masyarakat Indonesia khususnya di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah dapat meningkat karena mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik dan sesuai harapan pasien.

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Inap Kelas 3 dengan BPJS Kesehatan RSUI
Banyu Bening (Januari-Maret 2023)

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	730
2.	Februari	663
3.	Maret	722
	Jumlah	2.115

Sumber: Data internal RSUI Banyu Bening

Berdasarkan tabel 1.1 periode Januari-Maret 2023 terdapat sebanyak 2.115 pasien rawat inap dengan BPJS Kesehatan kelas 3 dengan demikian pasien tersebut merupakan jumlah populasi dalam penelitian ini.

Fasilitas rawat inap di Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening mempunyai 103 kamar yang terdiri dari 11 kamar VIP, 13 kamar kelas 1, 17 tempat tidur dikamar kelas 2, 35 tempat tidur dikamar kelas 3, 19 kamar non kelas

(intensif), dan 8 tempat tidur di ruang isolasi *Covid-19*. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki rumah sakit seperti parkir, toilet, perabot, alat penunjang medis, mobil ambulance, EKG, fototerapi, incubator, dan fasilitas lainnya. Selain itu untuk meningkatkan kepuasan pasien juga memperhatikan kinerja tenaga medis dan non medis yang unggul dan kompeten. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis terhadap kepuasan pasien dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN KINERJA MEDIS & NON MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM ISLAM BANYU BENING BOYOLALI”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening?
2. Apakah variabel fasilitas berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening ?
3. Apakah variabel kinerja medis dan non medis berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening?

4. Apakah variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis dan non medis medis berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan signifikan variabel kinerja medis & non medis terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan signifikan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja medis & non medis terhadap kepuasan pasien yang didukung dengan adanya teori yang sesuai dan tepat. Selain itu dapat digunakan sebagai sumber bacaan atau referensi kepada pihak lain yang membutuhkan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai bahan untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan fokus utama perbaikan pada kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja tenaga medis & non medis sehingga pasien merasa puas.

b. Bagi Peneliti Berikutnya

Sebagai acuan atau referensi dan bahan masukan untuk penelitian berikutnya tentang kepuasan pasien di bidang jasa Rumah Sakit.

c. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kajian ilmu dan menambah referensi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja medis & non medis terhadap kepuasan konsumen sebagai pasien.