

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan ialah keadaan sehat dari segi fisik, mental, rohani dan sosial yang membolehkan setiap orang hidup secara produktif dari segi sosial dan ekonomi (Santoso, 2022). Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis (Pemerintah Republik Indonesia, 2009).

Setiap orang berkewajiban berperilaku hidup sehat untuk mewujudkan, mempertahankan, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dengan menjaga perilaku, gaya hidup, dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan teori H.L. Blum, derajat kesehatan masyarakat dipengaruhi oleh empat faktor yaitu faktor gaya hidup (*life style*), lingkungan (sosial, ekonomi, politik, budaya), pelayanan kesehatan, dan faktor genetik (keturunan) (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan

pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya terletak pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan melainkan juga pada sikap dan layanan sumber daya manusia yang merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien (Tethool et al., 2019). Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis di tengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat (Purwaningrum, 2020). Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja, dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat (Laisa, 2020).

Pasien dapat menilai apakah mereka puas atau tidak puas dengan pelayanan tersebut. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) di rumah sakit adalah suatu tolak ukur seberapa besar rasa percaya dan nyaman yang dirasakan pasien, terutama untuk pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan rumah sakit minimal 1x24 jam. Rumah sakit yang memiliki indeks kepuasan pasien tinggi akan sebanding dengan rasa percaya dan rasa nyaman yang didapat dari pasien dan keluarga pasien (Istiqomah *et al.*, 2016).

Masyarakat atau pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang

dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan. (Merryani E. Oroh & Linnie Pondaag, 2014)

Setiap orang memiliki hak yang sama atas pelayanan kesehatan. Artinya, seluruh pasien mendapatkan pelayanan yang sama tanpa memandang bulu. Namun, masih ada persepsi negatif di kalangan masyarakat bahwa pasien umum mendapatkan pelayanan yang lebih baik daripada pasien BPJS. Pada penelitian yang dilakukan oleh Yanuarti (2021) di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien BPJS dan pasien umum. Pada pasien BPJS, 50% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan. Sedangkan pada pasien umum, 52,5% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2017) terdapat perbedaan kepuasan pasien yang signifikan antara pasien BPJS dengan umum. Hal ini terlihat pada nilai rata-rata kepuasan pasien umum lebih tinggi (20,50) dibanding pasien BPJS (17,19).

RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) adalah RSUD Tipe C milik Pemerintah Kab. Tasikmalaya, posisi RSUD SMC yang strategis terletak di Jalan Rancamaya Singaparna merupakan jalan raya utama untuk ke Kota Tasikmalaya dari arah Kab. Garut, RSUD SMC selain melayani pasien sekitar Kab. Tasikmalaya juga melayani pasien yang datang dari Garut. Hal ini membuat RSUD SMC menerima pasien dengan berbagai

latarbelakang dan membuat peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian di RSUD SMC.

RSUD SMC merupakan RS rujukan utama di Kabupaten Tasikmalaya. RSUD SMC menerima pasien rawat inap dengan rata-rata kunjungan 1.643 pasien rawat inap perbulannya dengan rata-rata pasien perbulan 1.522 pasien BPJS, dan 121 pasien rawat inap umum perbulannya. Dengan kondisi tersebut, penting bagi RSUD SMC untuk selalu memperhatikan mutu dan kualitas pelayanan yang tercermin menjadi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan data laporan mutu RSUD SMC tahun 2022 pada semester pertama, indeks kepuasan masyarakat terhadap seluruh layanan sebesar 86,20%, pada semester kedua sebesar 87,74%. Indeks kepuasan layanan rawat inap RSUD SMC sebesar 87,18% pada semester kedua tahun 2022. Angka tersebut masih di bawah Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 dengan standar kepuasan pasien rawat inap sebesar 90%.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti pada 37 pasien rawat inap BPJS dan 19 pasien rawat inap umum, terdapat perbedaan indeks kepuasan pasien rawat inap BPJS dan umum sebagaimana tabel 1.1.

Tabel 1.1 Survey Awal Kepuasan berdasarkan Pembiayaan

Jenis Pembiayaan	Puas	Tidak Puas
BPJS	18 (49%)	19 (51%)
Umum	12 (68%)	7 (37%)

Saat pelaksanaan survei awal, peneliti mendapatkan keluhan dari beberapa pasien umum dan BPJS, diantaranya; pasien rawat inap umum

mengeluhkan bahwa dokter terasa terburu-buru dalam menjelaskan kondisi pasien dan komunikasi antara dokter dan keluarga pasien terasa tidak begitu baik. Pasien rawat inap BPJS mengeluhkan tidak mendapatkan pelayanan dari perawat dengan baik, seperti meminta perawat membersihkan ranjang pasien namun perawat tidak menanggapi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Studi Komparasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rawat Inap Berdasarkan Jenis Pembiayaan di RSUD Singaparna Media Citrautama”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun rumusan masalah penelitian ini adalah “adakah perbedaan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pasien rawat inap berdasarkan jenis pembiayaan di RSUD Singaparna Medika Citrautama?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pasien rawat inap berdasarkan jenis pembiayaan di RSUD Singaparna Medika Citrautama.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pasien rawat inap jenis pembiayaan umum di RSUD Singaparna Medika Citrautama.
- b. Menganalisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pasien rawat inap jenis pembiayaan BPJS di RSUD Singaparna Medika Citrautama.
- c. Menganalisis perbedaan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pasien rawat inap berdasarkan pembiayaan umum dan BPJS di RSUD Singaparna Medika Citrautama.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Lingkup masalah penelitian ini adalah perbandingan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pasien rawat inap dengan variabel bebas jenis pembiayaan pasien yang terbagi menjadi 2 yaitu; pasien rawat inap dengan jenis pembiayaan BPJS, dan pasien rawat inap dengan jenis pembiayaan umum.

2. Lingkup Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam bidang kajian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di seluruh ruangan rawat inap di RSUD Singaparna Medika Citrautama, Kabupaten Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dari penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Singaparna Medika Citrautama.

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus tahun 2023.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan dan bermanfaat dalam pengembangan konsep ilmu Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, khususnya mengenai kepuasan pasien.

2. Bagi RSUD Singaparna Medika Citrautama

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada manajemen RSUD SMC sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk mengupayakan peningkatan kualitas RS yang dicerminkan dalam bentuk kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pasien berdasarkan jenis pembiayaan.