

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan (Peraturan Menteri Kesehatan nomor 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit) “ 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 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 (Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1165/MENKES/SK/X/2007), pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Pelayanan ini dilaksanakan pada pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, atau Klinik. Proses pendaftaran pasien rawat jalan dibagi menjadi dua kategori: pasien rawat jalan baru dan pasien rawat jalan lama.

Rawat jalan (RJ) merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Pada waktu yang akan datang, rawat jalan merupakan bagian terbesar dari pelayanan kesehatan di rumah sakit (Azwar, 1996).

Pelayanan BPJS rawat jalan di Rumah Sakit umum daerah Al Ihsan Bandung dapat dianalisis dengan menggunakan metode *servqual*, metode yang digunakan ini adalah cara untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi utama yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) (Fithria & Solikhawati, 2015).

Penurunan kunjungan pasien dapat terjadi karena rendahnya. Tingkat kesadaran masyarakat terhadap kesehatan pribadinya terutama kunjungan ke rumah sakit, alasan yang melatarbelakangi dikarenakan bisa mengobati sendiri diikuti alasan tidak perlu (Sari et al., 2021).

Hal tersebut dapat disebabkan karena pengalaman mereka tentang kualitas pelayanan yang diterima sebelumnya, kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh seberapa besar ketidak sesuaian (GAP) antara persepsi pelanggan terhadap realita pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan mereka terima (Setyawati, 2018).

Kepeminatan pasien tidak akan mencapai standar tertinggi jika pelayanan yang ditawarkan tidak berkualitas, begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang ditawarkan berkualitas tinggi, besar kemungkinan pasien akan menggunakan kembali pelayanan tersebut (Habibi et al., 2019).

Berdasarkan penjelasan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Bandung dengan menggunakan 5 dimensi yaitu reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Dengan dilakukannya penelitian ini dijadikan masukan untuk Rumah Sakit agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan lagi.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah analisis kepuasan pelayanan resep pasien bpjs rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Bandung berdasarkan metode servqual?

1.3 Tujuan

a. Tujuan Umum

Menganalisis kepuasan pelayanan resep pasien bpjs rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Al- Ihsan Bandung Berdasarkan Metode SERVQUAL.

b. Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan dan mempresentasikan analisis kepuasan pelayanan resep pasien bpjs rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Bandung berdasarkan *tangible*.
2. Mendeskripsikan dan mempresentasikan analisis kepuasan pelayanan resep pasien bpjs rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Bandung berdasarkan *reliability*.
3. Mendeskripsikan dan mempresentasikan analisis kepuasan pelayanan resep pasien bpjs rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Bandung dalam *responsiveness*.
4. Mendeskripsikan dan mempresentasikan analisis kepuasan pelayanan resep pasien bpjs rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Bandung dalam *assurance*.
5. Mendeskripsikan dan mempresentasikan analisis kepuasan pelayanan resep pasien bpjs rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Bandung berdasarkan *empathy*.

1.4 Manfaat

a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang analisis kepuasan pelayanan resep pasien bpjs rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Bandung.

b. Bagi Rumah Sakit RSUD Al-Ihsan Bandung

Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Bandung untuk dijadikan masukan dan segera mengatasi masalah kepuasan pelayanan resep pasien BPJS rawat jalan.