

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

RS Prima inti Medika berdiri dibawah naungan PT PIM Prima Inti Medika (PRIME) yang terbentuk pada tanggal 8 desember 2017. PT PIM Prima Inti Medika memiliki dua fasilitas pelayanan berupa klinik pupuk iskandar muda dan rumah sakit prima inti medika. RS ini merupakan salah satu rumah sakit yang menerima pasien BPJS di wilayah kabupaten Aceh Utara.

Kesuksesan rumah sakit sering kali dinilai melalui tingkat kepuasan pasien, yang umumnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan citra, rumah sakit sebaiknya menetapkan indikator pelayanan pasien secara berkala setiap tahun. Indikator tersebut memiliki potensi besar untuk meningkatkan citra rumah sakit, oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi rutin setiap tahun guna terus meningkatkan mutu layanan yang disediakan. Kepuasan pasien selalu bergantung pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas pelayanan kesehatan, dan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara langsung terkait dengan evaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Ketika kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi, kepuasan pelanggan menjadi mungkin terjadi. Rumah sakit, sebagai penyedia layanan kesehatan, memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Fasilitas kesehatan yang mampu menyediakan layanan dengan kualitas tinggi dan memenuhi harapan pasien cenderung memperoleh kepercayaan dari pasien, sekaligus dapat meningkatkan kredibilitasnya di masyarakat (Tarigan et al., 2020).

Hasil wawancara dengan salah satu pasien BPJS yang dirawat di RS Prima Inti Medika mencerminkan beberapa keluhan. Pasien menyampaikan ketidakpuasan terkait lamanya waktu yang diperlukan untuk mendapatkan ruang rawat inap. Selain itu, pasien juga mengeluhkan cara komunikasi perawat dengan keluarga pasien. Keluhan ini menunjukkan pentingnya evaluasi dan perbaikan dalam aspek-aspek tertentu di rumah sakit tersebut.

Dalam penelitian ini, indeks kepuasan pelanggan atau *Costumer Satisfaction Index* digunakan sebagai alat pendukung keputusan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan layanan BPJS di RS Prima Inti Medika. Metode ini memiliki tujuan untuk mengukur dan memahami indeks kepuasan pelanggan dengan memperhitungkan tingkat pentingnya atribut-atribut layanan dan indikator-indikator relevan yang telah ditentukan (Fahreza et al., 2020).

Dari uraian diatas, maka topik ini diangkat sebagai penelitian yang berjudul "SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK MENENTUKAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PASIEN BPJS RS PRIMA INTI MEDIKA DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)". Dalam penelitian ini, sistem pendukung keputusan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien BPJS di RS Prima Inti Medika, dengan menerapkan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Metode ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang holistik terhadap kepuasan pasien dan dapat menjadi landasan bagi pengambilan keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah ini dibuat dengan merujuk pada konteks dan informasi yang telah dibahas sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis data survei dan menghasilkan indeks kepuasan pelanggan (CSI) berdasarkan tanggapan pasien?
2. Bagaimana menentukan tingkat kepuasan pasien dengan layanan yang diberikan di RS Prima Inti Medika yang terkait dengan BPJS?
3. Bagaimana mengembangkan sistem pendukung keputusan berdasarkan hasil analisis kepuasan pasien BPJS di RS Prima Inti Medika?

Dengan merumuskan masalah-masalah di atas, penelitian ini akan membantu dalam mengembangkan sebuah sistem yang dapat mendukung pengambilan keputusan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini mencakup aspek-aspek berikut:

1. Melakukan analisis terhadap data survei yang diperoleh dan menghasilkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan tanggapan dari para pasien.
2. Mengembangkan metode pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pada RS Prima Inti Medika yang berkaitan dengan BPJS.
3. Memberikan rekomendasi dan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis dari sistem pendukung keputusan yang telah dikembangkan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian tugas akhir ini, yaitu:

1. Peningkatan Kualitas Layanan: Menyumbangkan keilmuan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS di RS Prima Inti Medika, sehingga dapat mendukung perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.
2. Pengembangan Metode Pengukuran: Berkontribusi pada pengembangan metode pengukuran tingkat kepuasan pasien yang dapat menjadi acuan untuk evaluasi secara berkesinambungan.
3. Rekomendasi Perbaikan: Memberikan rekomendasi dan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis dari sistem pendukung keputusan, memberikan panduan untuk langkah-langkah perbaikan yang spesifik.
4. Kontribusi Akademis: Menambahkan nilai pada ranah akademis dengan melibatkan metode CSI dalam penelitian kepuasan pasien di konteks layanan kesehatan.
5. Pemahaman Strategis: Memberikan informasi strategis bagi manajemen RS Prima Inti Medika untuk mendukung pengambilan keputusan terkait peningkatan kepuasan pasien secara holistik.

#### **1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Untuk memastikan tercapainya tujuan penelitian, pembahasan dan permasalahan tidak menyimpang, penelitian ini berfokus terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, sehingga batasan masalah penelitian tugas akhir ini, yaitu:

1. Berfokus pada penentuan kepuasan pasien terhadap pelayanan RS Prima Inti Medika terkait dengan BPJS.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*.
3. Dalam metode *Customer Satisfaction Index* yang digunakan, terdapat penentuan bobot (nilai) pada setiap atribut pengukuran tingkat kepuasan.
4. Survei yang dilakukan terhadap pasien BPJS di RS Prima Inti Medika menjadi sumber data untuk penelitian ini.
5. Penelitian ini tidak mencakup implementasi tindakan perbaikan atau evaluasi hasil dari upaya yang dilakukan RS Prima Inti Medika untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis dari sistem pendukung keputusan yang dikembangkan. Fokus penelitian ini hanya pada pengembangan sistem pendukung keputusan dan pengolahan data survei.