

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan zaman yang semakin maju mengakibatkan persaingan bisnis produk dan jasa semakin ketat. Dari berbagai jenis barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen maka pelanggan memiliki kesempatan untuk memilih barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan mereka. Perusahaan harus lebih mempersiapkan strategi-strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan, terutama dalam hal pelayanan yang diberikan untuk pelanggan. Jika suatu perusahaan ingin agar pelanggannya tetap loyal terhadap barang atau jasa dari perusahaan tersebut tentu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan pelanggan. Banyak hal yang dapat mempengaruhi keinginan pelanggan untuk menggunakan kembali barang atau jasa dari suatu perusahaan yang sama, misalnya dilihat dari kualitas jasa yang ditawarkan dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Pemasar atau produsen harus mampu memberikan layanan yang dapat memuaskan pelanggan dalam kegiatan pemasarannya. Pelanggan akan merasa senang jika pelayanan yang diberikan bagus dan mampu memberikan kepuasan tersendiri. Oleh karenanya kualitas pelayanan harus selalu diperhatikan oleh produsen ataupun pemasar. Menurut Tjiptono (2007),

kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan.

Suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan pelanggan adalah produk atau jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat yang cukup. Fakta membuktikan bahwa tidak semua pelanggan yang kecewa terhadap keputusan pembelian dengan senang hati menyampaikan keluhannya, artinya meski pelanggan tidak menyampaikan keluhannya berarti bukan otomatis dianggap puas dengan pelayanannya. Kepuasan adalah tanggapan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan ini adalah suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, produk atau layanan itu tersendiri, memberikan tingkat konsumsi yang menyenangkan terkait pemenuhan tersebut (Zeithaml, 2009).

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Kotler (2000) ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah dengan cara mendengarkan suara dari pelanggan, dalam hal ini berarti perusahaan harus dapat melakukan interaksi kepada pelanggan dengan tujuan untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan pelanggan tentang sarana dan prasarana yang berhubungan

dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan dari suatu perusahaan tersebut.

Pelayanan publik adalah bagian penting yang harus ada dalam pelaksanaan pemerintahan, karena hal ini merupakan upaya pemerintah dalam rangka mencapai tujuan untuk mensejahterakan rakyat dalam hal kesehatan. Pelayanan publik yang baik dan benar akan meningkatkan kepuasan dari pengguna (masyarakat) dari pelayanan publik itu sendiri. Hak tingkat hidup yang memadai untuk kesehatan serta kesejahteraan dirinya dan keluarganya merupakan hak asasi manusia yang diakui oleh segenap bangsa didunia termasuk di Indonesia. Pelayanan yang dimaksudkan dalam hal ini bukan hanya sekedar pelayanan atau melayani saja, akan tetapi pelayanan yang dimaksudkan adalah bagaimana perusahaan dapat memberikan kontribusinya atau perhatiannya kepada para pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada maka tidak menutup kemungkinan pelanggan akan loyal terhadap perusahaan tersebut, secara tidak langsung hal tersebut akan berdampak terhadap perusahaan. Perusahaan yang telah memberikan pelayanan yang baik maka perusahaan tersebut akan memiliki citra yang baik di mata pelanggan.

Pelayanan yang baik tidak hanya dilakukan oleh perusahaan yang bergerak dibidang barang saja akan tetapi dibidang jasa juga sangat diperlukan, salah satunya bidang jasa yang menangani masalah jaminan kesehatan misalnya pada BPJS Kesehatan. Sistem kesehatan yang ada di

Indonesia untuk saat ini masih mempunyai berbagai tantangan dan kendala. Terdapat banyak sekali pemerataan pelayanan dan perencanaan kesehatan yang tidak tepat sasaran, pelaksanaan yang terdesak waktu, kurangnya kesinambungan dan integrasi antar program kesehatan. Jumlah penduduk Indonesia yang sudah mencapai 200 juta jiwa untuk permasalahan kesehatan menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah kepada warganya, belum meratanya penanganan kesehatan antara si miskin dan si kaya yang menjadi permasalahan saat ini. Pemerintah harus bisa memberikan tanggung jawabnya terhadap kesehatan masyarakat, karena setiap masyarakat berhak untuk mendapatkan haknya masing-masing. Berbagai hak yang seharusnya diperoleh seseorang dalam bidang kesehatan adalah:

1. Setiap orang berhak dalam memperoleh akses atas sumber daya yang sama dibidang kesehatan .
2. Setiap orang berhak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman , bermutu dan terjangkau.
3. Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan dirinya,
4. Setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat sebagai pencapaian kesehatan mereka.
5. Setiap orang berhak memperoleh informasi kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang akan diterima dari tenaga kesehatan.

Dibidang pelayanan kesehatan saat ini Pemerintah membuat suatu kebijakan tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang baru yaitu BPJS Kesehatan, yang semua warga atau masyarakat Indonesia dapat mendaftarkan diri untuk memperoleh pelayanan jaminan kesehatan ini. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah Badan Hukum Publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS kesehatan merupakan 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 enam bulan di Indonesia. Pemerintah telah membuat kebijakan dalam pelayanan kesehatan yaitu berupa BPJS Kesehatan yang merupakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Setelah adanya kebijakan Askes, BPJS Kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di Indonesia. BPJS Kesehatan sendiri juga diharapkan dapat menjadi jaminan kesehatan bagi rakyat kurang mampu agar dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Namun pada kenyataannya terdapat banyak sekali permasalahan sejak diberlakukannya BPJS Kesehatan pada Januari 2014.

Banyaknya pemberitaan yang menyiarkan informasi tentang perbedaan penanganan atau pelayanan medis yang diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum. Pemberitaan ini membuat rasa kepercayaan dan rasa aman peserta akan menurun, karena tindakan medis yang dilakukan tidak sesuai dengan standar yang berlaku dan akan berakibat

buruk terhadap pasien. Hal ini sangat meymipang dari peraturan Pemerintah dibidang kesehatan yang telah tercantum dalam UU No. 36 Tahun 2009, dimana setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan yang bermutu, aman dan terjangkau. Permasalahan yang dihadapi BPJS berikutnya adalah mulai dari sistem yang rumit, penanganan pasien BPJS yang kurang baik hingga penolakan yang dilakukan pihak Rumah Sakit dengan berbagai alasannya. Melihat masalah tersebut Pemerintah sebagai regulator seharusnya membuat regulasi agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik. Selain itu dari pihak BPJS Kesehatan sebagai pihak penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) seharusnya juga serius dalam mengawasi pihak yang bersangkutan seperti Rumah Sakit, klinik dan fasilitas kesehatan lainnya yang bekerja sama dengan pihak BPJS Kesehatan.

Penelitian yang akan dilakukan ini merupakan replikasi jurnal penelitian terdahulu dari Sofian Nataniel, Zainul Arifin, Dahlan Fanani (2015), yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Ritel PT Pos Indonesia Kantor Pos Besar Kota Malang. Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI KANTOR CABANG GEDONG KUNING YOGYAKARTA”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan?
2. Apakah ada pengaruh antara bukti fisik terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan?
3. Apakah ada pengaruh antara keandalan terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan?
4. Apakah ada pengaruh antara daya tanggap terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan?
5. Apakah ada pengaruh antara jaminan terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan ?
6. Apakah ada pengaruh antara empati terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan perumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
2. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

3. Untuk menganalisis pengaruh keandalan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
4. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
5. Untuk menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.
6. Untuk menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat Teoritis
  - a. Untuk memperkaya hasil penelitian, tambahan referensi dan wawasan dalam ilmu pengetahuan dibidang pemasaran.
- 2) Manfaat Praktis
  - a. Memberi pemahaman dan tambahan informasi kepada para pelanggan mengenai kualitas pelayanan.
  - b. Memberi masukan kepada instansi yang terkait agar dapat menjalankan pelayanan yang baik kepada pelanggan.