

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Setiap Rumah Sakit memiliki karakter tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat namun tetap mampu dalam mengutamakan mutu pelayanan yang baik dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Dewasa ini, dampak era globalisasi mulai dirasakan di segala aspek tak terkecuali dalam dunia perumhaskitan di Indonesia. Rumah sakit bukan lagi sebagai suatu lembaga non profit melainkan mulai bergeser menjadi lembaga profit yang bersifat sosial. Sehingga perlu adanya peninjauan kembali terhadap sistem manajemen pelayanan kesehatan pada bidang perumhaskitan. Sebelum memasuki era globalisasi, rumah sakit dipandang sebagai misi sosial untuk menyembuhkan orang sakit. Namun saat ini, berbagai tekanan yang berasal dari lingkungan khususnya

pengaruh kekuatan pasar, memaksa pemilik dan pengelola rumah sakit berfikir untuk merubah sistem manajemen yang dimilikinya. (Trisnantoro, 2005).

Memasuki awal tahun 2014, Indonesia mulai memberlakukan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS merupakan suatu lembaga penyelenggara jaminan sosial, sehingga dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi seseorang baik itu karena memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial. Dalam penerapannya, terdapat berbagai permasalahan yang sering kita temukan diantaranya adalah prinsip portabilitas yang belum berjalan dengan baik sehingga peserta belum bisa menggunakan kartu BPJS di daerah lain, sistem rujukan yang berjenjang, belum ada aturan mengenai kriteria gawat darurat yang jelas, pengadaan obat-obatan serta adanya pembagian kelas perawatan.

Semenjak BPJS mulai diberlakukan, terjadi peningkatan drastis pada angka kunjungan pasien namun hal ini tidak didukung dengan penambahan fasilitas maupun tenaga kesehatan untuk mengimbangi peningkatan kunjungan pasien tersebut. Di sisi lain, terdapat permasalahan yang timbul seperti sistem antrian pelayanan yang tidak pasti dan tidak transparan yang dapat menyebabkan lamanya mengantri,

kuota kamar rawat inap, serta ketersediaan obat. Namun dari berbagai persoalan yang terjadi di era BPJS saat ini, terdapat sisi positif yang dapat ditemukan, yaitu masyarakat yang ekonomi menengah kebawah memiliki jaminan kesehatan, sehingga semua masyarakat dapat mendapatkan layanan kesehatan ketika sakit tanpa harus membayar dengan jumlah besar yang membuat masyarakat enggan untuk berobat, sehingga dapat terwujudnya peningkatan status kesehatan masyarakat.

Selaku bidang penyelenggara pelayanan kesehatan, Rumah Sakit harus senantiasa menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat dimana pelayanan kesehatan untuk individu maupun populasi mampu menghasilkan *outcome* yang sesuai dengan yang diharapkan dan konsisten dengan pengetahuan professional terkini. Pelayanan rumah sakit yang memuaskan merupakan hal yang mutlak dalam penjualan jasanya. Dalam banyak hal, terdapat permasalahan yang terjadi dalam hal pelayanan, walaupun dalam produk jasa yang diberikan tidak menjadi prioritas utama masalah. Untuk itu perlu adanya perhatian khusus, karena pelayanan merupakan suatu tonggak utama dalam penjualan jasa di rumah sakit. Dimensi mutu (kualitas) menurut standar pelayanan minimal rumah sakit mengacu pada suatu pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis dan mutu pelayanan yang dilihat dari akses, efektivitas, efisiensi, keselamatan dan

keamanan, kenyamanan, kesinambungan pelayanan, kompetensi teknis, dan hubungan antar manusia berdasarkan standar *World Health Organization* (WHO).

Kepuasan pasien merupakan tolok ukur penting dalam pelayanan jasa, karena kepuasan merupakan perasaan yang timbul dengan membandingkan kinerja yang dipresepsikan terhadap harapan (Kotler, 2009). Secara umum harapan konsumen terhadap pelayanan jasa menurut Nasution (2010) disebutkan dalam pelayanan jasa perlu diperhatikan beberapa karakteristik jasa yang diinginkan pasien antara lain kecepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung lain. Menurut Gopal dan Bedi (2014), rumah sakit yang meningkatkan nilai layanan perawatan dan kepuasan pasien, menjamin pasien akan kembali dan juga meningkatkan pendapatan dengan mengambil langkah yang tepat. Hidayat (2016) menyatakan untuk meningkatkan kepuasan pasien, sebaiknya pihak rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien, yang diikuti pengaturan biaya perawatan yang baik dan peningkatan persepsi tentang citra. Munculnya kepuasan ini yang kemudian dapat menjadi faktor

penting adanya loyalitas dari pasien. Berbagai penelitian yang dilakukan sebelumnya membuktikan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian Allasell (2015) menunjukkan adanya pengaruh dari 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Salah satu rumah sakit yang menjadi rujukan BPJS Kesehatan adalah RSUD Kota Yogyakarta. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit negeri tipe B yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit spesialis. Namun karena banyaknya layanan kesehatan RSUD Kota Yogyakarta dan terbatasnya waktu, maka penelitian ini hanya dilakukan pada layanan rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta. Hal ini dikarenakan jumlah kunjungan pasien dirawat jalan lebih banyak dibandingkan layanan yang lain serta pelayanan rawat jalan merupakan layanan bagi pasien non kegawatan daruratan maka layanan rawat jalan lebih banyak dikunjungi di seluruh layanan kesehatan yang terdapat di RSUD Kota Yogyakarta. Berdasarkan laporan indeks kepuasan masyarakat (IKM) RSUD Kota Yogyakarta pada semester 1 tahun 2015, didapatkan bahwa nilai IKM total di instalasi rawat jalan RSUD Kota Yogyakarta masuk ke dalam kategori mutu pelayanan B (baik), dengan kinerja unit pelayanan yang baik. Nilai unsur pelayanan

yang tertinggi adalah tanggung jawab petugas (nilai IKM 3,14) yang masuk kategori B (baik), sedangkan unsur terendah terdapat pada kecepatan pelayanan (nilai IKM 2,89) masuk ke dalam kategori B (baik). Adanya laporan indeks kepuasan ini menunjukkan bahwa pada semester awal tahun 2015 sudah baik dan peneliti ingin mengetahui bagaimana perkembangan di tahun berikutnya, karena semakin bertambahnya jumlah pasien BPJS kesehatan.

Berdasarkan adanya permasalahan seperti peningkatan jumlah pasien setelah diberlakukannya sistem BPJS kesehatan yang menyebabkan peningkatan lama waktu antri pelayanan, sistem rujukan yang berjenjang, adanya pembagian kelas perawatan, serta berdasarkan pernyataan pada penelitian terdahulu dan laporan indeks kepuasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di salah satu rujukan BPJS Kesehatan, RSUD Kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta?

2. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta?
3. Apakah keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta?
5. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta?
6. Manakah dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta?

C. Tujuan

1. Tujuan umum

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.
- b. Mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.
- c. Mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

- d. Mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.
- e. Mengetahui pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.
- f. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

D. Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai kalangan antara lain:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya serta sebagai bahan pembelajaran yang berkaitan dengan manajemen pemasaran dalam hal ini kualitas pelayanan.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi RSUD Kota Yogyakarta dalam upaya peningkatan pelayanan khususnya rawat jalan.

3. Manfaat untuk pendidikan

Sebagai upaya meningkatkan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga kelak dapat

digunakan sebagai pembelajaran dalam mengelola sebuah rumah sakit.