

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkatan dimana pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi dapat menghasilkan keluaran hasil yang sesuai dengan yang diharapkan serta konsisten dengan pengetahuan professional terkini (ION, 2010). *World Health Organization* (WHO) mengemukakan dimensi mutu (kualitas) Rumah Sakit pada SPM (Standar Pelayanan Minimal) mengacu pada suatu pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, efektivitas, efisiensi, keselamatan dan keamanan, kenyamanan, kesinambungan pelayanan, kompetensi teknis, dan hubungan antar manusia (Husain dkk, 2007). Salah satu definisi menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit, memberi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya. Menurut Anwar (1996) kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan di RSUD.

Pelayanan rumah sakit saat ini merupakan hal yang mutlak dalam pemasaran jasanya, dapat diketahui berbagai permasalahan yang terjadi dalam hal pelayanan, walaupun dalam produk jasa yang diberikan tidaklah menjadi fokus permasalahan, akan tetapi perlu diperhatikan karena pelayanan merupakan suatu parameter dalam penjualan jasa di Rumah Sakit. Kemajuan teknologi dan era globalisasi yang semakin pesat berkembang, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan sesuai keinginan, jika Rumah Sakit tidak mampu bersaing dan berbenah menyesuaikan kebutuhan konsumen maka dapat dipastikan akan mengalami penurunan kunjungan pasien serta kualitas pelayanan. Salah satu strategi Rumah Sakit untuk meningkatkan kunjungan pasien yaitu dengan cara meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka kemungkinan besar konsumen akan loyal terhadap Rumah Sakit tersebut.

Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta adalah rumah sakit negeri tipe B dan mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit spesialis. Terdapat tenaga pendukung seperti perawat berjumlah 202 orang, pegawai kusus terapi berjumlah 5 orang, teknisi medis 43 orang, pegawai kusus bidan 14 orang, pegawai

kusus gizi 5 orang, pegawai kusus kefarmasian 27 orang, pegawai kusus kesehatan masyarakat 3 orang, pegawai non kesehatan 109 orang. Fasilitas yang tersedia contohnya adalah ruang rawat inap, yang terdiri dari kelas III, kelas II, kelas I, kelas VIP dan VVIP. Strategi dan upaya untuk Rumah Sakit Umum Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara berkerjasama dengan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), akan tetapi masih terdapat banyak permasalahan dari program tersebut terlepas dari permasalahan internal Rumah Sakit ataupun dari sisi pasien, diantaranya kunjungan pasien BPJS meningkat sedangkan petugas kesehatan terbatas, sebagian besar pasien mengalami premi (pasien menunggak pembayaran perbulan).

Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan kepala bagian perawatan Rumah Sakit Umum Yogyakarta yang menyatakan bahwa sumber daya manusia kesehatan masih kurang, alat-alat kesehatan kurang mendukung, belum seimbang antara jumlah petugas kesehatan dengan *turn over* pasien. Walaupun demikian hasil penelitian Litbang RSUD Yogyakarta (2015) menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Jogja pada tahun 2015 di instalasi rawat inap, menunjukkan adanya kepuasan konsumen baik, pelayanan rawat inap RSUD Yogyakarta masih dalam taraf yang sedikit diatas rata-rata akan tetapi terdapat beberapa hal yang masih belum memuaskan konsumen.

Upaya untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan menurut Jacobis (2013) terdapat 5 (lima) dimensi mutu pelayanan kesehatan diantaranya:

- 1). *Reability* merupakan kemampuan perusahaan/Rumah Sakit untuk memberikan layanan yang disajikan secara akurat dan memuaskan,
- 2). *Responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera,
- 3). *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*),
- 4). *Empathy* berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut,
- 5). *Tangible* berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan kajian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien BPJS di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta, selain itu penelitian terkait kepuasan masih sedikit dilakukan di Rumah sakit Umum Daerah Yogyakarta. Situasi ini yang mendorong peneliti untuk melakukan kajian dengan harapan memberikan masukan terhadap Rumah Sakit dan meningkatkan kualitas pelayanan. Harapan adanya

penelitian ini mampu berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta sehingga memiliki dampak terhadap peningkatan kunjungan pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

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

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

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan umum**

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

## 2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui bukti fisik (*Tangible*) meliputi: Kerapihan penampilan karyawan, sarana prasarana, fasilitas fisik dan sarana komunikasi yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Yogyakarta.
- b. Mengetahui apakah keandalan (*Reliability*) meliputi: konsistensi kerja dan kemampuan untuk dapat dipercaya yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Yogyakarta.
- c. Mengetahui ketanggapan (*Responsiveness*) meliputi: kempuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan pelanggan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Yogyakarta.
- d. Mengetahui jaminan (*Assurance*) meliputi: pengetahuan petugas, kemampuan petugas, kesopanan, dapat dipercaya/kejujuran, dan bebas dari bahaya/resiko yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Yogyakarta.
- e. Mengetahui empati (*Empathy*) meliputi: kemudahan komunikasi, perhatian pribadi, memahami kebutuhan pasien dan ramah/bersahabat yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Yogyakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya serta sebagai bahan pembelajaran yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan dan kepuasan pasien.

### **2. Manfaat praktis**

- a. Sebagai bahan informasi dan masukan dalam perencanaan Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta untuk melakukan implementasi, evaluasi tentang kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen.
- c. Sebagai pedoman awal bagi peneliti lain yang akan meneliti terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Kota Yogyakarta.
- d. Meningkatkan pengetahuan bagi petugas kesehatan terkait dimensi mutu layanan kesehatan.