

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya yang merupakan upaya seluruh potensi Bangsa Indonesia baik masyarakat, swasta, maupun pemerintah (Depkes RI, 2015). Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan, salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dilakukan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit baik kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat (Saifudin, 2010).

Tingginya biaya kesehatan menyulitkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan, oleh karena itu dibutuhkan pembiayaan yang bersumber dari pemerintah maupun masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Asuransi merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan dan salah satu upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatannya yakni melalui Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).

Sejak tahun 2014 pemerintah melaksanakan program JKN melalui BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program kesehatan. Program pemerintah ini bertujuan meningkatkan pelayanan rumah sakit secara maksimal sehingga kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan dapat terpenuhi dengan baik (UU Republik Indonesia No.40 Tahun 2014). Keberadaan BPJS Kesehatan diharapkan mampu mencapai target *Universal Health Coverage* pada tahun 2019 sehingga seluruh penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya (BPJS Kesehatan, 2010).

Tujuan diadakannya BPJS Kesehatan yaitu memberikan jaminan kesehatan secara umum dengan mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang berkualitas. Penerapan jaminan kesehatan nasional melalui BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat Indonesia, namun masih ada keluhan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit karena anggapan buruk terhadap pelayanan dengan menggunakan BPJS Kesehatan. Keluhan tersebut antara lain dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, obat, biaya dan layanan rumah sakit lainnya yang diperoleh dari hasil laporan rekapitulasi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh manajemen rumah sakit (Trisna, A., 2019).

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang berkaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi

ekspektasi maka pelanggan merasa tidak puas, namun bila kinerja produk sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan maka produk yang ditawarkan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan, termasuk salah satunya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Kotler, 2014).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU Republik Indonesia No 44 Tahun 2012). Rumah sakit pada era globalisasi ini berkembang menjadi sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi karena rumah sakit memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) dalam jumlah yang besar. Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada pasien, sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan yang ditawarkan. Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit paling sering dikaitkan dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit (Muninjaya, 2011). Semua pemberi pelayanan kesehatan boleh bersaing namun kualitas pelayanan dan kepuasan pasien masih tetap menjadi tolak ukur utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit (WHO, 2015).

Kualitas pelayanan kesehatan sangat penting karena akan mempengaruhi kepuasan pasien yang dinilai dari 5 aspek yaitu *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *tangibles* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan ini merupakan konsep dari

service quality yang merupakan alat ukur dari kualitas pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, hal sebaliknya kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan (Azwar, 2012). Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, maka mereka akan menggunakan kembali pelayanan tersebut dan menganjurkan orang lain untuk ikut menggunakan pelayanan tersebut serta membela bila ada orang lain menjelekkkan pelayanan tersebut (Supriyanto, 2010).

RSUD Kepulauan Meranti merupakan rumah sakit milik pemerintah yang wajib melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Salah satunya adalah kebijakan diimplementasikannya program JKN melalui BPJS Kesehatan. RSUD Kepulauan Meranti adalah satu-satunya rumah sakit yang berada di Kabupaten Kepulauan Meranti, merupakan rumah sakit umum daerah tipe C yang memberikan pelayanan bagi pasien BPJS Kesehatan dimana hampir 90% penduduk meranti sudah menjadi peserta BPJS Kesehatan. Hingga saat ini belum pernah ada penelitian di RSUD Kepulauan Meranti yang menilai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil survey dan wawancara yang dilakukan pada 15 pasien di RSUD Kepulauan Meranti, peneliti menemukan 12 pasien menyatakan tidak puas pelayanan yang diterima, hal ini disebabkan beberapa kendala yang terjadi seperti petugas kesehatan kurang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien, prosedur pendaftaran yang berbelit-belit, antrian pemeriksaan yang lama, waktu

pelayanan yang singkat, khususnya di Poliklinik Kebidanan yang menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan pasien. Pelayanan berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya berdasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap rumah sakit.

Berdasarkan beberapa hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Poliklinik Kebidanan RSUD Kepulauan Meranti.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, dirumuskan masalah :

Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Poliklinik Kebidanan RSUD Kepulauan Meranti?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Poliklinik Kebidanan RSUD Kepulauan Meranti.

1.3.2 Tujuan Khusus

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Diketahui hubungan *reliability* (reliabilitas) pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Poliklinik Kebidanan RSUD Kepulauan Meranti.
2. Diketahui hubungan *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Poliklinik Kebidanan RSUD Kepulauan Meranti.
3. Diketahui hubungan bentuk *tangibles* (bukti fisik) pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Poliklinik Kebidanan RSUD Kepulauan Meranti.
4. Diketahui hubungan *assurance* (jaminan) pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Poliklinik Kebidanan RSUD Kepulauan Meranti.
5. Diketahui hubungan *empathy* (empati) pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Poliklinik Kebidanan RSUD Kepulauan Meranti.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Sebagai bahan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

1.4.2 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Menjadi bahan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan mengenai penerapan kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kepulauan Meranti. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai informasi dasar apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Poliklinik Kebidanan RSUD Kepulauan Meranti, sehingga hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi tenaga kesehatan dan manajemen rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik untuk meningkatkan kepuasan pasien yang datang berobat ke RSUD Kepulauan Meranti.

1.5 Penelitian Terkait

Tabel 1.1 Tabel Penelitian Terkait

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ayu Wulandari Kahar (2017)	Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi	Desain penelitian Kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i> , Teknik Sampling <i>purposive Sampling</i> dengan jumlah Sampel 86 orang	Hasil Penelitian menunjukkan faktor mutu pelayanan dipoli kebidanan dalam kategori baik dengan presentasi :bukti langsung (59,4%),kehandalan (56,1%),empathy (57,3%),ketanggapan (54,9%),jaminan (52,4%), tingkat kepuasan (61,0%). Uji gamma didapatkan nilai bukti langsung kehandalan, empathy, ketanggapan, dan

		Selatan		jaminan <i>Pvalue</i> ($0,000 < 0,05$) dan <i>r gamma</i> bukti langsung dan ketanggapan= $0,979$, <i>r gama</i> kehandalan = $0,993$, <i>r gamma</i> empathy= $0,985$, <i>r gamma</i> jaminan=
2	Dwi Ziniarti (2011)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga	Metode penelitian analitik obsevasional dengan metode <i>cross sectional</i> dengan teknik <i>Accidental sampling</i> dengan total sampel 55 orang	Hasil penelitian 1. 44 sample (88,0%) menyatakan puas dengan kualitas pelayanan 2. 6 sampel (12,0%) menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan
3.	Agus Hufon (2016)	Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta	Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , dengan jumlah sampel 50 orang	Berdasarkan analisis bivariat 1-5 dapat diketahui bahwa variabel memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien adalah faktor <i>empathy</i> (<i>Pvalue</i> $0,000$) dan <i>responsiveness</i> (<i>Pvalue</i> $0,000$) sedangkan variabel yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien adalah faktor <i>reliability</i> (<i>P value</i> $0,285$), , dan faktor <i>tangible</i> (<i>Pvalue</i> $0,125$) dan faktor <i>assurance</i> (<i>Pvalue</i> $0,702$)
4.	Yulina (2019)	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan	Metode penelitian dengan survey analitik dengan rancangan <i>cross sectional</i> dengan jumlah sampel 98 orang	Hasil analisis Bivariat dengan menggunakan uji <i>chi square</i> diperoleh 1. nilai <i>Pvalue</i> = $0,042$ artinya H_0 ditolak, ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jaminan dengan dengan kepuasan pasien 2. Nilai <i>Pvalue</i> $0,015$ artinya H_0 ditolak, ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien 3. Nilai <i>Pvalue</i> = $0,368$

				artinya H_0 diterima, ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien
5.	Trisna Awalin da (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bailang Kota Manado	Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , jumlah sampel 203 orang	Hasil Penelitian 1. 128 responden (63,1%) kategori kurang puas 2.75 (36,9%) kategori puas 1.121 responden (59,6%) kategori kurang baik 2. 82 responden (40,4%) kategori baik Hasil uji statistik faktor <i>tangible</i> ($Pvalue=0,125$), faktor <i>reliability</i> ($Pvalue=0,285$), faktor <i>assurance</i> ($Pvalue=0,702$) tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien, faktor <i>empathy</i> ($Pvalue = 0,000$), faktor <i>resvonsiveness</i> ($Pvalue=0,000$) terdapat hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bailang.
