

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang diselenggarakan baik oleh pemerintah atau swasta. Dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah sakit adalah organisasi yang bersifat padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat keterampilan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dievaluasi terus-menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan rumah sakit dalam jangka panjang dimana pemerintah perlu mengatur lebih lanjut kebijakan-kebijakan rumah sakit agar persaingan yang ada adalah persaingan yang sehat dengan harapan rumah sakit tersebut harus dapat bersinergi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan membuat diferensiasi yang berbeda.

Menurut Herlambang (2015), aspek penentu kualitas pelayanan jasa seperti: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibility*). Pada ke lima aspek yang menjadi penentu persepsi pelanggan dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan apakah baik atau kurang baik. Dalam penelitian ini kelima aspek tersebut dijadikan sebagai indikator pengukuran kualitas pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Dokter, perawat dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit.

Menurut Walter, dkk (2000), kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Aspek kepuasan pasien adalah: Jasa pelayanan, harga, empati, jaminan keamanan, kehandalan dan keterampilan, karakteristik produk, lokasi, fasilitas, image, design visual, suasana dan komunikasi.

Menurut Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah program Negara yang bertujuan untuk memberi perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Melalui program ini, setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak apabila terjadinya hal-hal yang dapat mengakibatkan hilangnya atau berkurangnya pendapatan, karena menderita sakit, mengalami kecelakaankehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut, atau pensiun. BPJS kesehatan dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan sosial bagi seluruh penduduk Indonesia. Setiap warga Negara Indonesia dan warga negara asing yang tinggal atau bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia wajib menjadi anggota BPJS kesehatan.

Berdasarkan profil Rumah Sakit Umum Haji Medan, Rumah Sakit Ini merupakan terakreditasi B. Alur pasien pada rumah sakit ini yang mendapatkan perawatan khusus di Instalasi Gawat Darurat (IGD) pertama pasien melakukan pemeriksaan di IGD diberikan pertolongan pertama untuk pasien IGD, kemudian dilakukan proses administrasi untuk mendapatkan ruangan rawat inap, jika memang pasien memerlukan perawatan intensif di IGD maka pasien akan diberikan ruangan di IGD untuk mendapatkan pengobatan.

Pada penelitian Fadillah (2018), menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sarana dan prasarana ($p=0,006$), kehandalan ($p=0,004$) dan daya tanggap ($p=0,045$) berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Langsa sedangkan variabel jaminan ($p=0,838$) dan empati ($p=0,063$) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan pada penelitian Dewi (2016), dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada RS. Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh, Timur. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $KP = 2,479 + 0,261 BF + 0,112 K + 0,372 DT + 0,022 J + 0,122 E$ dapat dinyatakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada RS Rehabilitasi Medik. Koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,589 atau sebesar 58,9 %

variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pangaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada RS. Rehabilitasi Medik

Berdasarkan survey awal yang dilakukan penulis, peserta rawat inap BPJS mengeluhkan dari aspek kehandalan pasien mengatakan sulitnya mendapatkan informasi kepastian pemeriksaan oleh dokter yang berkompeten dan jadwal visit dokter yang tidak pasti, dari aspek daya tanggap petugas medis di rumah sakit ini masih banyak dikeluhkan oleh pasien yang ada di rumah sakit seperti pelayanan medis sehingga pasien menunggu agak lama saat ditangani, dari aspek jaminan pasien rawat inap mengatakan bahwa petugas medis kurang memberikan perhatian kepada setiap pasien, dari aspek empati pasien rawat inap mengatakan bahwa kurangnya rasa empati terhadap pasien, sehingga membuat pasien merasa kurang bersemangat, Akan tetapi dari aspek sarana dan prasarana pasien mengatakan rumah sakit belum mempunyai ruang tunggu yang cukup nyaman dan belum lengkapnya fasilitas.

Berdasarkan permasalahan tersebut, sehingga penulis ingin mengangkat judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS di RSUD Haji Medan Tahun 2020”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di RSUD Haji Medan pada tahun 2020.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum pada penelitian ini adalah menganalisis pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di RSUD Haji Medan pada tahun 2020.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Haji Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Haji Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Haji Medan
4. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Haji Medan
5. Untuk mengetahui pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Haji Medan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Rumah Sakit

Bagi RSUD Haji Medan dapat memberikan bahan masukan dalam penyusunan kebijakan dan program pelayanan kesehatan dan bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien.

1.4.2 Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan ilmu khususnya terkait dengan kualitas pelayanan.

1.4.3 Peneliti

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai pertimbangan dan referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya terkait dengan kualitas pelayanan.