

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Kotler, 2005). Priansa (2017) menyebutkan kualitas merupakan pertaruhan bagi reputasi perusahaan. Kualitas merupakan penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun innovator pasar. Sangadji, dkk. (2016) menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Parasuraman (2002) dalam Sangadji, dkk. (2016) mendefinisikan kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lebih lanjut, Tjiptono (2005) menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Sangadji, dkk., 2016). Zeithaml, dkk., (2005) mengemukakan bahwa konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan. Berdasarkan pendapat para ahli (seperti Westbrook, 1984, Cadotte, dkk., 1987, dan Day, 1984: Tjiptono, dkk., 2016) dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah penilaian atau respon evaluatif terhadap

pemakaian/konsumsi produk dan terdapat perbedaan persepsi antara ekspektasi awal dan persepsi setelah memperoleh produk.

Bleich, dkk. (2009) dari *World Health Organization* (WHO) melakukan penelitian tentang kepuasan pelayanan kesehatan di 21 negara bagian Eropa, menyatakan bahwa sebagian besar responden survei merasa cukup puas atau sangat puas dengan sistem layanan kesehatan di negara mereka. Namun, tingkat kepuasan di berbagai negara tersebut sangat bervariasi walau dengan hasil kesehatan yang serupa. Perbedaan dalam pembiayaan layanan kesehatan tidak dapat menjelaskan seberapa besar perbedaan dalam penilaian kepuasan di masing-masing negara. Austria dan Spanyol masing-masing memiliki sistem yang dapat diakses secara universal, didanai publik melalui pajak, dan dicirikan oleh rumah sakit dengan dokter yang digaji, namun hanya 10,8% orang Spanyol mengaku sangat puas, sedangkan di Austria sebesar 70,4%.

Hasil penelitian terhadap 8428 pasien di 39 Rumah Sakit di Jerman menunjukkan bahwa ada 10 determinan kepuasan pasien global. Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien yaitu keramahan petugas kesehatan (dokter dan perawat) sedangkan informasi tentang perawatan yang dilakukan tidak memiliki pengaruh besar pada kepuasan pasien (Schoenfelder, dkk., 2017). Sementara penelitian yang dilakukan di Bangladesh oleh Adhikary, dkk., (2018) mengemukakan bahwa 63.2% dari 2207 pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima, dimana faktor seperti jam buka fasilitas kesehatan, kemudahan dalam mengajukan pertanyaan ke fasilitas kesehatan, kebersihan fasilitas dan pengaturan privasi secara signifikan terkait dengan kepuasan pasien.

Febriani (2012) menyatakan dalam penelitiannya yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo, terdapat hubungan yang signifikan antara wujud fisik, kehandalan dalam menangani konsumen, daya tanggap, jaminan yang diberikan dan empati terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen 68,4% dipengaruhi oleh variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan 31,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Primatika (2015) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kepuasan kualitas pelayanan pasien umum dan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sebesar 39,51%, tingkat kepuasan pasien umum diperoleh dengan rata-rata sebesar 106,14% sedangkan pasien BPJS diperoleh sebesar 66,62%. Bentuk pelayanan yang belum memuaskan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan masuk Rumah Sakit dan pelayanan administrasi Rumah Sakit. Sukma (2016) juga menyatakan dalam penelitiannya bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Peterongan Kabupaten Jombang yaitu sebesar 14,5% dengan presentase; pasien BPJS yang puas dengan pelayanan Puskesmas sebesar 46,27% dan pasien non BPJS sebesar 60,77%.

Penelitian di RSUP H. Adam Malik Medan oleh Nasution (2009) menunjukkan bahwa 18,5% dari 147 sampel pasien menyatakan sangat memuaskan, 74,3% pasien menyatakan memuaskan, 6,8% pasien menyatakan tidak memuaskan dan 0% sangat tidak memuaskan. Tingkat kepuasan tersebut dinilai dari enam unsur pelayanan keperawatan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. Sementara penelitian di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan yang dilakukan pada 93 orang sampel pasien dari 1.341 populasi pasien menyatakan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* yaitu memuaskan sebanyak 63 orang (67,7%), dimensi *assurance* yaitu memuaskan sebanyak 75 orang (80,6%), dimensi *tangibles* yaitu memuaskan sebanyak 79 orang (84,9%), pada dimensi *empathy* yaitu memuaskan sebanyak 59 orang (63,4%), dan pada dimensi *responsiveness* yaitu memuaskan sebanyak 78 orang (83,9%). Secara umum, tingkat kepuasan pasien termasuk kategori memuaskan sebanyak 74 orang (79,6%).

Klinik Haji Medan Mabar adalah sebuah klinik pratama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, berikut data kunjungan sakit per tahun disajikan dalam tabel.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Sakit Klinik Haji Medan Mabar Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Kunjungan	Rata-rata Kunjungan
2014	2534	211
2015	8469	706
2016	23794	1983
2017	23804	1984
2018	20918	1743

Sumber: Laporan Data Kesakitan Klinik Haji Medan Mabar

Dilihat dari tabel, rata-rata kunjungan sakit tertinggi pada tahun 2017 yaitu 1984 pasien dan rata-rata kunjungan sakit terendah pada tahun 2014 sebesar 211 pasien. Di Klinik Haji Medan Mabar belum pernah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka dari itu peneliti berminat melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Haji Medan Mabar Kota Medan 2019”.

1.2. Perumusan Masalah

Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Klinik Haji Medan Mabar Kota Medan 2019?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Klinik Haji Medan Mabar Kota Medan 2019.

1.3.2. Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan di Klinik Haji Medan Mabar Kota Medan 2019
- 2) Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS di Klinik Haji Medan Mabar Kota Medan 2019
- 3) Untuk mengetahui apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Klinik Haji Medan Mabar Kota Medan 2019

1.4. Manfaat Penelitian

1) Bagi Tempat Penelitian

Untuk menambah pengetahuan dan untuk mengetahui berbagai masalah tentang kualitas pelayanan, serta untuk menjadi acuan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

2) Bagi Responden

Sebagai informasi dan pengetahuan bagi responden mengenai hubungan kualitas pelayanan suatu klinik dengan kepuasan yang mereka dapatkan dan sebagai wadah untuk memberikan kritik dan saran bagi fasilitas kesehatan.

3) Bagi Akademik

Sebagai sumber ilmu bagi lembaga pendidikan dalam meningkatkan referensi mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS.