

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit saat ini di anggap sebagai *provider* pelayanan kesehatan yang telah mengalami perubahan yang mendasar yaitu sebagai lembaga sosial sekaligus *profit oriented*. Saat ini rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas baik sehingga yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, perkembangan pelayanan dibidang kesehatan juga meningkat pesat dan masalah kesehatan yang semakin kompleks. Perkembangan ini juga dibarengi dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menjadi sangat tinggi. Rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, kondisi yang terjadi di Indonesia masih banyak mengeluhkan adanya pelayanan yang kurang optimal

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana tenaga medis dalam melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status

pasien. Bila pasien merasa puas setelah melakukan pemeriksaan maka perlu upaya mempertahankan agar pasien tersebut tidak beralih ke rumah sakit lain (*customer retention*) (Sesrianty et al., 2019).

Kepuasan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit yang merupakan modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan loyal. Pasien loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali bahkan akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas yang sama. Kepuasan pelanggan (pasien) terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan keinginan, atau harapannya dapat terpenuhi. Harapan tersebut dapat terpenuhi melalui jasa (pelayanan kesehatan) yang diterima olehnya. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah selisih (*gap*) antara layanan yang diterima oleh pasien dengan harapan pasien pada layanan tersebut (Supriyanto, 2010).

Hal ini berdampak terhadap kebutuhan masyarakat akan fasilitas dan layanan kesehatan yang baik. Masyarakat lebih menyoroti terhadap persoalan layanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan, 2016).

Selain pemerintah pusat, setiap pemerintah daerah berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan kepada warganya. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau disebut juga dengan BPJS merupakan salah satu program ciptaan pemerintah yang bertugas menyelenggarakan pembangunan kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik berdasarkan Undang-Undang dan

dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Mirna Ramadhani et al., 2021).

Jaminan kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yaitu jaminan yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar seluruh rakyat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Kehadiran BPJS Kesehatan memiliki peran sentral dalam mewujudkan sistem jaminan sosial nasional bidang kesehatan. Selanjutnya Pasal 4 UUK menyatakan bahwa "setiap orang berhak atas kesehatan". Hak atas keselamatan yang dimaksud dalam UUK ini adalah hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Hal ini berarti bahwa, siapapun (untuk dapat hidup sehat) berhak mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang layak yang wujudnya dapat berupa pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau dalam arti tidak meninggalkan kualitas pelayanan (UUD, 2019).

Salah satunya seperti yang terjadi di rumah sakit boyolali yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali, rumah sakit ini merupakan Rumah Sakit paripurna. RSUD Pandan Arang Boyolali ditinjau dari lokasi yang cukup strategis memungkinkan terjadi peningkatan jumlah pasien. Dengan banyaknya jumlah pasien yang masuk mengharuskan RSUD

Pandan Arang Boyolali memiliki pelayanan yang berkualitas dan berdedikasi tinggi, perawat diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam melayani kebutuhan pasien (Fahamsyah, 2018). Berdasarkan laporan kunjungan pada bulan januari-juni jumlah pasien dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Table 1.1**  
**Laporan Kunjungan Berdasarkan Penjamin**  
**Rawat Jalan**

Penjamin	Bulan					
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
<b>BPJS 1</b>	1.569	1.500	1.506	1.311	1.686	1.479
<b>BPJS 2</b>	1.593	1.519	1.708	1.325	1.763	1.548
<b>BPJS 3</b>	1.008	1.015	1.111	938	1.355	1.180
<b>BPJS Ketenagakerjaan</b>	19	9	18	16	34	20
<b>BPJS PBI</b>	1.561	1.512	1.624	1.318	1.766	1.713

Sumber Laporan Bulanan RSUD PA

Harapan pelanggan akan mendorong upaya peningkatan mutu pelayanan (Satrianegara, 2014). Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Pandan Arang Boyolali yaitu melakukan survey terhadap indeks kepuasan masyarakat agar dapat menjadi bahan evaluasi.

Secara keseluruhan hasil dari survey yang telah dilakukan, masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD Pandan Arang Boyolali. Akan tetapi, hasil survey yang di dapatkan dari ulasan media sosial menunjukkan beberapa pasien masih merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, banyak pasien yang mengeluh petugas pelayanan kurang ramah dan lambat dalam menangani keluhan pasien, terjadi penundaan penanganan pada pasien karena keterlambatan kedatangan

dokter yang tidak sesuai jadwal kehadiran, jadwal periksa pasien yang terus menerus di batalkan atau di undur.

Sehingga berdasarkan dua fenomena yang terjadi maka penulis menemukan gap terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien belum teridentifikasi dengan spesifik.

Kualitas pelayanan dapat di ukur dengan melihat dari lima dimensi *servqual* yaitu berwujud, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati (Parasuraman, 1988).

Adapun ayat Al-Qur'an yang berhubungan dengan penelitian ini adalah:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”(Q.S An-Nahl : 90)

Beberapa penelitian mengenai kepuasan pasien dan kualitas pelayanan diukur dengan 5 dimensi dari *service quality* di Rumah Sakit telah dilakukan. Namun, hasil studi ini terus tidak konsisten. Temuan penelitian yang dilakukan oleh (Mukaromah et al., 2022) menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara kualitas layanan dan kepuasan pasien dalam berbagai penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit” dan penelitian lain dari (Achmadi, 2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Pendekatan *Lean Service* Di Rumah Sakit Umum

Daerah Kardinah Kota Tegal”. Namun, terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan hubungan negatif antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan , yaitu penelitian dari (Ramadhani et al., 2021) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan” dimana hasilnya tidak sepenuhnya berpengaruh antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang berbeda-beda tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian kembali mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh (Mukaromah et al., 2022). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya adalah teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang mana peneliti terjun langsung kelapangan untuk mencari data. Sedangkan dalam penelitian (Mukaromah et al., 2022) menggunakan metode *literature review*. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PANDAN ARANG KABUPATEN BOYOLALI”**.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Mengapa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di intalasi rawat jalan yang dilihat dari dimensi berwujud (*tangible*) di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali?
2. Mengapa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di intalasi rawat jalan yang dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali?
3. Mengapa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di intalasi rawat jalan yang dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*) di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali?
4. Mengapa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di intalasi rawat jalan yang dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali?
5. Mengapa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di intalasi rawat jalan yang dilihat dari dimensi empati (*empathy*) di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan yang dilihat dari dimensi berwujud (*tangible*) di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan yang dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan yang dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*) di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan yang dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan yang dilihat dari dimensi empati (*empathy*) di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali.



#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam hal berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris, dapat menambah pengetahuan dan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan ilmu yang terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien pada rumah sakit terutama pasien dengan pengguna jasa BPJS Kesehatan.

Penelitian ini juga dapat memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian yang sejenis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien pada rumah sakit. Selain itu dapat juga digunakan sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit serta menjadi bahan kajian lebih lanjut (Marzuq et al., 2022).

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pandan Arang Kabupaten Boyolali dan diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang membahas topik yang sama.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi pihak rumah sakit:

1. Sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali
2. Merupakan bukti nyata bagi Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan.

### b. Bagi masyarakat:

1. Masyarakat akan merasa lebih nyaman terhadap pelayanan pasien BPJS Kesehatan instalasi rawat jalan di rumah sakit tersebut.
2. Mutu kesehatan yang didapatkan masyarakat akan lebih tinggi.
3. Memberikan gambaran terhadap kualitas pelayanan pasien BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali.

### c. Bagi peneliti:

1. Memberikan wawasan yang lebih luas kepada peneliti tentang kepuasan pasien.
2. Memberikan wawasan yang lebih luas kepada peneliti tentang pelayanan kesehatan yang baik.

3. Penelitian ini sebagai suatu karya yang diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan bagi peneliti.
4. Menjadi bahan acuan dan inspirasi untuk peneliti selanjutnya.