

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit menjelaskan bahwa fasilitas pendukung pelayanan kesehatan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. “yang maknanya dari undang-undang tersebut adalah fasilitas pelayanan kesehatan menjadi harapan pasien maupun masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Pada dasarnya, dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan baik dari pemerintah maupun swasta dilarang menolak pasien untuk berobat dan mendapatkan fasilitas kesehatan. Di Indonesia setiap fasilitas kesehatan memiliki ciri masing-masing yang didukung oleh semakin meningkatnya pengetahuan dan perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta keadaan ekonomi masyarakat, namun tetap mampu untuk memomorsatukan kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan dapat dicapai oleh masyarakat yang tujuan utamanya adalah mewujudkan kesehatan yang optimal, dengan kondisi itu akan memberikan kepuasan pelayanan kepada para pasien.

Di Indonesia kepuasan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan masih menjadi permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. *Shan et al* (2016) mengatakan dalam penelitiannya di Negara cina menyebutkan bahwa tingkat ketidakpuasan pasien atas pelayanan kesehatan sebesar 24%. Di Negara kita untuk di Indonesia sendiri dari beberapa penelitian menyebutkan, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Rusmaningsih (2017) yang menyatakan bahwa dirumah sakit kota boyolali, prosentasi sebesar 18.6% pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Kondisi yang sama di lakukan penelitian oleh Andriani (2017) tingkat ketidakpuasan pasien atas pelayanan fasilitas kesehatan sebesar 36.9% dipuskesmas bukit tinggi. Jadi dengan adanya pembuktian penelitian yang sudah dilakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien merasa tidak puas terhadap fasilitas pelayanan kesehatan tingkat tiga dan dua, hal yang sama juga dirasakan pada pelayanan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dengan adanya kondisi tersebut sudah dapat di pastikan bahwa kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu keadaan yang belum dapat di lakukan secara maksimal oleh pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia. Dampak atas jaminan kesehatan di indonesia pada saat ini adalah dengan banyaknya pasien atau masyarakat yang memilih untuk menggunakan fasilitas kesehatan, tetapi para pengguna pelayanan

fasilitas kesehatan tersebut tidak diimbangi dan dibersamai oleh kesiapan pada fasilitas pemberi pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah.

Kepuasan pasien masih menjadi topik utama dan bahan acuan untuk mengukur kepuasan pasien kepada fasilitas kesehatan. Tolak ukur kepuasan merupakan suatu rasa yang muncul dengan memadankan kinerja yang di asumsikan terhadap adanya suatu harapan (*Kotler, 2009*). Secara garis besar harapan pasien atau konsumen kepada para pemberi pelayanan jasa. (*Nasution,2010*) mengatakan didalam memberikan pelayanan jasa ada hal yang harus diperhatikan untuk karakteristik jasa yang diinginkan dan diperlukan oleh pasien, disini dicontohkan seperti durasi dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, berlaku baik dan sopan santun dalam memberikan suatu pelayanan, memiliki *value* yang dijunjung tinggi dan berbagai macam bentuk pelayanan yang diberikan. Penelitian lain menyebutkan bahwa dengan adanya fasilitas pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, *impact* nya akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh pemberi jasa pelayanan kesehatan, bahkan menjamin bahwa pasien itu akan kembali ke rumah sakit yang sama dengan kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. (*gopal 2014*).

Fasilitas layanan kesehatan yang memperbaiki dan meningkatkan kualitas nilai layanan perawatan dan kepuasan pasien, kondisi tersebut akan menjamin bahwa pasien yang pernah mendapatkan layanan kesehatan dirumah sakit tersebut akan kembali dan kondisi ini akan memberikan dampak yang positif kepada pemberi jasa pelayanan kesehatan tersebut. Hidayat (2016) mengatakan bahwa agar adanya peningkatan prosentase terhadap kepuasan pasien, dengan cara fasilitas layanan kesehatan dapat untuk meningkatkan dan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pasien. Karena kualitas pelayanan ini memiliki dampak dan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien, dengan tidak mengesampingkan mengenai biaya perawatan yang baik dan memperbaiki asumsi masyarakat atau pasien tentang citra pada layanan kesehatan. Timbulnya kepuasan ini yang mengakibatkan faktor penting adanya komitmen dari pasien. Dari bermacam penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya membenarkan dan membuktikan bahwa adanya pengaruh dan dampak antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang saling berkaitan. *Allhasel* (2015) membuktikan bahwa adanya pengaruh dari 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien kepada pelayanan fasilitas kesehatan.

Kualitas pelayanan yang baik akan sangat membawa dampak yang positif yaitu adanya kepuasan dan kepercayaan bagi pasien, di Indonesia

pemerintah telah menjamin dan mewajibkan setiap warga Negara di Indonesia untuk memiliki perlindungan kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi pelayanan kesehatan dengan mendapatkan jaminan kesehatan melalui program badan penyelenggara jaminan sosial atau yang disebut (BPJS). Manfaat dari badan penyelenggara jaminan sosial adalah bisa menjamin pelayanan kesehatan baik individu maupun kelompok yang bersifat menyeluruh. Mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. “maknanya adalah pelayanan kesehatan merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitatif (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat. Putri (2014).

Salah satu pemicu yang dijadikan tolak ukur ketercapaianya program BPJS adalah dilihat dari indeks kepuasan masyarakat. Triwibowo (2013), menyebutkan selain faktor pemicu yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara republik Indonesia, ada indikator pemicu yang lain yaitu seperti *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *reliability*. Persoalan kepuasan pasien di Indonesia masih menjadi suatu permasalahan difasilitas pelayanan kesehatan. Realita dari kondisi ini adalah dengan diwajibkannya setiap individu

untuk memiliki BPJS, pihak BPJS harus mengimbangi dengan kesiapan pada pelayanan kesehatan. BPJS kesehatan merupakan badan hukum dimana sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan yang ada di Indonesia. Fasilitas pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah rumah sakit, dimana pihak mereka dituntut untuk mengupayakan dengan memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal dengan tetap memperhatikan mutu pelayanan, agar sesuai dengan harapan pasien. (Romliyadi, oxyandi 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan seringkali dikaitkan dengan tidak kembahnya atau kembali munculnya penyakit, meningkatnya harkat kesehatan, kelancaran serta peningkatan pelayanan, lingkup perawatan yang membuat nyaman pasien, keluasaan dan kemudahan prosedur dengan tidak mempersulit proses pengobatan pasien, tersedianya alat medis yang mumpuni, obat-obatan dan biaya yang terjangkau bagi pasien. (muninjaya, 2014). Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu bagian dimana sistem pelayanannya secara menyeluruh memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang layanan kesehatan itu sendiri terdiri dari pelayanan medik, dimana pelayanan medik ini yang meliputi perencanaan berbagai sumber daya medik dengan mengorganisir serta menggerakkan sumber daya dan diikuti dengan evaluasi dan kontrol yang baik, sehingga dihasilkan suatu pelayanan medik yang merupakan bagian dari sistem

pelayanan di Rumah Sakit, yang akan memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien. Selanjutnya ada pelayanan penunjang medik, dimana penunjang medik ini merupakan suatu hal yang penting yang dapat mendukung proses pelaksanaan pelayanan yang baik dan efisien di rumah sakit, dan mencakup pelayanan perawatan yang lain. Dari keseluruhan pelayanan yang diberikan tersebut dilakukan dan dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. (Herlambang & Murwani, 2012).

Bukti nyata adanya perkembangan dalam bidang kesehatan adalah dengan di realisasikan program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang mana BPJS terdiri dari dua bagian yaitu BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, dan diberikan kepada setiap orang yang sudah membayar iuran untuk BPJS. (Aditya *et.al* , 2016:2) Fasilitas layanan kesehatan publik di era jaminan kesehatan nasional (JKN), masih banyak kelemahan, kondisi ini dapat dilihat dan dinilai dari banyaknya keluhan masyarakat pengguna BPJS. Keluhan yang banyak terjadi dan sering muncul adalah sangat kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah

terhadap pola atau alur pelayanan fasilitas kesehatan yaitu BPJS, rumitnya alur pelayanan BPJS Kesehatan karena menerapkan alur pelayanan berjenjang, Sebelum ke rumah sakit peserta wajib terlebih dulu ke faskes tingkat pertama, yaitu puskesmas. proses aktivasi kartu pasien baru yang terlalu lama harus menunggu sepekan dan rujukan lembaga jasa kesehatan yang ditunjuk BPJS Kesehatan juga terbatas dan tidak fleksibel. Peserta BPJS hanya boleh memilih satu fasilitas kesehatan untuk memperoleh rujukan dan tidak bisa ke faskes lain meski sama-sama bekerja sama dengan BPJS. Dengan adanya Keterbatasan itu, akan menyulitkan orang yang sering bepergian dan bekerja di tempat jauh. Dengan adanya berbagai macam keluhan dari pasien, ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yaitu salah satunya rumah sakit. Sementara rumah sakit adalah sebagai provider BPJS yang akan mempengaruhi cakupan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Hardiyansyah (2011) mengatakan bahwa pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas apabila dalam proses pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien. dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh *che hui lien* (2014) yang berjudul “pengaruh kepercayaan dan efek dari kualitas layanan berdasarkan kepercayaan pada industri kesehatan” hasil dari penelitian tersebut menggambarkan bahwa kualitas interaksi dan kualitas pelayanan hasilnya positif mempengaruhi



kepercayaan pasien di rumah sakit, tetapi efek dari kualitas layanan terhadap kepercayaan tidak signifikan atau negatif. Dari hasil dari penelitian tersebut tidak terbukti positif untuk semua hipotesis, jadi sangat perlu untuk menguji dan mengkaji kembali tentang kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pasien, yang mana pada penelitian tersebut belum membahas dan mengkaji tentang kepuasan pasien dan belum meneliti bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan di poliklinik rawat jalan, serta tidak membahas bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pasien BPJS. Berdasarkan adanya latar belakang diatas, maka akan dilakukan dan dilaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif kuala tungkal dan RSUD KH. Daud Arif merupakan rumah sakit rujukan BPJS kesehatan yang ada di kabupaten tanjung jabung barat, yang beralamat di jl. Syarif hidayatullah 14, Tungkal II, Tungkal ilir, Kuala tungkal, Jambi.

Hasil dari penelitian ini nantinya dapat memberikan gambaran terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, untuk melihat bagaimana kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap sistem pelayanan BPJS kesehatan di RSUD KH. Daud Arif kuala tungkal dengan melihat kebutuhan konsumen atau pasien dan memiliki prosentase nilai jual yang tinggi.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif kuala Tungkal?
2. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif kuala Tungkal?
3. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif kuala Tungkal?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif kuala Tungkal.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif kuala Tungkal.

- b. Mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif kuala Tungkal.
- c. Mengetahui pengaruh kepercayaan pasien terhadap Kepuasan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif kuala Tungkal.

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai kalangan antara lain:

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya serta sebagai bahan pembelajaran yang berkaitan dengan manajemen pemasaran dalam hal ini kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan.

##### **2. Manfaat Praktisi:**

- a. Hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk lebih memahami Kualitas Pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif kuala Tungkal dan menerapkannya sehingga kualitas pelayanan di RS tersebut bisa sesuai harapan pasien.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal dalam upaya peningkatan pelayanan khususnya bagi pasien BPJS dipoliklinik penyakit dalam.

### **3. Manfaat Pendidikan:**

Sebagai upaya dan usaha meningkatkan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien sehingga nantinya dapat digunakan sebagai pembelajaran dalam mengelola sebuah rumah sakit.