

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu tempat yang berfungsi untuk penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan bagi masyarakat. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadikan masyarakat tersebut turut andil dalam kemajuan rumah sakit untuk berkembang dan sebagai pendorong dalam peningkatan pelayanan kesehatan yang semakin berkualitas. Harapan pasien akan pelayanan rumah sakit ditentukan oleh pengalaman dan tipe kepribadian pasien dalam menanggapi tindakan dokter dan tenaga medis lainnya. Ketidakpuasan pelayanan yang ada dapat disampaikan secara langsung terhadap pihak rumah sakit seperti tindakan emosional maupun kritik dan saran, namun seringkali ketidakpuasan pasien disampaikan secara tidak langsung dengan tidak berobat atau tidak menggunakan jasa rumah sakit yang dirasa pelayanannya kurang maksimal.

Tujuan pokok program upaya kesehatan adalah meningkatkan pemerataan dan mutu pelayanan kesehatan yang berhasil guna dan berdaya guna serta terjangkau oleh seluruh masyarakat (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/XI/1992). Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien, pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut berkualitas baik. Pelayanan kesehatan yang berkualitas baik berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada keinginan dan kebutuhan dari pasien, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang dapat meningkatkan kepercayaan

pasien terhadap rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan sesuai dengan harapan pasien.

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) adalah lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

Peserta BPJS adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Peserta BPJS Kesehatan ada dua kelompok penerima bantuan iuran jaminan kesehatan dan bukan penerima bantuan iuran jaminan kesehatan. Iuran itu sendiri adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh peserta, pemberi kerja, dan/atau pemerintah sedangkan bantuan iuran adalah iuran yang dibayar oleh pemerintah bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai peserta program jaminan sosial. Terdapat dua jenis asuransi kesehatan antara lain asuransi yang diselenggarakan oleh pemerintah seperti BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan asuransi yang diselenggarakan oleh pihak swasta seperti Manulife, Prudential, Allianz, dan AIA.

Rumah Sakit Islam Banjarnegara (RSI) adalah salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Banjarnegara yang menerima pasien rawat jalan dengan menggunakan kartu BPJS kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Rumah Sakit Islam Banjarnegara memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat umum sesuai dengan standar pelayanan medis yang ditetapkan. Rumah Sakit Islam Banjarnegara memiliki kapasitas TT (tempat tidur) 112, 226 karyawan, 17 tenaga medis, 85 paramedis perawatan, 71 paramedis penunjang, dan 53 non medis. (<http://www.rsibanjarnegara.com/>). Rumah Sakit Islam Banjarnegara sebelumnya merupakan sebuah Yayasan Jamaah Haji Banjarnegara yang berdiri sejak tahun 1981 dan beralamat di Jl. Raya Bawang KM 8, Bawang, Banjarnegara. Pendirian RSI Banjarnegara bermula dari pembentukan Yayasan Jamaah Haji Banjarnegara pada tahun 1981, yang kemudian dibuatlah gedung poliklinik dan rumah bersalin pada tahun 1983. Lalu pada tahun 1987 berganti nama dari Yayasan Jamaah Haji Banjarnegara menjadi Yayasan Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Dengan motto “Berlomba dalam kebajikan dengan keramahan yang islami” Rumah Sakit Islam Banjarnegara diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pasiennya yang ditentukan oleh kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan pasien bukanlah hal yang begitu saja terjadi kepada pasien secara langsung. Menurut Parasuraman, *et, al* dikutip oleh Tjiptono (2016:137) terdapat dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) didalam sebuah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Kemudian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam hal ini adalah rumah sakit dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Parasuraman, 1985 dikutip oleh Tjiptono, 2016:125).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah bukti fisik (*tangible*) dari suatu layanan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:183) mengungkapkan bukti fisik sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pemberi jasa. Dengan adanya bukti fisik yang memadai dan baik maka akan meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur – unsur dari bukti fisik akan menyebabkan menurunnya kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rosalia dan Purnawati ,2018; Mermaem, dkk 2017; Aliman dan Mohamad, 2015) yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Selain bukti fisik, terdapat juga faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu keandalan (*reliability*). Menurut Tjiptono (2014:282) keandalan merupakan kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dengan keandalan yang baik yang dimiliki para Petugas dapat meningkatkan kepuasan bagi pasien, sebaliknya apabila keandalan yang dimiliki oleh petugas buruk maka akan

menurunkan kepuasan pasien. Hal ini didukung berdasarkan penelitian (Rosalia dan Purnawati, 2018; Supartiningsih, 2017; Mermaem dkk, 2017; Abidin, 2016) yang menyatakan bahwa keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Faktor daya tanggap (*responsiveness*) juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Karena pasien akan melihat dan merasakan bagaimana respon dari petugas diberikan kepada pasien. Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu adalah persepsi yang negative didalam kualitas pelayanan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182). Petugas yang memiliki daya tanggap yang baik dan dapat diharapkan akan meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian (Supartiningsih, 2017; Abidin, 2016; Mermaem dkk, 2017; Meesala dan Paul, 2016) yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Selain itu faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah jaminan (*assurance*). Pasien akan merasakan sebuah perasaan yang diberikan oleh petugas mengenai kepercayaan. Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010:302) jaminan merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Dengan persepsi jaminan yang diberikan kepada pasien tersebut adalah baik, maka akan mempengaruhi kepuasan pasien tersebut. Hal ini terdapat dalam penelitian yang dilakukan (Supartiningsih, 2017; Rosalia dan Purnawaty, 2018; Rizkia

dan Mulyaningsih, 2017; Damen, 2017; Kwateng dkk, 2017) yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Terdapat juga empati (*empathy*) sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Empati menurut Tjiptono (2014:282) merupakan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Empati dapat mempengaruhi kepuasan karena sikap petugas yang sabar dan tekun dalam memberikan pelayanan dapat memberikan harapan dan kepuasan tersendiri bagi pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Rosalia dan Purnawati, 2018; Rizkia dan Mulyaningsih, 2017; Abidin, 2016; Rehaman dan Husnain, 2018) yang menyatakan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Kwateng, dkk (2017). tentang kualitas pelayanan pada rumah sakit umum dan swasta terhadap kepuasan pasien di Ghana. Pada penelitian yang dilakukan Kwateng, dkk (2017) terdapat lima variabel yang berpengaruh positif dan signifikan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun ada perbedaan dalam penelitian ini dengan jurnal replikasi yaitu objek rumah sakit dan studi pasien rawat jalan. Replikasi dilakukan untuk menelaah apakah hal serupa berlaku pula pada konteks riset yang berbeda. Sehingga peneliti ingin mengetahui apakah ada pengaruh dari semua variabel tersebut terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas**

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara (Studi Pada Pasien BPJS dan Non BPJS)". Peneliti tertarik mengambil judul tersebut karena peneliti ingin mengetahui apakah ada pengaruh yang berbeda dari variabel tersebut terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang memakai BPJS dan Non BPJS.

B. Rumusan Masalah

- a. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara?
- b. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara?
- c. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara?
- d. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara?
- e. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara?
- f. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara?
- g. Apakah terdapat perbedaan kepuasan antara pasien rawat jalan pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Islam Banjarnegara?

C. Batasan Masalah

- a. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara.
- b. Objek penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS maupun Non BPJS Rumah Sakit Islam Banjarnegara.
- c. Penelitian ini dibatasi pada pasien BPJS dan Non-BPJS yang berobat di Rumah Sakit Islam Banjarnegara.

D. Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah diatas tujuan penelitian yang akan dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan dari Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara.
- b. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan dari Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara.
- c. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan dari Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara.
- d. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan dari Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara.

- e. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan dari Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara.
- f. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara
- g. Untuk menganalisis perbedaan kepuasan antara pasien rawat jalan pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Islam Banjarnegara.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat bagi semua pihak dari kalangan apapun terkait dengan pengaruh kualitas layanan yang meliputi dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarnegara.

- a. Manfaat bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini mampu menambah wawasan dan pemahaman atas penerapan teori-teori untuk mendapatkan hasil yang bermanfaat dan dapat digunakan dalam mengambil keputusan atau kebijakan serta jawaban atas masalah yang terjadi.

- b. Manfaat bagi yayasan Rumah Sakit Islam Banjarnegara

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemikiran dan ide-ide untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan tingkat pelayanan untuk memperoleh kepuasan yang maksimal.

- c. Manfaat bagi masyarakat / pihak lain

Diharapkan penelitian ini dapat memberi pengetahuan yang bermanfaat bagi masyarakat ataupun pihak lain mengenai kualitas pelayanan yang

berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarnegara.

d. Manfaat bagi pengembangan ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi pengembangan ilmu yang ingin membuat penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa kesehatan.

