

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bidang kesehatan saat ini persaingan sangat ketat, masing-masing dari setiap fasilitas kesehatan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Banyak upaya yang dilakukan oleh fasilitas kesehatan dan pemerintah dalam memperbaiki pelayanan agar mempermudah pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu diselenggarakannya program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang tujuannya agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan dengan mudah tanpa harus memikirkan besarnya biaya yang harus dikeluarkan. Di samping upaya pemerintah dalam memperbaiki kualitas kesehatan masyarakat lewat program BPJS, banyak juga masyarakat yang masih mengeluhkan tentang perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS dan Non-BPJS, yaitu lamanya dan kurangnya pelayanan jika pasien menggunakan BPJS, yang berdampak terhadap ke tidak puasan pasien BPJS (Ningrum, 2014).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Kotler & Armstrong, 2018).

Kualitas pelayanan yang baik yaitu handal, canggih, modern, lengkap, dan cepat dalam merespon konsumen serta lokasi yang dapat dijangkau dengan mudah dan strategis, dengan begitu konsumen akan mengambil keputusan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan dan setelah pemakaian jasa tersebut akan timbul sikap tentang kepuasan. Pelayanan yang baik dapat

dijadikan modal untuk menarik minat konsumen karena kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan dan keinginan menggunakan lagi jasa tersebut (Kotler & Armstrong, 2018).

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang sangat populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service quality* yang dikemukakan oleh (Tjiptono & Fandy, 2015). (Tjiptono & Fandy, 2015) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa. Karakteristik ini dijadikan sebagai variabel untuk kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut (Buchari, 2016) kepuasan pelanggan menjadi perhatian penting bagi sebuah organisasi karena kepuasan pelanggan cenderung menjadikan pelanggan setia terhadap organisasi tertentu. Kepuasan tidak harus diukur dengan menggunakan harga tetapi juga diukur oleh harapan pelanggan. Kepuasan menjadi target untuk membuat sebuah organisasi mampu mengembangkan perubahan yang kompetitif. Sebuah organisasi dapat menciptakan ide yang kreatif dan inovatif dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai petunjuk, kekuatan, dan motivasinya. Kepuasan pelanggan melibatkan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Kunci untuk fokus pada kepuasan pelanggan yakni mengatur hubungan baik dengan pelanggan dan memberdayakan karyawan untuk mengambil beberapa tindakan yang diperlukan untuk memuaskan pelanggan. Prinsip yang mengatakan bahwa "pelanggan adalah raja" menyiratkan bahwa pelanggan harus dilayani dengan baik oleh sebuah organisasi bisnis. Mengingat kondisi ini, jelas bahwa kepuasan pelanggan harus menjadi tujuan utama untuk setiap organisasi bisnis dan kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tersebut. Kepuasan konsumen merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, hal ini dimaksud untuk memelihara agar konsumen mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut, dengan demikian kepuasan konsumen merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan yang semakin keras.

Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian antara harapan dan

pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan (dalam hal ini rumah sakit) seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan konsumen dan memberikan dasar yang baik sebagai pencipta loyalitas konsumen melalui rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentunya menguntungkan pihak penyedia jasa tersebut.

Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", makapelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pasien baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan. Menurut (Tjiptono & Fandy, 2015) ada lima dimensi kualitas jasa / layanan yang bisa digunakan sebagai acuan, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (Produk-produk fisik).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Rizal et al., 2017) hasil tabulasi silang antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS, kualitas pelayanan cukup baik sebanyak 49 (54,4%) orang dan sebanyak 12 (13,3%) orang mengatakan sangat puas dengan pelayanan keperawatan, dan yang mengatakan cukup puas dengan pelayanan keperawatan sebanyak 28 (31,1%) orang. Sedangkan yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan sebanyak 9. Dalam penelitian tersebut hampir separuh pasien BPJS yang menjadi responden masih menilai cukup dalam kepuasan atas pelayanan yang didapat, hal ini membuktikan bahwa sebagian besar masyarakat masih belum cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat masih banyak yang beranggapan bahwa jika menggunakan jaminan sosial (BPJS) akan mendapatkan pelayanan yang kurang memadai dari pada pasien yang menggunakan Non-BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada saat pra survey, ibu Maryati selaku keluarga pasien rawat jalan di Puskesmas Panarukan dengan kartu BPJS menuturkan keluhan terkait dengan kondisi suaminya yang belum pulih pasca operasi, namun perawat mengharuskan untuk pulang karena sudah dirawat selama 3 hari. Selain itu, Bapak Miftahudin salah satu keluarga pasien yang lain mengatakan tentang fasilitas

yang dirasa kurang bersih untuk ruang rawat jalan tersebut. Selain keluarga pasien peneliti juga mewawancarai beberapa perawat di Puskesmas Panarukan. Menurut penuturan salah satu perawat yang bernama Ika Nurhasanah, tidak ada perbedaan tindakan medis kepada pasien dengan BPJS perbedaan hanya pada pemberian obat. Sedangkan keluarga pasien umum yangpeneliti wawancarai yaitu ibu Anita menuturkan pelayanan di puskesmas tersebut cukup baik, perawat ramah dan ruangan yang memadai untuk di huni oleh 2 pasien.

Puskesmas Panarukan masih memiliki kelemahan misalnya peserta BPJS membutuhkan waktu lebih dari 60 menit untuk dapat diperiksa (proses). Jam buka poli masih kurang sesuai dengan jam yang tertera, dari aspek daya tanggap petugas medis di puskesmas ini masih banyak dikeluhkan oleh pasien yang ada di puskesmas, dari aspek keandalan petugas medis masih belum mampu untuk menjelaskan secara rinci pelayanan yang akan didapatkan oleh peserta BPJS, dari hasil survei pendahuluan berdasarkan aspekempati pasien rawat jalan mengatakan bahwa kurangnya rasa empati terhadap pasien, dari aspek sarana dan prasarana jumlah ruangan sudah memadai serta letak ruangan cukup baik, dari aspek jaminan pasien rawat jalan mengatakan bahwapetugas medis kurang memberikan perhatian kepada setiap pasien.

Dari masalah yang dijabarkan diatas seharusnya menjadi acuan bagi masing-masing fasilitas kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Banyak cara yang dapat dilakukan oleh fasilitas kesehatan untuk memperbaiki atau merubahpelayanan agar menjadi lebih baik, contohnya bisa dari segi teknologi, dari segi SDM, dan yang lainnya agar pasien selain mendapatkan pelayanan kesehatan juga demi kepuasan pasien. Dari latar belakang diatas penulis bermaksud mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rawat Jalan Puskesmas Panarukan Tahun 2021”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Data Kualitas Pelayanan di Rawat Jalan Puskesmas Panarukan selama tahun 2020 mengalami fluktuasi. Hal ini disebabkan adanya beberapa faktor kelemahan misalnya peserta BPJS membutuhkan waktu lebih dari 60 menit untuk dapat diperiksa (proses). Jam buka poli masih kurang sesuai dengan jam yang tertera, dari aspek daya tanggap petugas

medis di puskesmas ini masih banyak dikeluhkan oleh pasien yang ada di puskesmas, dari aspek keandalan petugas medis masih belum mampu untuk menjelaskan secara rinci pelayanan yang akan didapatkan oleh peserta BPJS, dari hasil survei pendahuluan berdasarkan aspek empati pasien rawat jalan mengatakan bahwa kurangnya rasa empati terhadap pasien, dari aspek sarana dan prasarana jumlah ruangan sudah memadai serta letak ruangan cukup baik, dari aspek jaminan pasien rawat jalan mengatakan bahwa petugas medis kurang memberikan perhatian kepada setiap pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
5. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian bisa dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan atau acuan bagi pihak-pihak yang berkaitan:

1. Bagi puskesmas dan BPJS di Puskesmas Panarukan yaitu sebagai bahan masukan atau pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi peneliti sendiri untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya kualitas pelayanan serta kepuasan pasien yang ada pada puskesmas panarukan khususnya rawat jalan yang menggunakan BPJS.
3. Bagi perkembangan ilmu manajemen ekonomi penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi dalam rangka menambah dan memperkaya kajian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS dan mengetahui hubungan antara status sosial ekonomi dari faktor tingkat pendapatan dengan pemilihan pelayanan yang di dapatkan.

