

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Solikhah, 2008).

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Rendahnya suatu mutu pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Pohan, 2012).

Layanan kesehatan yang bermutu yakni layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih (Pohan, 2012). Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan

kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan kesehatan (Pohan, 2012).

Pemberian pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan tertib, dan penuh rasa tanggung jawab (Depkes, 1997). Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan dituntut agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa membedakan latar belakang sosial dan penanggung biaya pasien karena pasien yang bertindak sebagai konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan kepuasan bagi pasien (Sabarguna, 2008).

Sesuai amanat UU No 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan UU No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka dimulai pada 1 Januari 2014 setiap Rumah Sakit Pemerintah dan RS Swasta yang bekerjasama dengan BPJS, wajib melayani pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang pembiayaannya menjadi tanggungan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sebagai mana tercantum dalam Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, yang di maksud dengan pasien BPJS yakni Peserta Jaminan Kesehatan yang menerima bantuan iuran dari pemerintah (PBI) dan bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) atau peserta mandiri yang terdiri dari PNS, TNI, POLRI. Pasien tanggungan BPJS ini mempunyai hak yang sama dengan pasien umum lainnya untuk menerima pelayanan yang memuaskan dari pihak Rumah Sakit. Mengingat program pemerintah di bidang

Kesehatan ini, merupakan program baru serta bertujuan untuk mengendalikan mutu dan biaya kesehatan, agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, serta mempunyai prospek yang baik bagi Rumah Sakit mengingat program ini wajib bagi seluruh warga Negara Indonesia, maka Rumah Sakit bertanggungjawab untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas agar dipilih oleh masyarakat peserta BPJS. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu : bukti langsung, kehandalan, keyakinan, responsif dan empati (Supranto, 2011).

Konsep di atas menggambarkan pentingnya mengetahui hubungan pelayanan Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS dari pelayanan yang telah diberikan. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003).

RS Bethesda Yogyakarta yang berdiri sejak tanggal 20 Mei 1899 mempunyai Motto "Tolong dulu urusan belakang" dan merupakan salah satu RS swasta terbesar di kota Yogyakarta, dengan kapasitas 445 tempat tidur rawat inap baik kelas III, II, I maupun VIP dan VVIP serta dilengkapi fasilitas

medis yang lengkap dan cukup modern. Instalasi Rawat Jalan RS Bethesda terdiri dari Klinik spesialis maupun sub spesialis dengan fasilitas penunjang yang cukup memadai, penerapan standar ISO 9001:2008 dan Akreditasi oleh KARS dalam pelayanan kepada pasien menjadi salah satu alasan RS Bethesda di pilih oleh masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil survei internal RS Bethesda yang menunjukkan bahwa pasien puas atas pelayanannya, dan survei eksternal yang dilakukan oleh sebuah lembaga konsumen independen yang bernama MARKPLUS.INC juga menunjukkan bahwa RS Bethesda menempati urutan teratas untuk indek kepuasan pasien dibanding rumah sakit–rumah sakit setara baik negeri maupun swasta di wilayah DIY (Sumber : Humas dan marketing RS Bethesda). Hal tersebut bukan berarti bahwa pelayanan di RS Bethesda bukan tanpa masalah khususnya terkait dengan pelayanan terhadap pasien tanggungan BPJS. Berdasarkan data awal yang di peroleh dari Bagian Humas dan Marketing RS Bethesda, bahwa selama tahun 2014 ada 6 surat saran dari konsumen yang mengeluhkan tentang pelayanan terhadap pasien tanggungan BPJS tersebut, dan juga data dari Kantor BPJS Kesehatan cabang Utama Yogyakarta yang menyebutkan bahwa komplain terhadap pelayanan RS Bethesda Yogyakarta yang masuk ke kantor BPJS Kesehatan tersebut selama tahun 2014 ada sebanyak 6 keluhan. (Sumber : Daftar keluhan pelayanan di RS BPJS Kesehatan Yogyakarta 2014). Keluhan pasien yang masuk ke bagian Humark RS Bethesda maupun yang masuk ke kantor BPJS cabang Yogyakarta antara lain tentang prosedur yang masih berbelit, ruang tunggu yang dirasa kurang nyaman, jam buka pelayanan yang kurang tepat, sikap petugas yang

kurang ramah, Informasi yang tidak jelas, dan waktu tunggu yang masih lama. Dari keluhan-keluhan tersebut dapat digolongkan dalam aspek-aspek kualitas pelayanan tentang bukti fisik, keandalan, keyakinan, responsif dan empati.

Berdasarkan uraian diatas peneliti memilih RS Bethesda Yogyakarta untuk mengetahui sejauh mana hubungan kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek bukti fisik, kehandalan, keyakinan, responsif, serta empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda. Dari pemikiran tersebut, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang ” Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta”.

B. Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Kualitas pelayanan kesehatan di RS Bethesda
- b. Mengetahui Kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di RS Bethesda.
- c. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS Kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi bagi masyarakat mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

2. Bagi Rumah Sakit

Dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap pasien rawat jalan tanggungan BPJS dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan.

3. Bagi Peneliti Lain

Dapat melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variabel yang menyangkut aspek tersebut untuk lebih mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, diluar variabel yang telah diteliti penulis.

