

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat. Meningkatnya status sosial masyarakat pada saat ini, mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan semakin meningkat pula. Hal ini menuntut para penyedia jasa pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk lebih baik lagi. (Anonim, 2004:26)

Bagi penyedia jasa kesehatan bukanlah hal yang mudah untuk dapat memberikan pelayanan serta kualitas pelayanan yang baik, karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasiennya dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri. Oleh karena itu, tingkat kepuasan penerima layanan dapat di ukuran dari keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan. “Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. (Wigati, 2008:70)

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaanya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyedia fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Rawat inap (*opname*) adalah perawatan pasien karena penyakit tertentu yang ditangani oleh ahli tenaga medis yang berada pada penyedia layanan jasa kesehatan dan pasien tersebut diinapkan di ruangan yang lain yang berada di rumah sakit guna mendapat perawatan yang lebih baik. Ruang inap adalah

sebuah tempat pasien dirawat dan mendapatkan perawatan dari tenaga medis. Menurut Snook dalam Trimumpuni (2009:12) rawat inap adalah salah satu pelayanan yang ada di suatu rumah sakit untuk merawat pasien. Suatu tempat dapat digunakan sebagai rawat inap diukur dengan jumlah tempat tidur, bila tempat itu dapat menyediakan tempat tidur diatas 6 *bed* digunakan untuk merawat pasien dengan lama perawatannya samapi 24 jam.

Berbagai karakteristik pasien yang akan menggunakan jasa layanan kesehatan, penyedia layanan kesehatan harus senantiasa siap dalam melayani dan merawat pasien serta dapat memberikan respon yang baik terhadap keinginan dan tuntutan para pasien. Menurut Waworuntu (1997:19) yang berpendapat bahwa “Seseorang yang professional dalam dunia administrasi Negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja maka harus dilayani dengan baik”.

Setiap pasien menginginkan pelayanan kesehatan yang baik karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan setiap orang. Semua orang menginginkan untuk dihargai, dilayani dan ingin memperoleh kedudukan yang sama di masyarakat. Pada kenyataannya dalam memberikan pelayanan kesehatan di Indonesia sering terdapat perbedaan antara pasien satu dengan pasien yang lainnya. Banyak bukti yang menggambarkan penyedia layanan jasa kesehatan yang kurang baik. Banyak penyedia jasa yang membeda-bedakan pasien karena status sosialnya. Perawatan yang baik hanya diperuntukkan bagi pasien yang mempunyai banyak uang, sedangkan pasien yang kurang mampu belum mendapatkan perawatan yang baik. (Efyoun, 2011:3)

Memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasiennya merupakan tuntutan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Bagi mereka yang membutuhkan pelayanan kesehatan pasti akan mencari penyedia layanan kesehatan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi mereka. (Assauri, 2003:25).

Saat ini banyak tempat-tempat yang mulai menyediakan layanan kesehatan. Semakin banyak penyedia layanan kesehatan berarti semakin banyak pula pesaing yang muncul. Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bisa memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien tersebut. (John H, 1992:57).

Setiap hari orang yang menggunakan layanan kesehatan semakin bertambah. Pasien yang menggunakan layanan rawat inap secara otomatis juga meningkat, dengan demikian pelayanan di rawat inap menjadi perhatian utama di pangsa pasar jasa yang melayani kesehatan. Pasien rawat inap dapat dikatakan sebagai sumber pendapatan yang besar yang diperkirakan akan mengalami peningkatan di setiap harinya sehingga dapat meningkatkan finansial rumah sakit.

Jaminan sosial adalah hak asasi manusia yang dilindungi baik secara Internasional (*Universal Declaration of Human Rights*) maupun secara nasional. Dalam Undang-undang Sistem Jaminan Sosial Nasional menjelaskan bahwa dalam rangka pelaksanaan ketentuan hak atas jaminan sosial sebagai hak asasi manusia sebagaimana dimuat dalam pasal 28 H ayat (3) Undang-undang Dasar 1945: “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”. Dengan demikian hak atas jaminan sosial merupakan hak konstitusional bagi seluruh rakyat Indonesia yang harus dipenuhi oleh negara.

Menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011: “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia”. Berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004

tentang sistem jaminan Nasional, “BPJS merupakan badan hukum nirlaba”. (Depkes, 2013)

Seiring dengan perkembangan teknologi, dalam hal ini khususnya dalam bidang jasa pelayanan kesehatan, semakin banyak penyedia layanan kesehatan yang mau menerima pasien BPJS baik itu puskesmas, rumah sakit, hingga tempat praktek dokter. Rumah Sakit Slamet Riyadi merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan pemerintah yang melayani pasien BPJS.

RSU Slamet Riyadi sudah terakreditasi, mempunyai visi “Menjadikan rumah sakit kebanggaan prajurit dan pilihan masyarakat Surakarta dan sekitarnya”. Pelayanan rawat inap di RSU Slamet Riyadi terdapat 6 bangsal yang terdiri dari 6 ruang rawat inap paviliun dan 68 ruang rawat inap biasa. Ruang paviliun meliputi : 2 ruang Bugenfill dan 4 ruang Melati. Ruang Biasa meliputi Anggrek 1, Anggrek 3, Bugenfill 1, Bugenfill 2, Bugenfill 3, Cempaka 3, Dahlia 1, Dahlia 2, dan HCU 5. Penunjang medis yang terdapat di RSU Slamet Riyadi meliputi : laboratorium klinik, radiologi, dan unit farmasi. Sarana rumah sakit meliputi : unit gadar, kamar operasi, CSSD, kamar mayat, dan *ambulance*.

Permasalahan yang berhubungan dengan loyalitas pasien yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa kesehatan adalah kualitas layanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien. Pada saat ini pengguna jasa pelayanan kesehatan khususnya yang memakai BPJS tidak hanya melihat hasil akhirnya yang berupa kesembuhan, tetapi mereka juga menilai apa yang mereka lihat dan rasakan selama perawatan. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka penyedia layanan kesehatan tidak bisa bertindak semaunya sendiri, namun harus dapat menciptakan kepercayaan, pelayanan dan komitmen yang baik untuk pengguna layanan kesehatan sehingga berdampak pada kepuasan dan loyalitas pengguna layanan kesehatan tersebut.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap RSUD Slamet Riyadi?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di rawat inap RSUD Slamet Riyadi?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien penggunaan BPJS di rawat inap RSUD Slamet Riyadi?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* di rawat inap RSUD Slamet Riyadi. Secara spesifik tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap RSUD Slamet Riyadi.
2. Menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di rawat inap RSUD Slamet Riyadi.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di rawat inap RSUD Slamet Riyadi.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan dapat digunakan untuk bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai aplikasi dari ilmu yang didapat di perkuliahan dengan praktek di lapangan, menambah pengetahuan dan wawasan serta mendapat pengalaman yang nyata.

b. Bagi RSUD Slamet Riyadi

Sebagai masukan kepada pihak penyedia layanan kesehatan dalam menentukan strategi layanan yang akan diberikan kepada pasien sehingga pasien memperoleh kepuasan dan loyalitas

c. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam merancang dan menyusun materi dalam pembelajaran yang ada kaitannya dengan kualitas pelayanan yang ada di manajemen rumah sakit.