

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pada pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan global yang semakin meningkat dan kuat. Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan terbuka yaitu melalui pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu, dan hasil standar pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan serta harapan pelanggan atau pasien (Hastuti dkk, 2017).

Pelayanan kesehatan merupakan segala usaha yang dilakukan dan diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi khususnya rumah sakit untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat

(Sabarguna, 2008:2). Rumah sakit merupakan sarana dan sumber pelayanan kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan mengutamakan pelanggan sebagai prioritas dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi pelanggan atau pengguna jasa.

Rumah sakit diharapkan mampu menyediakan dan memberikan pelayanan yang sesuai standar pelayanan kesehatan serta berkualitas berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Pasien mengharapkan pelayanan yang cepat, siap, nyaman serta tanggap terhadap keluhan penyakit yang dirasakan oleh pasien. Menurut Undang-undang No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan Jaminan Pemeliharaan masyarakat merupakan suatu cara penyelenggaraan pemeliharaan kesehatan yang paripurna berdasarkan asas usaha bersama dan kekeluargaan, bekesinambungan dan dengan mutu yang terjamin juga pembiayaan yang dilaksanakan secara praupaya.

Peningkatan standar pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa

layanan (Mukarom dkk, 2016: 154). Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Standar pelayanan kesehatan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut (Hastuti dkk, 2017). Dimensi standar pelayanan yang tepat dalam pelayanan klinis maupun manajemen dapat mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang optimal. Standar dan mutu pelayanan rumah sakit bisa diukur berdasarkan kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan serta kenyamanan yang diterima pasien (Wijono, 2000: 35).

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, agar menjadi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berperan aktif serta ikut mendukung tujuan pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Guna memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas atas pelayanan

yang diberikan, rumah sakit berkewajiban untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya terus menerus meningkat. Salah satu pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah peserta Badan Penyelenggara Jaminanan Sosial (BPJS) (Wahyuni dkk, 2015).

Setiap masyarakat memiliki hak untuk memperoleh jaminan sosial sebagai pemenuhan kebutuhan dasar dalam hidupnya sesuai dengan UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Salah satu kebutuhan dasar tersebut ialah kebutuhan terhadap kesehatan, sehingga setiap warga negara berhak memperoleh akses jaminan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, tanpa adanya diskriminasi serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan seperti apa yang diperlukan untuk dirinya, hal tersebut sesuai UU Kesehatan No. 36 tahun 2009.

Menurut Morgan dan Murgatroyd dalam Mukarom dkk (2017: 123), *Quality is the totality of features of a product*

*services that bears on its ability to satisfy given needs.*

Kualitas adalah keseluruhan jasa yang diberikan guna memenuhi kebutuhan yang diberikan. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan terdapat lima dimensi yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang dikenal sebagai model SERQUAL (*service quality*) yang dikembangkan Zeithaml dan Parasuraman. Lima dimensi tersebut meliputi reliabilitas, daya tanggap, keyakinan, empati, bukti fisik (Herlambang, 2016:81-82).

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek dan indikator utama yang sangat penting dari standar suatu fasilitas kesehatan yang memiliki akibat pengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak rumah sakit. Hal tersebut membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting (Lupioyadi, 2016: 246). Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah mereka dapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah sesuai dengan

apa yang dibutuhkan dan diharapkan pasien (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011).

Kepuasan pasien dapat dijadikan pengukuran standar pelayanan di rumah sakit. Tingkat kepuasan yang tinggi mampu menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Dimana pelayanan yang bermutu dapat mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan. Pasien akan cenderung mematuhi nasihat, setia dan taat terhadap rencana perawatan yang telah disepakati (Hastuti dkk, 2017).

Menurut Kotler dan Keller (2009: 134) kepuasan merupakan rasa puas yang dimiliki seseorang setelah menggunakan jasa pelayanan. Tingkat penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan (Mukarom dkk, 2016: 99). Aspek dalam menentukan kepuasan pasien dapat dinilai berdasarkan keberadaan pelayanan, ketanggapan pelayanan, ketepatan pelayanan,

profesionalisme pelayanan, kepuasan keseluruhan pelayanan dan kepuasan keseluruhan produk (Supranto, 2011: 107).

Yogyakarta merupakan salah satu propinsi di Indonesia yang memiliki 5 kabupaten/kota yaitu Kabupaten Sleman dengan jumlah penduduk 1.167.481 dengan jumlah rumah sakit 56, Kabupaten Bantul 971.511 dengan jumlah rumah sakit 9, Kabupaten Gunung Kidul 715.282 dengan jumlah rumah sakit 5, Kabupaten Kota Kogyakarta 412.704 dengan jumlah rumah sakit 47 dan Kabupaten Kulon Progo 412,198 dengan jumlah rumah sakit 12 (Profil Dinas Kesetanan DIY, 2016). Berdasarkan data tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di unit pelayanan kesehatan Kabupaten Sleman, hal ini dikarenakan kepadatan penduduk jumlah pelayanan rumah sakit berada di posisi tertinggi diantara kabupaten kota lainnya yang ada di provinsi DIY.

Adapun salah satu jenis pelayanan kesehatan (rumah sakit negeri atau pemerintah) di kabupaten sleman terdiri dari dua rumah sakit yaitu rumah sakit umum daerah sleman (tipe B) dan rumah sakit umum daerah prambanan (tipe D).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan maret 2017 pada awalnya rumah sakit prambanan adalah pelayanan kesehatan berupa puskesmas prambanan dan pada tahun 2010 beralih posisi menjadi rumah sakit daerah prambanan, dimana dari tahun ketahun rumah sakit prambanan memiliki peningkatan jumlah pasien yang meningkat secara drastis, dengan jumlah tenaga kesehatan yang sangat minim, sehingga untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik rumah sakit prambanan melakukan tambahan tenaga kesehatan pegawai BLUD non PNS (Pegawai Negeri Sipil) berjumlah 55% yang artinya lebih besar dari jumlah pegawai PNS (45%).

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian di rumah sakit prambanan dengan judul “Pengaruh Standar Pelayanan Kesehatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta”.



## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk menganalisis pengaruh standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan.

### **2. Tujuan Khusus**

a. Menganalisis pengaruh standar pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.

b. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.

- c. Menganalisis kontribusi standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan.

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

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi pihak manajemen dalam rangka penentuan kebijakan selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pasien BPJS.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian dapat menjadi masukan kepada pihak manajemen RSUD Prambanan Yogyakarta dalam hal meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan bagi pasien BPJS di rumah sakit.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan dapat diterapkan bagi tenaga kesehatan khususnya berkaitan dengan standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan BPJS sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.