

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Oleh karena itu setiap rumah sakit harus menekankan kualitas pelayanannya (Oren et al., 2023).

Sektor berbasis layanan telah menjadi kunci utama untuk mendukung organisasi di berbagai bidang seperti perbankan, kesehatan, perhotelan, telekomunikasi dan lain-lain. Menurut Pariyo (2009), kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan menunjukkan tingkat pengetahuan, kemampuan dan kemauan karyawan untuk melayaninya. Efektivitas kualitas ditentukan oleh kepuasan pelanggan yang akan memenuhi kebutuhan yang diinginkan dari pihak-pihak yang terlibat untuk menjamin kualitas layanan sesuai dengan perkembangan pesat. Dalam menghadapi persaingan dengan negara lain, upaya peningkatan kualitas pelayanan dan citra suatu organisasi harus selalu dalam kondisi yang baik dan berjalan sesuai serta tepat waktu (Asnawi et al., 2020).

Kualitas layanan sebenarnya telah dipelajari selama bertahun-tahun di berbagai bidang seperti industri perbankan, pendidikan sekolah, perusahaan kartu kredit dan perusahaan telekomunikasi. Kualitas layanan memiliki dimensi tersendiri seperti keandalan, daya tanggap, kompetensi, pemahaman, kesopanan, komunikasi, akses, keamanan, kredibilitas dan berwujud (Afthanorhan et al., 2019).

Peningkatan kualitas dan kinerja secara keseluruhan di lingkungan perawatan kesehatan dapat membantu penyedia layanan dengan proses perawatan kesehatan yang andal, hemat biaya, dan berkelanjutan dan memungkinkan tercapainya tujuan untuk meningkatkan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Ampu, 2020).

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa Perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa (Alim et al., 2019).

Tingginya biaya kesehatan semakin menyulitkan masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan dengan menggunakan asuransi. Upaya telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT. Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan. Pada awal 2014, PT. Askes menjadi BPJS Kesehatan. BPJS diharapkan mampu

memberikan Pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari tingkat awal hingga pelayanan paripurna (Pertiwi, 2019).

Dalam meringankan beban masyarakat terhadap biaya kesehatan, pemerintah telah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat dalam bentuk BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan yang merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial sebagai perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat Indonesia agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya (Yanuarti et al., 2021).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan pelayanan kesehatan yang merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya 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 mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak" (Ampu, 2020).

Laporan Pengelolaan Program dan Keuangan BPJS Kesehatan Tahun 2021 menunjukkan kenaikan cakupan kepesertaan JKN setiap tahun. Di tahun 2020, jumlah cakupan kepesertaan JKN adalah 222.461.906 jiwa, kemudian di tahun 2021 naik menjadi 235.719.262 jiwa atau sebesar 86,07% dari jumlah penduduk Indonesia per 31 Desember 2021. Selanjutnya per 30 Juni 2022 peserta JKN telah mencapai

241,7 juta jiwa (Rofiq, 2023), dan dilansir dari situs web BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa jumlah pengguna JKN di Indonesia sampai pada 31 Desember 2023 yaitu sebanyak 267.311.566 jiwa, dimana angka tersebut mencakup sekitar 97,4 persen jumlah penduduk Indonesia dimana terlihat peningkatan dari tahun ke tahun (BPJS Kesehatan, 2023). Provinsi dengan persentase tertinggi penduduk yang memiliki jaminan kesehatan berupa BPJS Kesehatan adalah Provinsi Aceh yaitu sebesar 96,27 persen (Iverson & Dervan, 2023).

BPJS harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Semua program yang disusun harus berpihak jaminan sosial yang memungkinkannya untuk hidup secara layak sebagai manusia. Pada umumnya, semua warga negara Indonesia wajib ikut serta dalam program milik BPJS. Baik termasuk orang asing yang berdomisili di Indonesia minimal berada selama 6 bulan dan sudah membayar iuran tersebut (Dwi & Wibawa, 2019).

Dalam mengevaluasi kualitas suatu produk atau jasa, pelanggan akan menilai berbagai atribut (dimensi kualitas pelayanan dan dimensi kualitas produk). Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Sagala & Marbun, 2022).

Menurut Depkes RI (2005), hingga kini masih ditemukan keluhan pasien atas ketidakpuasan terhadap komunikasi perawat. Rata-rata data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien mengeluh adanya ketidakpuasan menerima pelayanan Kesehatan (Rochani, 2019). Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan Rumah Sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke Rumah Sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Rangki, 2021).

Berdasarkan penelitian terdahulu (Srianti et al., 2020) tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu, menemukan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit dilihat dari empati layanan (*empathy*) yang diberikan oleh petugas kesehatan juga masih kurang simpatik dengan pasien. Fenomena mengenai daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan yang diberikan petugas yang masih tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien atau masyarakat. Seperti, petugas tidak memiliki respon yang cepat dalam menangani keluhan pasien. Dan terakhir dilihat dari fenomena mengenai jaminan (*assurance*) yang diberikan pihak rumah sakit dalam melayani pasien. Terlihat pihak rumah sakit tidak memberikan kepastian kepada pasien untuk menjamin kesembuhan lebih cepat, belum memberikan jaminan pasien mendapatkan pelayanan dokter spesialis yang berkualitas dan tidak adanya jaminan mendapatkan fasilitas ruangan, kamar dan operasi layanan yang terbaik.

Dalam penelitian (Vianti, 2016) tentang analisis kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Kesehatan di instalasi rawat inap bangsal dahlia

RSUD Ungaran, menemukan bahwa pada dimensi *tangibility* (bukti fisik) pada aspek kebersihan dan kerapihan dapat dikatakan kurang karena masih terdapat informan yang berpendapat kurang bersih dan dibersihkan hanya setiap pagi hari, pada dimensi *emphaty* (perhatian) aspek kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien diketahui bahwa petugas tidak terdapat perhatian khusus untuk berkomunikasi dengan pasien diluar jam kunjungan/ketika pasien tidak membutuhkan bantuan, dan pada dimensi *reliability* (kehandalan) pada aspek pelayanan dokter dan petugas kesehatan dilakukan dengan cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan tetapi ada beberapa informan mengungkapkan keluhan terhadap komunikasi dokter yang kurang ramah terhadap pasien (Vianti, 2016).

Citra et al., (2021) menemukan bahwa adanya hubungan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dimana dalam temuan peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan pasien. Bahwa semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit salewangan, Kabupaten Maros, maka akan memberikan pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit (Citra et al., 2021).

Sebagaimana yang dijelaskan dalam keputusan Menteri kesehatan nomor 129 tahun 2008 bahwa kepuasan pasien harus lebih dari 90% (Depkes RI, 2008). Sedangkan apabila kepuasan tersebut tidak terwujud akan menimbulkan ketidakpuasan pasien dan dampak ketidakpuasan pasien yang terjadi di rumah sakit adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke rumah sakit,

pasien bisa menceritakan pengalamannya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik berobat ke rumah sakit tersebut yang mengakibatkan jumlah kunjungan turun.

Menurut data BPJS Kesehatan provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2019 adalah 8.411.467 jiwa dari total penduduk 9.426.853 atau 89 persen dari total penduduk Sulawesi Selatan. Itu sudah mencakup untuk seluruh kabupaten yang ada di Sulawesi Selatan termasuk Kota (Tsamara et al., 2023).

Berdasarkan data awal yang telah didapatkan dari lokasi penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Kabupaten Luwu pada tahun 2021 terdapat 5.341 pasien umum, 60.697 pasien BPJS dan 8.831 pasien BPJS khusus rawat inap. Pada tahun 2022 terdapat 8.715 pasien umum, 80.761 pasien BPJS dan 14.366 pasien BPJS khusus rawat inap. Pada tahun 2023 terdapat 14.067 pasien umum, 105.631 pasien BPJS dan 16.598 pasien BPJS khusus rawat inap. Dapat dilihat bahwa terdapat kenaikan kunjungan pasien dari tahun 2021 ke tahun 2023 baik itu pasien umum, pasien BPJS, dan pasien BPJS khusus rawat inap.

Ditambah dengan meningkatnya jumlah pasien BPJS maka sangat dibutuhkan juga petugas yang cekatan agar dapat menjalankan standar prosedur pelayanan dengan baik sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap semua keluhan pasien sehingga dapat menciptakan kepuasan pasien.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pasien BPJS rawat inap dengan melihat 5 dimensi yakni kepuasan berwujud (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), empati

(*empathy*), dan jaminan/ keyakinan (*assurance*) di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Kabupaten Luwu.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat dirumuskan masalah pokok yang hendak diteliti yaitu:

1. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik (*tangibles*) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu ?
2. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan (*reliability*) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu ?
3. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan ketanggapan (*responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu ?
4. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan empati (*emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap peserta di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu ?
5. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan jaminan (*assurance*) terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu ?

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pada pasien BPJS rawat inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik (*tangibles*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.
- b. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan (*reliability*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan ketanggapan (*responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.
- d. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan empati (*emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.
- e. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan jaminan (*assurance*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis/peneliti yaitu untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang hubungan kualitas Pelayanan Kesehatan pasien BPJS terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Provinsi Sulawesi Selatan, dan menjadi sarana belajar dalam melakukan penelitian ilmiah dengan menerapkan teori yang didapatkan selama perkuliahan.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pada bidang Kesehatan Masyarakat mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan pasien BPJS terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu.

3. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan serta wawasan bagi penulis maupun pembaca tentang hubungan kualitas Pelayanan Kesehatan pasien BPJS terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu