

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan faktor penting dalam kehidupan manusia. Hidup sehat adalah harapan semua orang. Karena dengan tubuh dan jiwa yang sehat, manusia dapat hidup dan melakukan aktivitas sehari-hari. Namun, kesehatan dan penyakit adalah hal yang tidak dapat diprediksi oleh manusia. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 36 tentang Kesehatan Tahun 2009, ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam mengakses peluang atau sumber daya di bidang kesehatan dan akses terhadap pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Kegiatan manusia selalu penuh dengan resiko, yang berasal dari berbagai hal yang tidak diharapkan dan mungkin akan mengancam kehidupan manusia seperti meninggal, menderita suatu penyakit, kecelakaan atau kehilangan harta benda. Hal inilah yang sering memicu perencanaan dalam melangkah untuk membuat suatu perencanaan. Resiko yang dihadapi tentunya dapat dikelola, minimal diminimalisir. Upaya yang dapat dilakukan oleh manusia untuk mengatasi resiko adalah sebagai berikut, yaitu yang pertama dengan menghindari, menyingkir, atau menjauhi (*avoidance*) adalah cara menghadapi resiko. Seseorang yang menjauh atau menghindari dari suatu benda yang penuh mengandung resiko, berarti dia berusaha menghindari resiko itu sendiri.

Kedua, mencegah (*prevention*), dengan cara mencegah suatu resiko mungkin akan teratasi sehingga beberapa dapat berakibat buruk yang tidak dapat dihindari. Ketiga, mengalihkan (*transfer*). Dengan model ini, yakni mengalihkan resiko diartikan bahwa seseorang yang menghadapi risiko meminta kepada orang atau pihak lain untuk menerima risiko itu. Pengalihan risiko dilakukan dengan suatu perjanjian. Termasuk dalam hal ini (asuransi). Keempat, menerima (*assumption or retention*). Melalui model ini berarti seseorang telah bersiap diri menerima risiko yang ia tanggung. Hal itu bisa diakibatkan karena risiko yang dihadapi tidak terlalu

besar. Upaya yang ditempuh untuk menanggulangi risiko tergantung pilihan masing-masing individu dengan memperhatikan kondisi yang saat itu dialami.

Dalam melakukan management risiko atau pengelolaan risiko, pelaku usaha maupun perencanaan keuangan skala rumah tangga memiliki kecenderungan untuk mengalihkan (*transfer*) risiko kepada pihak lain. Asuransi merupakan salah satu elemen penting dalam perencanaan keuangan, namun dikarenakan rendahnya kesadaran masyarakat dan mitos yang beredar di masyarakat seputar asuransi membuat masyarakat enggan untuk membeli produk asuransi. Banyak timbul pertanyaan yang muncul di masyarakat adalah, seberapa penting asuransi di dalam kehidupan? Jawabannya adalah sangat penting.

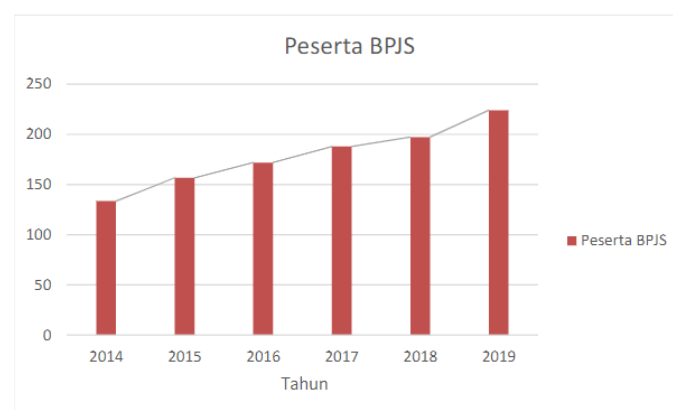
Tingginya biaya kesehatan semakin menyulitkan masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan serta menurunkan perekonomian Negara. Dalam hal ini negara bertanggung jawab untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh rakyat. Hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat 1 yang berbunyi:

“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.”

Memberikan jaminan kesehatan merupakan urgensi yang harus dilaksanakan sesuai amanah dalam UUD 1945. Pemerintah saat ini terus berusaha meningkatkan akses pelayanan bidang kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia dengan mengeluarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2011 tentang Badan Jaminan Sosial. Untuk mewujudkan hal tersebut Pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan programnya yaitu BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Kemenkes RI, 2013:2). Dalam hal ini BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2013:3).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan tersebut dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan memberikancakupan pelayanan lebih luas untuk seluruh masyarakat. Pelayanan kesehatan BPJS memfokuskan di pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP/fasilitas kesehatan tingkat pertama). Namun kenyataan di lapangan banyak masyarakat yang mengeluhkan kekecewaan pelayanan BPJS di berbagai tempat dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada, diantaranya lamban dan lamanya waktu tunggu, pelayanan JKN dan KIS yang kurang baik, proses administrasi yang rumit, adanya biaya tambahan, buruknya sistem rujukan serta diskriminasi terhadap peserta.

Setiap tahun peserta BPJS Kesehatan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2014 peserta BPJS Kesehatan sebanyak 133.4jutajiwa, pada tahun 2015 naik mencapai 156.7jutajiwa, tahun 2016 menyentuh 171.939.254 jiwa. Pada tahun 2017 jumlah peserta BPJS Kesehatan mengalami kenaikan sebanyak 188 jutajiwa dan pada tahun 2018 peserta BPJS Kesehatan mencapai 197.4 jutajiwa. Dan pada tahun 2019 peserta BPJS mencapai 83% dari jumlah penduduk yaitu 224.1 juta jiwa. Naiknya peserta BPJS Kesehatan juga akan berpengaruh terhadap pelayanan petugas BPJS terhadap peserta.



Gambar 1. 1 Peserta BPJS Kesehatan 2014-2019 dalam juta jiwa

Sumber: BPJS Kesehatan

Melihat Survey dari BPJS Call Center Pusat melebihi target yang diharapkan melalui lembaga survey ternama, *Myriad Research Comitted*, dari Responden masyarakat sebanyak 17.280 sebanyak 80% menyatakan puas terhadap BPJS Kesehatan dimana melampaui target yang ditetapkan Pemerintah sebesar 75% (Kesehatan, 2015). Banyaknya Fasilitas kesehatan yang sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan mempengaruhi Kepuasan Peserta BPJS. Dengan Peningkatan Kepuasan Peserta JKN-KIS dari segi Kualitas sudah gencar dilakukan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan agar semua peserta mendapatkan pelayanan kesehatan yang adil dan merata (Kesehatan, 2019)

Rumah Sakit Umum Daerah Kemayoran merupakan rumah sakit pemerintah type D sesuai Keputusan Gubernur Nomor 1024 Tahun 2014 dengan kapasitas 29 tempat tidur yang awal mula berdiri pada tanggal 1 April 2015. Rumah sakit ini merupakan pelimpahan yang dulunya adalah Puskesmas Kecamatan Kemayoran yang beralamat di Jl. Serdang Baru I Kelurahan Serdang Kecamatan Kemayoran, Jakarta Pusat.

Pelayanan kesehatan menjadi suatu hal yang utama dan mendasar bagi setiap orang. Sehingga setiap rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Begitu juga dengan pelayanan di RSUD Kemayoran yang harus terus menjaga kepercayaan masyarakat dengan memperhatikan kualitas pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga mereka merasa puas dengan apa yang mereka terima.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka peneliti berpendapat layak melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kemayoran.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna BPJS?
2. Apakah fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna BPJS?
3. Apakah citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna BPJS?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui arah dan gerak apa yang ingin dicapai didalam melaksanakan suatu penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kemayoran
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pelanggan pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kemayoran
3. Untuk mengetahui pengaruh citra puskesmas terhadap loyalitas pelanggan pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kemayoran

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoretis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu serta dijadikan rujukan bagi peneliti di bidang pelayanan dan kepuasan konsumen.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kemayoran atau pihak yang terkait dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan guna menciptakan kepuasan konsumen