

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (PERMENKES No.340/MENKES/PER/III/2010). Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan kualitas pelayanan yang baik dirumah sakit.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka yang panjang ikatan antar konsumen dengan perusahaan memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dari konsumen serta kebutuhan konsumen. dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan perusahaan yang dapat menyenangkan konsumen dan meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat konsumen kecewa (Tjiptono,2019).

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Rawat Inap adalah salah satu bentuk layanan perawatan kesehatan rumah sakit dimana penderita tinggal atau menginap sedikitnya satu hari. Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan, yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik, dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit dimana dengan alasan medik penderita harus menginap (Sari, 2022). Rawat Jalan merupakan pelayanan medis kepada pasien untuk tujuan observasi diagnosis, pengobatan,

rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.

Untuk meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan itu sendiri pada bagian rawat inap, kita harus bisa menjaga kepuasan pasien, karna kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Menurut Kotler (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Ratnasari (2017) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Untuk mengetahui kepuasan pasien yang ada didalam rumah sakit khususnya pada bagian rawat inap, ada lima dimensi kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu, Realibilitas atau kehandalan (realibility) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Daya Tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, Bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Sari, 2022).

Sehubungan dengan itu diperlukan pelayanan kesehatan yang prima pada ruang rawat inap, khususnya dirumah sakit. berdasarkan wawancara awal kepada beberapa pasien rawat inap didapat bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan baik itu dari segi waktu pelayanan, sulitnya dalam proses administrasi, tempat parkir yang kurang memadai, ruang rawat inap yang kurang terjaga keamanannya dimanadi bawah tempat tidur terdapat alat medis yang tertinggal, dan fasilitas ruang rawatan yang kurang baik (Sari, 2022).

Kualitas layanan adalah salah satu penentu penting keberhasilan sebuah institusi rumah sakit, namun sering kali kualitas layanan sangat sulit untuk diukur karena karakteristiknya yang khas (Sari, 2022). Model konsep tual kualitas layanan terdiri dari banyak dimensi seperti: keandalan, dayatanggap, kompetensi, sopan santun, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan pemahaman kualitas layanan pelanggan. Kualitas layanan yang dianggap konseptual sebagai penilaian global, atau sikap, berkaitan dengan keunggulan layanan yang dikenal sebagai SERVQUAL. Skala pengukuran ini telah secara luas digunakan sebagai instrumen umum untuk mengukur kualitas layanan di Indonesia. Servqual terdiri dari 5 dimensi diantaranya :

1. Bukti fisik(*tangibles*), merupakan daya tarik fisik suatu pelayanan yang biasanya dilihat melalui daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan dan penampilan karyawan. Atribut bukti fisik ini ada empat,yaitu: (a). peralatan modern. (b). fasilitas yang berdaya tarik visual, (c). karyawan yang berpenampilan rapi dan professional. (d). Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.
2. Kehandalan (*reliability*), merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat tanpa membuat kesalahan dan diberikan dalam waktu yang tepat. Atribut dari realibilitas ini ada lima yaitu: (a). Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan. (b). Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan. (c). Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali. (d). Menyampaikan jasad esuai dengan waktu yang dijanjikan. (e). Menyimpan catatan atau document tanpa kesalahan.
3. Dayatanggap (*responsiveness*), merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan informasi pelayanan dan pemecahan masalah pelayanan, atribut dari daya tanggap ini ada empat, yaitu: (a). Menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa. (b). Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan. (c). Kesediaan untuk membantu pelanggan. (d). Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa

menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Atribut dari jaminan ini ada empat yaitu: (a). Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. (b). Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi. (c). Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan. (d). Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

5. Empati (*emphaty*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Atribut dari empat ini ada lima, yaitu: (a). Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan. (b). Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian. (c). Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan. (d). Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan. (e). Waktu operasi (jam kantor) yang nyaman.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan sistem jaminan kesehatan yang melindungi setiap warga negaranya dan diharapkan dapat dirasakan oleh masyarakat luas secara adil dan merata. Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan UU no. 24 tahun 2011, karena berdasarkan UU tersebut BPJS ditunjuk sebagai pelaksana JKN dan juga menggantikan lembaga jaminan sosialnya yang ada di Indonesia, yaitu PT Askes sebagai lembaga asuransi jaminan kesehatan dan PT Jamsostek sebagai lembaga asuransi jaminan ketenagakerjaan. Selanjutnya PT Askes berubah menjadi BPJS kesehatan pada awal tahun 2014 kemudian PT Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerjaan. Pemerintah berharap dengan pelaksanaan BPJS dapat menjamin seluruh peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan sebagai pelindung dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Sejak pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional tersebut sudah 162.780.976 peserta yang terdaftar, yang tentunya akan terus bertambah dari hari ke hari, sampai akhirnya seluruh rakyat Indonesia diwajibkan untuk mendaftar sebagai peserta BPJS pada tahun 2019. Dalam operasionalnya BPJS kesehatan bekerja sama dengan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan Rumah Sakit.

Rumah sakit perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Untuk itu rumah sakit harus menciptakan kinerja yang unggul. Kinerja yang unggul atau Performance Excellence merupakan salah satu faktor utama yang harus diupayakan oleh setiap organisasi untuk memenangkan persaingan global, begitu juga oleh perusahaan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Alat ukur kinerja yang digunakan yakni *Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)*. (Suali, 2018).

Pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Suali, 2018). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Suali, 2018).

Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Untuk menghasilkan mekanisme pengelolaan mutu yang bagus, perusahaan perlu menerapkan metode pengukuran yang efektif untuk dapat menganalisis dan menemukan dimensi mutu yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk mencapai mutu yang tinggi. Salah satu model pengukuran yang sudah dikenal luas dan terbukti secara efektif membantu keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu adalah sistem *Malcolm Baldrige National Quality Award*. *Malcolm Baldrige National Quality Awards (MBNQA)* merupakan sistem manajemen yang sangat efektif untuk menghasilkan loyalitas pelanggan dan kinerja tinggi bila diterapkan dengan tepat (Suali, 2018).

Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan harus dapat berkompetisi dalam era bisnis yang demikian itu. Salah satunya, rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan peralatan yang modern, melihat bahwa segmen pasar bagi rumah sakit adalah seluruh lapisan masyarakat, tidak memandang golongan atau status masyarakat sehingga diharapkan semua

masyarakat mendapatkan pelayanan rumah sakit yang memuaskan. Kepuasan pasien sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Harapan berbanding lurus dengan keinginan pasien untuk bisa menikmati pelayanan dengan memuaskan. Apabila jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan maka kualitas diinterpretasikan baik dan memuaskan demikian pula sebaliknya. (Abidin, 2017).

Kinerja yang dirasakan adalah persepsi pasien terhadap apa yang ia terima setelah menggunakan jasa dari rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan respons pemenuhan yang dianggap memuaskan pendapat lain tentang kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditujukan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Fasilitas berkaitan dengan kepuasan konsumen karena fasilitas mempunyai peranan penting yang berkaitan dengan persepsi konsumen yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas yang disediakan. (Apriyadi, 2017).

Mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan. Faktor citra juga perlu diperhatikan dalam jasa kesehatan. Citra dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, citra merupakan keseluruhan persepsi terhadap produk atau merek yang berbentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap produk atau merek itu (Pratiwi, 2019).

Semakin bertambah tingginya keadaan sosial ekonomi penduduk Indonesia menyebabkan masyarakat semakin sadar akan kualitas. Meningkatnya kualitas dan mutu pelayanan kesehatan lebih mengarah pada kepuasan pasien. Supaya dapat mencapai tujuan yang lebih mengarah pada kepuasan pasien yang meliputi aspek fasilitas, dokter, perawat dan petugas non medis rumah sakit menjadi sangat penting karena pelayanan mereka akan menentukan kesan kepada pasien tentang layanan yang diberikan.

Kesan pasien terhadap pelayanan menjadi peranan yang amat penting. Kualitas pelayanan dapat terpenuhi jika pasien sebagai penerima jasa dapat

merasakan layanan yang diberikan oleh pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkannya (Ikha Cahya Mei Yunita, Y.J.2017). Kulitas dapat memberikan suatu efek positif untuk pasien menjalin hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Hubungan jangka panjang seperti ini dapat membuat rumah sakit merasakan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pasien mereka, dengan demikian rumah sakit dapat memaksimalkan layanan yang dapat membuat pengalaman pasien atau pelanggan menjadi menyenangkan dan meminimumkan bahkan meniadakan pengalaman pasien atau pelanggan yang kurang menyenangkan.

Rumah Sakit ABC Kota Bekasi memiliki Beda Occupancy Rate (BOR) hanya sebesar 52.39%, Dalam hal ini, Rumah Sakit Keluarga ABC belum dapat memenuhi target yang ditetapkan oleh Pemilik Perusahaan tahun 2019. Hal ini dimungkinkan karena pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Keluarga ABC belum sesuai dengan harapan pasien. Di RS ABC masih mengalami kurangnya *responsibility* dan kualitas pelayanan terhadap pasien karena harus menunggu lama saat dipanggil oleh dokter. Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi (Supartiningsih, 2017).

Menurut (Duha, 2018) mengemukakan bahwa “Kinerja dapat diartikan sebagai cara atau kemampuan individu dalam bekerja untuk dapat memberikan hasil yang memuaskan di tempatnya bekerja dalam satu paket atau bagian pekerjaan tertentu atau pada suatu periode waktu tertentu. Kinerja karyawan yang ada di RS ABC adalah penilaian KPI pada setiap karyawan atau individu dari semua jabatan Direktur, Kepala Departemen, Kepala Bagian dan Staf dan dilakukan setiap 6 bulan sekali jadi dilakukan dalam setahun 2 kali.

Fasilitas merupakan suatu penyedia berbagai perlengkapan yang bentuk fisik memberikan kemudahan kepada para pasien yang menggunakan jasa Kesehatan rumah sakit, melaksanakan berbagai aktivitas atau kegiatan sehingga kebutuhan pasien selama rawat inap atau rawat jalan dapat terpenuhi. (Srijani & Hidayat, 2017).

Rumah Sakit ABC memiliki program-program yang memberikan nilai tambah lebih bagi pelanggan, karyawan dan masyarakat serta mendukung pertumbuhan ekonomi daerah maupun nasional. Untuk menilai keberhasilan program-program yang dijalankan perlu dilakukan penilaian. Terutama di dalam kepuasan pasien misalnya dalam pelayanan pasien BPJS yang tidak dibedakan dengan pasien umum serta kinerja pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit ABC”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS pada Rumah Sakit ABC?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS pada Rumah Sakit ABC?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS pada Rumah Sakit ABC?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS pada Rumah Sakit ABC.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien BPJS pada Rumah Sakit ABC.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien BPJS pada Rumah Sakit ABC.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Bagi peneliti manfaat diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit. Dengan hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam kaitanya dengan masalah Kepuasan Pasien BPJS bisa ditingkatkan dari segi Kualitas, Kinerja dan Fasilitas
2. Bagi Akademis. Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi ataupun kepustakaan dan bahkan pengaplikasian ilmu sumber daya pemasaran, bagimereka yang membutuhkan informasi dalam bidang pemasaran, kiranya dapat jadi perbandingan dan dijadikan evaluasi.
3. Bagi Penulis. Dengan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori yang telah diperoleh penulis dibangku kuliah maupun diluar perkuliahan, dan dapat mengembangkan pengetahuan sampai seberapa jauh teori-teori yang sudah ditetapkan, sehingga hal-hal yang masih dirasa kurang dapat diperaiki.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya. Dengan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan bagi mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lanjutan, serta menambah pengetahuan akademisk husunya mahasiswa atau mahasiswi program studimanajemen.
5. Bagi Ilmu Pengetahuan. Penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk dijadikan rujukan, sumber informasi dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian.