

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia baik masyarakat, swasta, maupun pemerintah (Depkes RI, 2007). Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat menimbulkan perasaan puas ke konsumen sehingga dapat melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan datang dan pemberitahuan pada orang lain atas kinerja produk atau jasa yang dirasakan.

Dalam amanat Pasal 28 H, ayat (1) Perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan

Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (Depkes RI, 2013). Akan tetapi kenyataannya tidak semua orang bisa memperoleh pelayanan kesehatan karena faktor ekonomi artinya peraturan dalam Undang-Undang ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Ini yang membuat pemerintah membuat beberapa program Jaminan Kesehatan diantaranya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), ASKES (Persero) dan PT JAMSOSTEK (Persero) yang melayani pegawai negeri sipil, penerima pensiunan, veteran dan pegawai swasta.

Untuk masyarakat yang tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan berupa Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Namun program ini masih terbagi-bagi sehingga biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali. Untuk mengatasi hal tersebut pemerintah pada tahun 2014 mengeluarkan UU No 40 tentang sistem jaminan sosial nasional (SJSN). UU 40 tahun 2014 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk Jaminan Kesehatan Nasional melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (dalam Fuzna, 2014).

BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah salah satu lembaga sosial yang dibentuk untuk menyelenggarakan program-program seperti jaminan sosial yang ada di Indonesia. Namun program BPJS mengalami banyak permasalahan, dari awal kemunculannya BPJS menerapkan aturan terbaru masa aktivasi yang awalnya tujuh hari menjadi empat belas hari, setelah empat belas hari masyarakat yang mau menjadi peserta BPJS Kesehatan diminta untuk kembali ke kantor BPJS guna membayar iuran. Rujukan lembaga jasa

kesehatan yang ditunjuk BPJS Kesehatan juga disebut terbatas dan tidak fleksibel. Selain itu, konsumen pengguna BPJS hanya boleh memilih satu fasilitas kesehatan untuk memperoleh rujukan dan tak bisa ke fasilitas kesehatan lain meski sama-sama bekerja sama dengan BPJS. Belum cukup itu saja peserta atau konsumen BPJS sebelum ke rumah sakit, wajib terlebih dulu ke fasilitas kesehatan tingkat pertama, yaitu Puskesmas. Selain itu banyak konsumen yang menggunakan BPJS mengeluhkan pembayaran biaya pengobatan yang tak ditanggung sepenuhnya oleh BPJS. Tentunya hal ini menjadikan konsumen pengguna BPJS tidak mendapatkan kepuasan ([www://sp.beritasatu.com/15/02/2017](http://www.sp.beritasatu.com/15/02/2017)).

Menurut Kotler (2000), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman konsumen sendiri saat menggunakan produk atau jasa tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi yang diperoleh dari promosi atau iklan yang lain. Lebih lanjut Kotler (2000) menyatakan terdapat tiga aspek kepuasan konsumen yaitu: loyal terhadap produk adalah konsumen yang puas cenderung loyal, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif adalah rekomendasi kepada calon konsumen dan mengatakan hal yang baik dan perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merk lain.

Kepuasan konsumen merupakan hal penting bagi keberlangsungan suatu instansi. Hal ini tercipta apabila pelayanan yang diterima memuaskan dan berkualitas selanjutnya kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kesetiaan konsumen pada Rumah Sakit (Puti, 2007). Diharapkan efek selanjutnya akan berlanjut pada proses

terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Tanpa konsumen, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat biaya operasional rumah sakit yang tinggi.

Menurut Kotler, dkk. (dalam Wendi, 2009), suatu produk atau jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan atau konsumen semakin produk atau jasa berkualitas maka kepuasan yang dirasakan pelanggan semakin tinggi sehingga akan terus melakukan pembelian. Kepuasan yang tinggi menyebabkan konsumen loyal terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan namun, apabila kepuasan konsumen rendah maka akan berdampak pada keberlangsungan perusahaan. Artinya perusahaan jika ingin tetap berdiri maka harus memperhatikan kualitas untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2014) tentang kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan menyatakan bahwa pasien pengguna layanan BPJS kesehatan yang ada di RSUP Kandou Malalayang masih dirasakan kurang disosialisasikan dengan baik, dimana masih banyaknya peserta BPJS kesehatan yang belum mengetahui tentang mekanisme penggunaan layanan BPJS kesehatan, termasuk tentang tanggungan biaya rawat inap maupun pembelian obat-obatan yang tidak keseluruhan ditanggung oleh pasien BPJS kesehatan di RSUP Kandou Malalayang. Berdasarkan penelitian lain oleh Sandu Siyoto, dkk. (2016) tentang tingkat kepuasan peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di Puskesmas Ngeletih kota Kediri didapatkan hasil yang serupa yaitu terdapat sebagian besar konsumen yang kurang puas pada indikator kehandalan petugas karena terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah terhadap konsumen.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih ada pasien atau konsumen yang kurang bahkan tidak puas dengan pelayanan khususnya pada konsumen pengguna

BPJS. Selanjutnya melalui berita Suara Pembaharuan pada Kamis, 24 September 2015 diberitakan bahwa hingga saat ini setidaknya ada tiga persoalan yang masih mendera Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Ketiga persoalan itu adalah kepesertaan, biaya operasional, dan pelayanan. Pertama, dalam hal kepesertaan, setidaknya sampai saat ini terdapat dua wujud fisik kartu yang berbeda, yakni kartu yang didominasi logo dan tulisan BPJS Kesehatan serta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan kartu yang didominasi tulisan Kartu Indonesia Sehat, disertai logo dan tulisan BPJS Kesehatan dengan ukuran yang lebih kecil. Munculnya “dualisme” bisa menyebabkan diskriminasi. Kedua, biaya operasional. Pada 2014, biaya operasional, terutama klaim dari ribuan fasilitas pelayanan kesehatan mencapai Rp 42,65 triliun, sedangkan premi yang diterima hanya Rp 40 triliun atau terjadi defisit sekitar Rp 2,6 triliun. Ketiga, pelayanan merupakan masalah yang paling banyak dikeluhkan peserta maupun penyedia jasa pelayanan kesehatan. Di sisi konsumen, sering kali terdengar keluhan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang kurang menyenangkan, apabila dibandingkan sesama konsumen yang membayar tunai atau menjadi peserta asuransi swasta. Selain itu menurut Menteri Kesehatan BPJS belum banyak dipahami oleh masyarakat, seperti tentang asuransi sosial ( Mega, 2015).

Pada tanggal 18 Juni 2014 diberitakan bahwa hingga kini, pelaksanaan BPJS yang dilakukan PPK 1 (Puskesmas dan klinik) maupun PPK 11 (Rumah Sakit ) masih menemui permasalahan. Beberapa fakta seperti terlantarnya konsumen BPJS saat mencari pengobatan di Puskesmas dan Rumah Sakit, sulitnya mencari ruang perawatan, dan lambatnya penanganan terhadap konsumen BPJS (Tribun Jogja). Banyaknya kasus penolakan Rumah Sakit terhadap pasien atau konsumen sampai saat ini masih menjadi masalah dalam pelaksanaan program BPJS (Ardiyanti, 2014).

Sejalan dengan penjelasan diatas, untuk menggali data yang lebih dalam dilakukan wawancara dan observasi (25/09/2017) kepada 10 konsumen pengguna BPJS di RSUD Nyi Ageng Serang yang mengacu pada aspek-aspek kepuasan konsumen. Dari 10 konsumen tersebut yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan ada 6 konsumen. Pada aspek yang pertama yaitu loyal terhadap produk, 8 dari 10 konsumen pengguna BPJS menyatakan bahwa ketika berobat sering tidak menggunakan BPJS. Mereka lebih memilih menjadi pasien umum dengan membayar. Alasannya jika mereka menggunakan BPJS mereka belum sepenuhnya memahami program BPJS, sehingga masih bertanya dan menghabiskan waktu berobat. Yang kedua, yaitu adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, 5 dari 10 pengguna BPJS mengaku hanya sedikit orang yang merekomendasikan Rumah Sakit ini sebabnya karena proses pelayanannya yang lama selain itu pada antrian dibagian pengambilan obat konsumen bisa menunggu lama dan itu membuat mereka bosan karena jumlah pegawai kesehatan dirasa masih belum cukup. Kemudian terdapat konsumen yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan seperti ruang inap konsumen BPJS sering penuh, sosialisasi kurang dan verifikasi klaim tindakan lambat. Yang terakhir, yaitu aspek perusahaan menjadi pertimbangan utama, ketika membeli merek lain, 6 dari 10 konsumen pengguna BPJS mengaku memilih Rumah Sakit ini karena jaraknya tidak terlalu jauh dari rumah walaupun konsumen tahu ada Rumah Sakit yang lebih baik. Selanjutnya konsumen mempermasalahkan rujukan yang menyulitkan pasien kritis dan sistem kerja yang lamban sehingga, memilih untuk tidak menggunakan jasa BPJS agar cepat ditangani. Karena kondisi pasien kritis lebih penting selain mengurus administrasi BPJS, meskipun program BPJS lebih meringankan.

Selain itu berdasarkan hasil observasi langsung kepada konsumen, ditemukan masih terdapat konsumen BPJS khususnya yang rawat inap merasa kurang puas terhadap pelayanan Rumah Sakit tersebut dimana dokter sering menganjurkan konsumen (pasien) untuk pulang dan berobat jalan sementara konsumen merasa belum sembuh, ada juga konsumen yang mengeluh karena prosedur yang dilewati untuk mendapatkan pelayanan cukup sulit dan memakan waktu yang lama.

Menurut Lupiyoadi (2001) terdapat lima faktor yang menyebabkan kepuasan konsumen yaitu: a) kualitas produk, adalah konsumen akan puas jika produk atau jasa yang digunakan berkualitas. b) kualitas pelayanan, adalah konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik. c) emosional, adalah konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk tersebut. d) harga, adalah produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah. e) biaya, adalah konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa. Berdasarkan lima faktor tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu penyebab munculnya kepuasan karena pelayanan yang baik menimbulkan perasaan puas pada diri konsumen. Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan atau konsumen.

Menurut Parasuraman (1988) Kualitas pelayanan adalah *refleksi persepsi evaluative* terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi pelayanan. Kotler (dalam Supardi, dkk. 2014), kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan

tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah dibentuk dapat mendorong konsumen melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Hal serupa disampaikan oleh Beladin, dkk (2013) kualitas produk atau jasa yang baik dan bahkan unggul dari produk atau jasa pesaing akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen yang memang menggunakan produk atau jasa tersebut. Kesadaran membangun kepuasan konsumen dengan memperhatikan kualitas produk dan inovasi adalah ujung tombak atau strategi pemasaran yang tepat untuk keberhasilan suatu perusahaan atau instansi.

Kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2001) adalah tindakan seseorang kepada orang lain melalui penyajian produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani terutama dibidang jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman (Lupiyoadi, 2001) dibagi menjadi lima dimensi SERVQUAL diantaranya adalah reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, daya tanggap (*responsiveness*), adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan, jaminan (*assurance*) berupa pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan tenaga medis, empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen dan bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan.

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada gilirannya kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.



Kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan konsumen pengguna BPJS. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat antara konsumen dan petugas kesehatan. Kualitas pelayanan merupakan suatu fungsi harapan konsumen sebelum membuat keputusan atas pilihan yang dilakukan, terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan konsumen dan berakhir dengan kepuasan konsumen (Tjiptono, 2002).

Kepuasan konsumen adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Jika kepuasan pelanggan rendah akan berdampak pada jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi probabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak pada pada kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu terus meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Puti, 2007).

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah yaitu apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna BPJS di RSUD Nyi Ageng Serang ?

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna BPJS di RSUD Nyi Ageng Serang. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis adalah:

### **1. Manfaat teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi. Selain itu juga dapat memberikan masukan secara teoritis mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna BPJS di RSUD Nyi Ageng Serang.

### **2. Manfaat Praktis**

Jika hipotesis penelitian ini terbukti bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna BPJS di RSUD Nyi Ageng Serang. Maka diharapkan memberikan informasi tentang pelayanan program BPJS untuk ditingkatkan lebih baik lagi untuk mencapai kepuasan konsumen BPJS di RSUD Nyi Ageng Serang yang maksimal.

Adapun berbagai macam pihak yang akan merasakan manfaat dari hasil penelitian ini kelak yaitu:

#### **a) Bagi Konsumen BPJS**

Sebagai informasi bagi konsumen mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna BPJS ( Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di RSUD Nyi Ageng Serang.

b) Bagi RSUD Nyi Ageng Serang

Memberikan masukan kepada manajemen RSUD Nyi Ageng Serang tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan program BPJS. Dengan ini diharapkan pihak RSUD Nyi Ageng Serang memperbaiki kualitas pelayanan.

c) Bagi BPJS *Center*

Memberikan masukan tentang program BPJS yang telah berjalan agar dapat ditingkatkan lebih baik lagi.