

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seringkali pasien mengeluhkan pelayanan di rumah sakit yang kurang memuaskan ketika menggunakan kartu jaminan kesehatan (kartu BPJS kesehatan) yang pelayanannya beda dengan pasien umum yang langsung membayar setelah di berikan pelayanan yang membuat pasien kartu jaminan kesehatan (kartu BPJS kesehatan) merasa tidak puas sehingga tidak ingin datang kembali dan berfikir untuk mencari rumah sakit lain yang pelayanannya lebih memuaskan. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit yaitu suatu ukuran dari 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 nya akan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Menurut Kotler (2009:138) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang di peroleh. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan yang bersangkutan. Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005:55) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa di persepsikan baik dan

memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang di harapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005:121).

Ada 5 dimensi kualitas jasa menurut Pasuraman, Zeithaml dan Berry (2009:111) diantaranya adalah:

a. Bukti fisik (*Tangibles*)

Yaitu berfokus pada elemen-elemen yang mereprestasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, lokasi, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. Keandalan (*Reability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas.

d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

e. Empati (*Empathy*)

Yaitu menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu yang meliputi syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pembangunan sosial ekonomi sebagai salah satu pelaksanaan kebijakan pembangunan nasional telah menghasilkan banyak kemajuan, diantaranya telah meningkatkan kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan tersebut harus dapat dinikmati secara berkelanjutan, adil, dan merata menjangkau seluruh rakyat. Jaminan sosial juga dijamin dalam Deklarasi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Hak asasi Manusia Tahun 1948 dan ditegaskan dalam Konvensi ILO Nomor 102 Tahun 1952 yang menganjurkan semua negara untuk memberikan perlindungan minimum kepada setiap tenaga kerja. sejalan dengan ketentuan tersebut, Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia dalam TAP Nomor X/MPR/2001 menugaskan Presiden untuk membentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional dalam rangka memberikan perlindungan sosial yang menyeluruh dan terpadu.

Sistem Jaminan Sosial Nasional pada dasarnya merupakan program Negara yang bertujuan memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Melalui program ini, setiap penduduk diharakan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan, karena menderita sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut, atau pensiun.

Selama beberapa dekade terakhir ini, Indonesia telah menjalankan beberapa program jaminan sosial.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang di perhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. RSI Sakinah di Mojokerto merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan sehingga memerlukan langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Oleh sebab itu, penulis memilih RSI Sakinah sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi RSI terutama bagi karyawan RSI tersebut dari hasil penelitian yang dilakukan dan untuk mengetahui dampak atau pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSI tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRI) Terhadap Kepuasan dan Pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto”.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis menentukan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik di Instalasi Rawat Inap (IRI) berpengaruh parsial terhadap kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto?
2. Apakah kehandalan di Instalasi Rawat Inap (IRI) berpengaruh parsial terhadap kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto?
3. Apakah ketanggapan di Instalasi Rawat Inap (IRI) berpengaruh parsial terhadap kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto?
4. Apakah jaminan di Instalasi Rawat Inap (IRI) berpengaruh parsial terhadap kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto?
5. Apakah empati di Instalasi Rawat Inap (IRI) berpengaruh parsial terhadap kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto?
6. Apakah Kualitas Pelayanan di instalasi Rawat Inap (IRI) berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto?

B. Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang ingin di tetapkan dan dicapai penulis adalah:

1. Untuk mengetahui apakah variabel bukti fisik berpengaruh parsial terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto.
2. Untuk mengetahui apakah variabel kehandalan berpengaruh parsial terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto.
3. Untuk mengetahui apakah variabel ketanggapan berpengaruh parsial terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto.
4. Untuk mengetahui apakah variabel jaminan berpengaruh parsial terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto.
5. Untuk mengetahui apakah variabel empati berpengaruh parsial terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto.
6. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto.

C. Manfaat Penelitian

Sebagai tambahan referensi dan wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pemasaran mengenai tingkat kualitas pelayanan instalasi rawat inap (iri) terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan.