BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat.

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.

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, et.al. dalam Kotler, (2013) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) Daya Tanggap

(*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Menurut Pohan (2007) kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Terciptanya kepuasan pelanggan memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik pembelian ulang atau pemakaian ulang jasa dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono 2002).

Pasien akan merasa puas ditentukan oleh kenyataan apakah pelayanan yang diberikan biasa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, dengan menggunakan pandangan pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, kebutuhan pasien dan kurang berkualitas akan membentuk suatu ketidakpuasan pada pasien. Hal seperti ini juga sering terjadi ketika perawat memberikan pelayanan kepada pasien.

Pelayanan perawat merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pasien, karena selama 24 jam perawat berada disamping pasien dan bertanggung jawab terhadap pelayanan perawatan pasien. Sehingga selama proses perawatan, pasien akan membandingkan pelayanan perawat yang diterima dengan harapan dan kebutuhannya, kemudian pasien akan menilai pelayanan tersebut dengan merasakan puas ataupun tidak puas.

Kualitas pelayanan perawat di rumah sakit, merupakan suatu fenomena yang unik, sebab seseorang dalam mempersepsikan suatu kualitas pelayanan dapat

berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan perawat. Hal ini disebabkan karena kepuasan pasien merupakan hasil penilaian perasaan yang lebih bersifat subjektif.

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat sempurnaan pelayanan perawat dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Menurut Nursalam (2011) kualitas pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal. Maka dari itu kualitas pelayanan perawat di rumah sakit berkontribusi besar pada kepuasan pasien. Hal ini diperkuat oleh Tjiptono (2007) bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen atau pelanggan, sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan karena memberikan kualitas yang memuaskan.

Namun berdasarkan pengamatan (observasi) dilapangan bahwa RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo masih banyak terdapat permasalahan-permasalahan lain seperti fasilitas kesehatan, birokrasi pelayanan yang panjang yang diberikan kepada pasien BPJS, dan kurang disiplinnya petugas kesehatan Rumah Sakit sehingga pasien masih harus menunggu lama dalam menerima pelayanan. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan suatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

RSUD MM Dunda Limboto adalah rumah sakit tipe B yang merupakan salah satu rumah sakit rujukan masyarakat Provinsi Gorontalo. RSUD MM Dunda

Limboto mempunyai Visi Memberikan pelayanan kesehatan yang profesional, bermutu, tepat waktu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, Meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, Meningkatkan pendapatan Rumah Sakit dan mandiri dalam pendanaan. Meningkatkan kesejahteraan karyawan, Mengembangkan penelitian dan pengembangan dalam teknologi kesehatan.

Jaminan sosial adalah hak asasi manusia yang dilindungi baik secara Internasional (*Universal Declaration of Human Rights*) maupun secara Nasional (UUD 1945 serta berbagai peraturan perundang-undangan lainnya). UU SJSN adalah dalam rangka pelaksanaan ketentuan hak atas jaminan sosial sebagai hak asasi manusia sebagaimana dimuat pada Pasal 28 H ayat (3) UUD 1945: "Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermatabat" Dengan demikian hak atas jaminan sosial merupakan hak konstitusional bagi seluruh rakya Indonesia yang harus dipenuhi oleh Negara.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Sejak mulai diberlakukannya BPJS Kesehatan, anak terlantar, gelandangan dan penghuni rumah tahanan (Rutan) di Provinsi Gorontalo maka masyarakat terancam tak dapt berobat ke RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo Sebab pasien khusus itu belum menjadi peserta Jaminan Kesehatan nasional (JKN) yang diselenggarakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Hal ini disebabkan oleh penerapan BPJS yang mengaburkan alat alur layanan yang selama ini menjadi rawat Inap. Akibatnya otoritas RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo yang selama ini melayani pasien rekomendasi Dinas Sosial tersebut kebingungan, perihal siapa yang akan membayar biaya pengobatan pasien khusus tersebut

Beberapa pasien banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang ditetapkan dalam BPJS Kesehatan. Begitu juga dengan pasien yang mengeluh biaya kesehatan yang dulu sebenarnya terinci saat masih berupa PT Jamsostek, sekarang banyak yang tidak terinci saat sudah berubah menjadi BPJS. Permasalahan ini

mungkin muncul berkaitan dengan tarif BPJS yang sudah ditetapkan sesuai dalam Peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Dalam peraturan tersebut, disebutkan bahwa tarif kapitasi untuk rawat Rawat Inap di RS milik daerah, Klinik Pratama, Praktek Dokter, atau Fasilitas Kesehatan yang setara sebesar 8.000 sampai 10.000 rupiah, Praktik Dokter Gigi di luar Fasilitas Kesehatan A1 atau B1 sebesar 2.000 rupiah dan masih banyak lagi rincian tariff sesuai yang ada di dalam peraturan tersebut.

Lainnya halnya perbedaan pelayanan antara pasien umum dengan pasien program BPJS, embatasan waktu rawat inap bagi pasien BPJS, dan terbatasnya kuota kamar untuk pasien program BPJS, Biaya ambulance juga menjadi permasalahan Karena itu ditanggung sendiri oleh pasien padasaat dirujuk ke rumah sakit lain. Dalam praktiknya di RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo ada indikasi adanya permainan dalam penetapan jenis dan merk obat oleh dokter rumah sakit yang bersifat komersial. Penyediaan alat bantu fisik pasien yang tidak ditanggung oleh BPJS, seperti kaki, tangan dan bola mata palsu, penegakan hukum/sanksi tegas untuk rumah sakit yang nakal, ada lagi minimnya biaya/tariff pelayanan/kunjungan dokter dalam program BPJS," Khusus untuk staf BPJS, kebanyakan mereka tidak melayani selama 24 jam. Itu juga yang menyebabkan pengadaan mobil ambulance di setiap kantor cabang BPJS.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat di identifikasi masalah pada penelitain ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kemampuan pelayanan yang dilakukan pihak RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo pada pasien rawat inap peserta BPJS.
2. Kurangnya Peduli perawat RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo khususnya bagi pasien rawat inap peserta BPJS.
3. Kurang cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS.
4. Tidak peduli pelayanan sepenuh hati bagi pasien rawat inap peserta BPJS.

5. Kurangya Kesopan Pelayanan di ruang tunggu BPJS RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo pada pasien rawat inap peserta BPJS.

1.3 Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat fokus masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di RSUD dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di RSUD dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Keilmuan

   Dapat menambah sumbangan ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan BPJS Kesehatan.

2. Bagi RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo

   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap pelaksanaan pelayanan rawat inap pada BPJS 2015 dan diharapkan berguna sebagai masukan bagi pihak rumah sakit dan pihak yang berkepentingan untuk perkembangan dan kemajuan pelaksanaan layanan rawat inap.

3. Bagi Peneliti

   Dapat menambah wawasan maupun pengetahuan baru tentang layanan kesehatan, terutama pada layanan rawat inap dalam masyarakat terutama yang terjadi pada rumah sakit.