

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam matarantai Sistem Kesehatan Nasional dan mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan.

Badan kesehatan dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut juga tertuang dalam Pasal 28 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945 selanjutnya disingkat dengan (UUD NRI) dan Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan selanjutnya disingkat dengan (UUK), menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Oleh karena itu pemerintah mengambil kebijakan strategis untuk menggratiskan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Sejak Januari 2005 program ini menjadi Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (PJKM) Yang populer

dengan nama Askeskin. Pada tahun 2008 program askeskin ini di ubah namanya menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerja, BPJS bertanggung-jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan pemberi kerja. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (UU BPJS, 2011).

Pengalihan program ini meliputi 6 hal yaitu pelaksanaan koordinasi dan simulasi dalam proses pengalihan program jamkesmas ke dalam BPJS kesehatan, pelaksanaan sosialisasi jaminan kesehatan nasional, penyelesaian pembayaran terhadap klaim fasilitas pelayanan kesehatan yang telah memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta jamkesmas, pendayagunaan verifikator independen jamkesmas menjadi sumberdaya manusia yang diperlukan BPJS kesehatan sesuai kualifikasi, pemanfaatan teknologi aplikasi verifikasi klaim dan sistem pelaporan pelaksanaan jamkesmas ke dalam BPJS kesehatan dan, pengalihan data

kepesertaan penerima jamkesmas tahun 2013 ke dalam BPJS kesehatan sebagai peserta penerima bantuan iuran. (www.depkes.go.id)

Rumah Sakit Siti Hajar Medan sebagai salah satu dari rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada pasien kurang mampu pengguna BPJS. Berdasarkan data yang didapatkan, jumlah pasien miskin yang menggunakan paket pelayanan yang disediakan bagi pasien miskin yang menggunakan BPJS antara lain seperti jaminan rawat jalan maupun rawat inap yang di golongkan pada kelas A, B dan kelas C. Untuk pasien rawat jalan maka di golongkan pada kelas C dengan pembayaran iuran perbulan sebesar Rp. 25.500 rupiah dan untuk rawat inap di golongkan pada kelas A dan kelas B, dengan di kenakan iuran perbulan pada kelas A sebesar Rp.60.000 rupiah dan untuk kelas B sebesar Rp.45.000 rupiah. Jaminan rawat jalan maupun rawat inap mendapatkan obat-obatan yang telah disediakan oleh BPJS dan mendapatkan jaminan untuk pemeriksaan penunjang seperti laboratorium, rontgen, USG, dan lain-lain.

Dari studi yang dilakukan peneliti melalui hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada beberapa pasien kurang mampu yang menggunakan layanan BPJS di rumah sakit Siti Hajar Medan, sebagian besar menyampaikan berbagai keluhan mengenai layanan kesehatan BPJS, 6 dari 10 orang pasien kurang mampu yang menggunakan layanan BPJS mengatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang di berikan ke pasien lain yang bukan pengguna layanan kesehatan BPJS, pasien kurang mampu pengguna BPJS mendapat tempat yang terbatas, alur administrasi yang terkesa berbelit-belit. Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan peneliti di rumah sakit Siti Hajar maka fokus penelitian yang penulis teliti dalam penelitian ini adalah pada

penggunaan jasa layanan BPJS kelas C, hal ini dilakukan karena jasa layanan kelas C adalah jasa layanan BPJS yang paling diminati oleh pasien pengguna BPJS yang kurang mampu.

Namun pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat, akan berpengaruh terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, hal ini dapat dilihat dari pelayanan kesehatan Rumah Sakit juga banyak disorot oleh masyarakat mengenai kinerja tenaga-tenaga kesehatan selain masyarakat juga mengkritisi berbagai aspek yang terdapat dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Di Rumah Sakit, sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan di Rumah Sakit.

Kemudian, selain kualitas pelayanan, lokasi merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan, baik perusahaan manufaktur maupun jasa seperti rumah sakit. Lokasi merupakan suatu tempat dimana perusahaan beroperasi dan menghasilkan barang dan jasa serta pemilihan suatu lokasi perusahaan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha. Lokasi perusahaan sangat berpengaruh terhadap jumlah konsumen yang akan menggunakan produk/jasa yang ditawarkan perusahaan. Makin jauh lokasinya, maka konsumen makin enggan membeli/menggunakan produk/jasa yang ditawarkan, karena biaya transportasi untuk mendatangi tempat tersebut semakin mahal”.

Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, keluarga peserta seringkali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta jamkesmas mendapat

pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa Rumah Sakit, baik yang di rawat maupun yang hanya berobat. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien kurang mampu pengguna BPJS dapat dilakukan berbagai upaya seperti mempermudah alur pengurusan persyaratan pasien BPJS, pembagian tugas perawat dalam perawatan kepada pasien, melengkapi sarana dan prasarana rawat inap BPJS. Akan tetapi upaya tersebut belum dapat mengurangi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pasien kurang mampu pengguna BPJS di Rumah Sakit Siti Hajar Medan.

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

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan ?
2. Apakah kualitas pelayanan BPJS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan ?
3. Apakah lokasi dan kualitas pelayanan BPJS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan di dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan BPJS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan ?
3. Untuk mengetahui apakah lokasi dan kualitas pelayanan BPJS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan ?

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini maka manfaat penelitian yang di harapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti guna pembelajaran yang lebih mengenal kualitas pelayanan BPJS dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan BPJS dan kepuasan konsumen terhadap kepuasan pasien rawat inap.

3. Bagi Peneliti Lain

Peneliti ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi penulis lain dalam melakukan penelitian yang sejenisnya di masa yang akan datang.

