

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang memberikan jaminan sosial kepada penduduknya untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup. Hal ini sesuai dalam UUD 1945 pasal 28 H yang menyatakan “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Sehingga dalam pelaksanaannya, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik kesehatan yang berkualitas dan terjangkau dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar hidup tanpa adanya diskriminasi, membedakan ras atau agama maupun ciri-ciri subjektif lainnya.

Pemerintah memberikan fasilitas jaminan kesehatan berupa program kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau disingkat BPJS sesuai dengan kemampuan masyarakat. Menurut undang-undang No 82 tahun 2018 pasal 1 menyatakan bahwa jaminan kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran jaminan kesehatan atau iuran jaminan kesehatannya dibayar oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah. Pemerintah membuat kebijakan tentang jaminan kesehatan bertujuan untuk mewujudkan jaminan pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk.

Rumah sakit atau perusahaan jasa saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, agar usaha tersebut berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan kepercayaan dari pasien (Rusandy, 2016). Dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir, membuat konsumen menyadari bahwa mereka mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diterima, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh diperolehnya kepuasan. Dalam menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan harus dapat meningkatkan nilai kualitas yang dimilikinya. Semakin baik penilaian konsumen akan semakin tinggi pula kepuasannya (Sondakh, 2014).

Perusahaan yang bijak adalah perusahaan yang mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci mempertahankan pelanggan (Ernawati dan Prihandono, 2017). Ohy (2010) mengungkapkan bahwa memberikan kesan puas terhadap konsumen perlu diperhatikan, ketika konsumen mencapai tingkat kepuasan maka secara tidak langsung telah membantu proses pemasaran produk atau jasa yang ditawarkan. Untuk itu, perusahaan harus mampu menjalankan strategi yang cocok dan tepat agar dapat menarik serta mempertahankan konsumen dan juga mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Kepuasan konsumen dapat dijelaskan sebagai keadaan psikologis dari konsumen tentang perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan yang diinginkan (*Essiam*,

2013). Kepuasan konsumen diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja yang ditawarkan dalam pemenuhan harapan konsumen. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila setelah pelanggan menggunakan suatu produk/jasa, apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan dapat terpenuhi bahkan melebihi harapannya. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2006).

Kepuasan masyarakat terhadap penyedia layanan kesehatan dapat dari segi kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan, maka pelanggan akan merasa puas dan merasa nyaman menggunakan jasa tersebut. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan maka semakin pelanggan tidak merasa puas dan tidak nyaman menggunakan jasa tersebut (Khoirista dkk, 2015). Kualitas pelayanan merupakan titik utama bagi perusahaan jasa atau rumah sakit karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Apabila tingkat kualitas layanannya baik maka konsumen akan merasa puas (Rusandy, 2016).

Kualitas layanan memiliki peranan besar bagi keberhasilan perusahaan karena dengan adanya kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama (Yuriansyah, 2013).

Hasil penelitian sebelumnya mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Dibuktikan dari penelitian yang dilakukan oleh Mulyono (2020) yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen menunjukkan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian Yesenia dan Siregar (2014) kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kualitas pelayanan baik akan berkesinambungan dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik pula. Semakin baik fasilitas pelayanan, akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan penelitian *Petrus Loo* (2020), fasilitas pelayanan menjadi hal yang tidak kalah penting dalam menyampaikan pelayanan dengan baik. Seperti tersedianya kotak saran dan keluhan akan membantu rumah sakit memperoleh informasi mengenai hal-hal yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pasien. Selain itu, ketersediaan kursi tunggu yang cukup, ruang tunggu yang nyaman, lama waktu menunggu juga perlu diperhatikan agar dapat mencapai kepuasan pasien. Didukung oleh penelitian Daradjat (2012) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Hasil penelitian sebelumnya yang mengkaji hubungan antara fasilitas dengan kepuasan konsumen. Hal ini buktikan dari penelitian yang dilakukan oleh Herna (2020) bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil penelitian Wadhwa dan Jaya (2022)



menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kepercayaan masyarakat juga menjadi faktor penting dalam mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Menurut Diza, *et al.* (2016) dalam penelitian Ratnasari (2020) Kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari suatu bisnis. Perusahaan yang dapat membangun hubungan kerjasama dengan pelanggannya merupakan salah satu strategi bersaing, dengan adanya hubungan kerjasama yang bersifat jangka panjang, perusahaan dapat bekerja lebih efektif dengan menghemat biaya transaksi dan dapat meningkatkan daya saing. Membentuk kepercayaan konsumen merupakan cara untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen (Tumini dan Pratiwi, 2016). Sehingga masyarakat yang mendapatkan kepuasan yang baik terhadap pelayanan rumah sakit akan membentuk kepercayaan masyarakat untuk melakukan kunjungan rutin atau menjadi promotor sukarela untuk masyarakat luas.

Hasil penelitian sebelumnya yang mengkaji hubungan antara kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Dibuktikan dari penelitian yang dilakukan Pratiwi dan Seminari (2015) yang meneliti hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan konsumen menunjukkan kepercayaan secara signifikan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian Amin, *et al.*, (2013) Kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Sejalan dengan program pemerintah, Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas salah satu rumah sakit di kabupaten Banyumas yang telah melayani pasien dengan jaminan BPJS Kesehatan selama 9 tahun. Rumah sakit milik swasta ini sebagai industri yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dengan pengelolaan pada manajemen badan usaha. Rumah sakit memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan BPJS kesehatan kepada masyarakat, karena rumah sakit merupakan salah satu fasilitas publik yang berperan strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, RSUD Siaga Medika Banyumas selalu berupaya memberikan yang terbaik dari segi kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan kesehatan yang selalu diperbarui, dan senantiasa menjaga kepercayaan masyarakat untuk selalu menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Siaga Medika Banyumas.

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Siaga Medika Banyumas menggunakan wawancara acak dengan 30 pasien BPJS rawat jalan. Dari segi kualitas pelayanan, 16 pasien mengatakan petugas tidak memberikan informasi dengan jelas sesuai kebutuhan pasien, 3 pasien mengatakan petugas tidak berpenampilan rapi, 2 pasien mengatakan petugas tidak memberikan pelayanan dengan cepat. Sedangkan dari segi fasilitas, 13 pasien mengatakan tata letak dan sirkulasi udara di ruang tunggu poliklinik tidak baik, 3 pasien mengatakan penempatan perabotan dan perlengkapan kurang tepat, 18 pasien mengatakan tata cahaya dan warna dinding yang redup sehingga membuat kurang nyaman, dan 26 pasien mengatakan toilet jauh dari

ruang tunggu dan jumlahnya sedikit. Dari segi kepercayaan, 25 pasien mengatakan sudah menggunakan jasa pelayanan di RSUD Siaga Medika Banyumas dan 30 pasien mengatakan memperoleh kepuasan saat menggunakan jasa pelayanan di RSUD Siaga Medika Banyumas. Selain pasien rawat jalan yang ada di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas peneliti juga mewawancarai beberapa perawat Poliklinik di RSUD Siaga Medika Banyumas. Menurut penuturan perawat yang bernama Barkah Johan, tidak ada perbedaan tindakan medis dan pemberian obat dalam pelayanannya, yang membedakan hanyalah prosedur saat mendaftar untuk periksa saja karena pasien BPJS Kesehatan ketika mendaftar untuk periksa di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas harus mempunyai rujukan dari fasilitas tingkat pertama sedangkan untuk pasien umum dapat langsung mendaftar untuk periksa. Dari hasil wawancara tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.
- 2) Apakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.

- 3) Apakah pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.
- 4) Apakah pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, karena keterbatasan kemampuan penulis dan keterbatasan waktu, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Penelitian ini dibatasi hanya pada tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan(X1), fasilitas(X2), kepercayaan(X3) dan satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien(Y).
- 2) Peneliti membatasi penelitian ini pada pasien BPJS di poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.



- 3) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan, pengembangan ilmu, dan sebagai penunjang penelitian selanjutnya.

#### **2. Bagi Instansi**

Penelitian ini bermanfaat untuk sarana evaluasi dan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan pasien di RSUD Siaga Medika Banyumas.

