

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Rumah Sakit Islam Pati selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pasien selama ini sudah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Sehingga kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya.

Dalam sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang paling diutamakan adalah pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang tersedia sudah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Oleh karena itu, Rumah Sakit Islam Pati diharapkan untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan agar kepuasan pasiennya meningkat.¹

¹Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, edisi pertama, cetakan ke empat Yogyakarta: Ekonosia, 2005, hlm. 10-11

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pada pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara pihak Rumah Sakit Islam sebagai penyedia jasa dan pasien BPJS kesehatan. Hal ini memberikan dasar yang baik untuk terciptanya kepuasan pasien BPJS kesehatan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mount*) yang menguntungkan bagi pihak Rumah Sakit Islam sebagai penyedia jasa.²

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Pati harus memperhatikan mutu pelayanan, memperhatikan mutu fasilitas yang tersedia, berorientasi pada aspek Syariah demi meningkatkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan serta kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Penerapan sistem kendali mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan dilakukan secara menyeluruh meliputi standar mutu, fasilitas kesehatan yang diberikan dengan upaya kesehatan baik promotif (rangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan), preventif (suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan), kuratif (serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit) maupun rehabilitatif (rangkaian kegiatan

² *Ibid*, hlm. 11

untuk mengembalikan penderita ke dalam masyarakat sehingga bisa diterima lagi di dalam masyarakat). Serta memastikan proses pelayanan kesehatan berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan mutu pelayanan kepuasan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas dan fasilitas kesehatan tersebut. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.³

Islam bukan hanya sebuah agama yang mengatur tentang ibadah ritual semata. Akan tetapi juga sebagai ideologi yang memiliki seperangkat aturan kehidupan, termasuk salah satu di dalamnya adalah bidang kesehatan yang harus memperhatikan faktor ihsan dalam pelayanan, yaitu wajib memenuhi tiga prinsip baku yang berlaku umum untuk setiap pelayanan masyarakat:

³ Republik Indonesia. Jaminan Kesehatan Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013, *“Dikutip dalam penelitian jurnal oleh Amelia Kusuma Krisna Dewi dkk”*, 2013, hlm. 193

Pertama, sederhana dalam peraturan (tidak berbelit-belit). Kedua, cepat dalam pelayanan dan Ketiga, profesional dalam pelayanan.⁴

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik yang sangat kompleks. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit adalah pelayanan farmasi.⁵

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 menjelaskan tentang setiap orang berhak atas Jaminan Sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur.⁶

Jaminan kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar pasien BPJS Kesehatan memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada

⁴Reni Ibrahim, *Pelayanan Kesehatan Dalam Sistem Islam*, makalah <http://www.tribuntimur.com/read/artikel/16547>

⁵ Amelia Kusuma Krisnadewi dkk, *Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah BPJS Kesehatan*, Jurnal Pustaka Kesehatan, vol.2 nomor 2, 2014, hlm. 193

⁶ Sekretariat Negara RI. Sistem Jaminan Sosial Nasional : *Undang-Undang no. 40 Tahun 2004*, Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia 2004

setiap orang yang telah membayar iuran atau iuranya dibayar oleh Pemerintah.⁷

BPJS bertanggung jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan melakukan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja. Jika pelayanan yang diberikan rendah, maka akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Sedangkan sikap karyawan terhadap anggota pengguna kartu BPJS Kesehatan juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan nya akan mutu pelayanan yang diberikan.⁸

Tabel 1.1
Data Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati
Tahun 2015

Bulan	Jumlah Pasien
Januari	366
Februari	317
Maret	390
April	403
Mei	361
Juni	365
Juli	366
Agustus	370

⁷ Sekretariat Negara RI. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial : *Undang-Undang no. 24 Tahun 2011*, Jakarta : Sekretariat Negara Republik Indonesia 2011

⁸ Fuzna Elsa Ulinuha, *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan di URJ Rumah Sakit Permata Medika*, Jurnal Peraturan Menteri Kesehatan 269/Menkes/III/2008, 2014, hlm. 2

Bulan	Jumlah Pasien
September	379
Oktober	411
November	421
Desember	405
Jumlah	4554

Sumber : Rumah Sakit Islam Pati

Tabel diatas yaitu pasien BPJS pada tahun 2015, dapat dijelaskan bahwa semakin banyaknya pasien yang datang di Rumah Sakit Islam Pati. Hal ini peneliti ingin mengetahui dari jumlah pasien BPJS, apakah dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan Rumah Sakit Islam Pati mempengaruhi kepuasan pasien yang menggunakan jasa kesehatan.

Pada bulan januari jumlah pasien 366 pada bulan Februari jumlah pasien mengalami penurunan menjadi 317 pada bulan Maret jumlah pasien mengalami peningkatan sebesar 390 pada bulan April jumlah pasien juga mengalami peningkatan menjadi 403 pada bulan Mei jumlah pasien mengalami penurunan menjadi 361 pada bulan Juni jumlah pasien 365 pada bulan Juli jumlah pasien 366 pada bulan Agustus jumlah pasien 370 pada bulan September jumlah pasien 379 pada bulan Oktober jumlah pasien 411 pada bulan November jumlah pasien 421 bisa dilihat bahwa pada bulan Juni-November jumlah pasien mengalami peningkatan setiap bulannya dan pada bulan Desember jumlah pasien mengalami penurunan menjadi 405.

Penelitian ini mengarah pada usaha menemukan fakta mengenai seberapa besar pengaruh dari dimensi kualitas

pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati. Dalam penelitian ini pasien menjadi responden berdasarkan pertimbangan bahwa pasien merasakan langsung pelayanan dan fasilitas kesehatan dari Rumah Sakit tersebut. Penulis merasa masalah kesehatan sangat penting di masyarakat sehingga penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan penting untuk kami angkat.

Berdasarkan research gap di atas, maka peneliti mengambil judul **“PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM PATI”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Pelayanan Kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati ?
2. Apakah Fasilitas Kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Rumah Sakit Islam Pati terhadap kepuasan pasien BPJS.

2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kesehatan Rumah Sakit Islam Pati terhadap kepuasan pasien BPJS.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Dari penelitian ini diharapkan sebagai penambahan informasi dan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan akan bisa menjadi rujukan dimasa yang akan datang terutama bagi praktisi Rumah Sakit Islam Pati.
- b. Dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan atau gagasan berkembangnya pelayanan dan fasilitas Kesehatan secara umum, khususnya terkait dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Lembaga, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan atau masukan yang sangat berharga bagi pengembangan dan kemajuan pada Rumah Sakit Islam Pati.
- b. Bagi Akademis, diharapkan dari hasil penelitian ini akan dapat menambah wawasan dan menjadi referensi keilmuan.
- c. Bagi Masyarakat, diharapkan dari hasil penelitian ini masyarakat akan mengenal lebih dalam mengenai BPJS Kesehatan.

1.5. Batasan Penelitian

Gambaran baik atau buruknya suatu lembaga Rumah Sakit Islam dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pasien. Namun karena adanya keterbatasan waktu, biaya, tenaga, dan materi dalam penelitian, maka peneliti memberi batasan dimana akan dilakukan penelitian serta variabel yang akan diteliti.

Pelayanan Rumah Sakit Islam Pati inilah yang menjadi perhatian peneliti dalam penelitian ini. Dimana peneliti bermaksud untuk mencari informasi dan mengumpulkan data dalam mengukur seberapa besar pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati.

1.6. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Pati, tepatnya terletak di Jl. Raya Pati-Tayu Km. 18 Telp. (0295) 452316 – 5517683 Waturoyo, Margoyoso, Pati – 59154.

Adapun alasan peneliti memilih tempat penelitian di Rumah Sakit Islam Pati adalah :

1. Karena di Rumah Sakit Islam Pati merupakan salah satu Rumah Sakit yang berbasis Islam/Syariah.
2. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada observasi awal terlihat bahwa keluhan dari pengunjung mengenai pelayanan, fasilitas dan kepuasan pada pasien BPJS masih rendah.

3. Adanya keterbukaan dari pihak Rumah Sakit terutama Direktur Rumah Sakit Islam Pati terhadap penelitian yang akan dilaksanakan.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab dan dirinci dalam beberapa sub bab yang ditujukan untuk memudahkan dalam pembacaan dan agar dapat tercipta pemahaman yang komprehensif, dengan sistematika penyusunan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, batasan penelitian, tempat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Menjelaskan deskripsi tentang pengertian pelayanan, pelayanan kesehatan, pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah, fasilitas kesehatan, kepuasan pasien, badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS), penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritik dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Berisi tentang jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data,

variabel penelitian, definisi operasional variabel, dan teknik analisa data.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini mengemukakan tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data serta pembahasan.

BAB V : Penutup

Berisi tentang kesimpulan, saran-saran, dan kata penutup.