

BAB I PENDAHULUAN

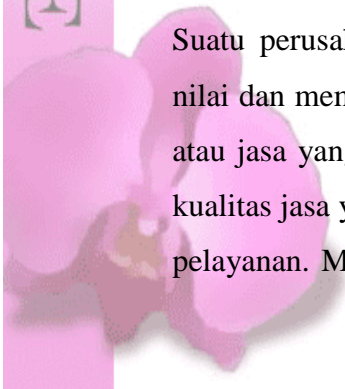
1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan.

Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Parasuraman. *et. al* (1990) dalam Kotler (2005:122) membagi kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian yang bersifat individu).

Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Menurut Sureshchandar. *et. al* (2002) dalam Yunus Nek Kamal



Yeop. *et. al* (2009:67), pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Sedangkan Anderson dan Narus (1990) dalam Akbar Mohammad Muzahid, *et. al* (2009:26) menyimpulkan jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan 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. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Menurut Kusumapradja R dan Ni Putu (2013,68) Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa



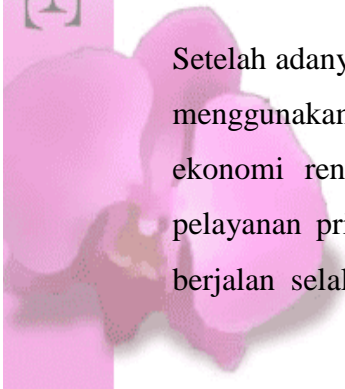
pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal dan akan menyarankan orang lain untuk datang (Kusumapradja, dkk, 2013:68).

Penyelenggaraan program jaminan sosial adalah salah satu fungsi dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang biasa disebut dengan BPJS yang merupakan badan hukum publik dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden (UU No. 24 tahun 2011 tentang BPJS). Melalui program Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS diharapkan akses kesehatan terbuka bagi semua orang, sehingga setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan yang bersifat wajib dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar manusia akan kesehatan yang layak, yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran dan juga penerima bantuan iuran. (UU No. 40 tahun 2004 tentang SJSN).

Peran BPJS sangat penting dalam penyelenggaraan jaminan sosial, sehingga UU BPJS memiliki batas-batas tugas, wewenang serta fungsinya. Melalui hal tersebut dapat diketahui secara pasti batasan tanggung jawab pihak BPJS serta sekaligus menjadi sarana pengukur kinerja BPJS secara transparan.

Setelah adanya program BPJS dari pemerintah masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder. Namun, setelah program ini berjalan selalu ada berbagai macam tanggapan dari masyarakat pengguna



BPJS. Beberapa pelayanan kesehatan ada yang tidak dijamin oleh BPJS serta, terkait dengan kualitas pelayanan keluhan tersebut berkaitan dengan tidak sistematisnya waktu mengantri dalam pelayanan BPJS, dan masih ditemukan keluhan pengguna BPJS yang mengeluhkan terlalu lama waktu yang diperlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat mereka hendak berobat, dimana dulu mereka bisa langsung menuju poliklinik yang mereka tuju tetapi dengan adanya BPJS mereka merasa lebih lama untuk menuju poli atau tempat berobat yang mereka tuju. Banyak RS yang membatasi pemberian obat dan layanan dengan alasan tidak dijamin BPJS. Kurangnya sarana fisik yang membuat pelayanan BPJS kurang maksimal.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti mencoba melakukan penelitian dengan mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS pada RS Kusta Sumberglagah?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS pada RS Kusta Sumberglagah ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS pada RS Kusta Sumberglagah ?



1.3 Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS pada RS Kusta Sumberglagah.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS pada RS Kusta Sumberglagah.
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS pada RS Kusta Sumberglagah.

1.4 Kegunaan

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasa pasien rawat jalan pengguna BPJS

2. Bagi Peneliti lain.

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan sebagai referensi penelitian lain, khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasa pasien rawat jalan pengguna BPJS

3. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS.



4. Bagi BPJS Kesehatan

Sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan dan pengembangan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dari aspek pelayanan RS.Kusta Sumberglagah.

MCE

