

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan). Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Permenkes No. 71 Tahun 2013). Sesuai dengan UU No. 24 tahun 2011 dan UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, pada tanggal 1 Januari 2014, PT Jamsostek (Persero) menjadi BPJS Ketenagakerjaan dan PT Askes (Persero) menjadi BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan (Permenkes No. 71 Tahun 2013). Peserta BPJS Kesehatan berhak memperoleh manfaat Jaminan Kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan, dimana pelayanan tersebut mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dan juga termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan (Kemenkes RI, 2013).

Kesan pertama yang diperoleh masyarakat terhadap baik tidaknya kualitas pelayanan di bidang kesehatan, dimulai dari sistem pengurusan administrasi, karena pengurusan administrasi yang sederhana mudah dan cepat merupakan salah satu peningkatan pelayanan kepada pasien (Fadlun, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan Othman dan Liu (2014) di *Malaysia Healthcare Service*, menyatakan bahwa pelayanan administrasi adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang diberikan, dimana faktor terpenting dari pelayanan administrasi tersebut dimulai dari pemberian informasi serta petunjuk yang jelas kepada pasien tentang peraturan dan prosedur pelayanan, serta dukungan yang diberikan oleh petugas administrasi dalam melayani pasien merupakan hal yang paling penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan Surmiyati dan Rosidah (2011) di RSUP dr. Suradji Tirtonegoro Klaten menyatakan bahwa program pelayanan administrasi terpadu rumah sakit (PPATRS) sudah diimplementasikan, akan tetapi belum sepenuhnya sesuai standar, sehingga perlu dilakukan pembenahan dan penataan kembali, terutama pada standar fisik, sumber daya manusia, mekanisme alur pelayanan, serta fungsi pengendalian terhadap pasien. Selanjutnya, Musramadoni (2015) menyatakan bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS Kesehatan di poliklinik RSUD dr. Rasidin Padang menunjukkan penurunan dari tahun 2013-2015 sebanyak 27.163 menjadi 4.044. Hal ini disebabkan karena pelaksanaan BPJS di RSUD dr. Rasidin Padang belum berjalan dengan lancar, RSUD dr. Rasidin Padang masih kekurangan tenaga dokter dan pelayanan dari tenaga kesehatan yang belum maksimal, persediaan obat-obatan yang terbatas, serta lambatnya pengurusan administrasi pelayanan, seperti: waktu tunggu pasien yang terlalu panjang, kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan, serta lambatnya dalam pengurusan administrasi dan kelengkapan dokumen dari unit yang diklaim. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan, rumah sakit

sangat memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik. Kinerja pegawai merupakan hasil dari suatu proses atau seperangkat proses yang menciptakan pemahaman bersama mengenai apa yang harus dicapai dan bagaimana hal itu dicapai serta bagaimana dapat mengatur orang dengan cara yang dapat meningkatkan kemungkinan tercapainya tujuan tersebut (Suryadi, 2010).

Salah satu rumah sakit milik pemerintah daerah adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rasidin Padang. RSUD dr. Rasidin Padang terletak di Kota Padang, provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Merupakan kategori rumah sakit tipe C dan salah satu rumah sakit rujukan bagi pasien JKN-BPJS di Kota Padang. RSUD dr. Rasidin Padang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan terhadap masyarakat Kota Padang. RSUD dr. Rasidin memiliki produk layanan Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, dan Instalasi Gawat Darurat (Bappeda Padang, 2017).

Pada pelaksanaannya, RSUD dr. Rasidin Padang tidak terlepas dari peranan serta dukungan dari petugas administrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Cakupan pelayanan administrasi pada unit rawat jalan tingkat lanjutan meliputi: biaya administrasi pendaftaran untuk berobat, penerbitan surat eligibilitas peserta, termasuk pembuatan kartu pasien (Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan, 2014). Selain itu pemberi pelayanan atau petugas sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik apabila dilaksanakan dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab oleh petugas. Agar

menciptakan dan menjaga mutu pelayanan yang disesuaikan dengan keinginan dan harapan pasien, maka perlu suatu umpan balik dari pasien berupa tanggapan dan penilaian dari para pasien tersebut sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum (Kuntoro, 2017). Oleh karena itu, suatu kewajiban bagi RSUD dr. Rasidin Padang dalam memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien salah satunya dimulai dari pelayanan administrasi yang berkualitas.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tahun 1988 menyebutkan kualitas jasa pelayanan dapat diukur melalui metode *SERVQUAL*. Metode *SERVQUAL* memiliki lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Aghamolaei dkk, 2014).

Seseorang akan merasa puas apabila hasil yang dirasakannya sama/melebihi harapannya dan sebaliknya akan timbul perasaan kecewa atau ketidakpuasan apabila hasil yang dirasakannya tidak sesuai dengan harapan (Pohan, 2007). Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, salah satunya adalah pada pelayanan administrasi rawat jalan. Harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima meliputi: kejelasan informasi mengenai pelayanan dan komunikasi yang baik antara petugas dan pasien, keramahan dan kesopanan petugas, serta keadilan dalam mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat waktu dan tanggap. Karena, baik atau tidaknya pelayanan yang diterima pasien pertama kali diberikan oleh petugas pelayanan administrasi tersebut.

Demi terselenggaranya pelayanan yang lebih optimal dalam hal ini adalah pelayanan administrasi BPJS terhadap pasien rawat jalan di RSUD dr. Rasidin Padang, maka penulis merasa perlu dilakukannya penelitian mengenai “Hubungan Dimensi Kualitas Petugas Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Administrasi di Poliklinik Rawat Jalan RSUD dr. Rasidin Padang” yang nantinya akan menjadi masukan bagi pihak RSUD dr. Rasidin Padang dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Apakah ada hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang?
2. Apakah ada hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang?
3. Apakah ada hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang?

4. Apakah ada hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang?
5. Apakah ada hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang.

1.3.2 Tujuan Khusus

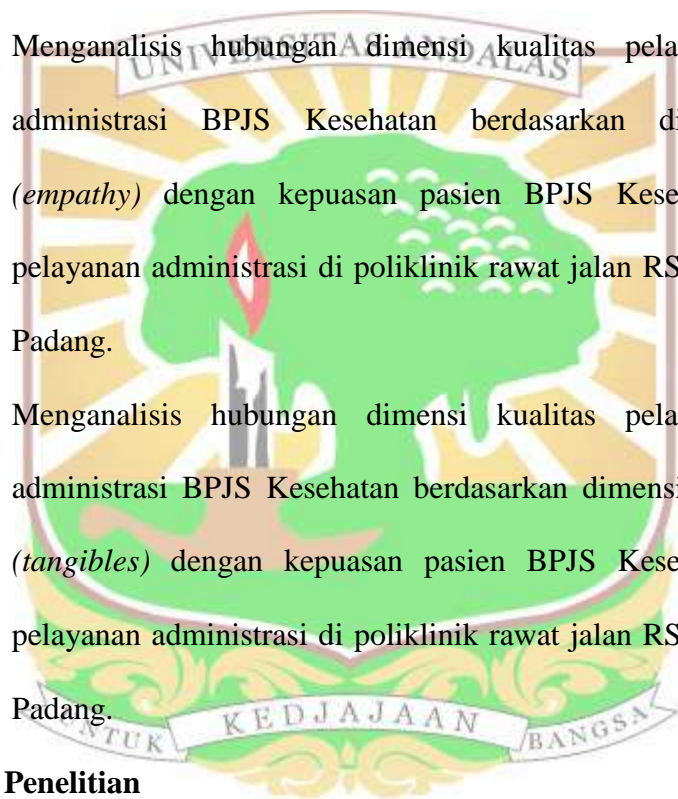
1. Menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang.
2. Menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap

pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang.

3. Menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang.

4. Menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi *empati* (*empathy*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang.

5. Menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi tampilan fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Rasidin Padang.



1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD dr. Rasidin Padang

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi RSUD dr. Rasidin Padang dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja petugas pelayanan administrasi BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

2. Bagi peneliti lain

Dapat digunakan sebagai referensi dan juga data dasar dalam melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dan berhubungan dengan topik permasalahan yang sama.

3. Bagi peneliti

Peneliti dapat memahami bagaimana standar kualitas pelayanan administrasi yang baik agar terselenggaranya pelayanan kesehatan yang lebih optimal.

