

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini produk ataupun jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam. Hal ini mengakibatkan terjadinya persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan maksimal, sebab pada intinya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas terhadap konsumen.

Salah satu cara dalam memberikan kepuasan kepada konsumen adalah dengan menggunakan teknik memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Praktek ini dapat dilihat, dengan adanya bermacam-hal yang bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, ataupun citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2009).

Kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik di suatu perusahaan, akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan. Jika konsumen merasa puas dengan terhadap produk ataupun jasa yang diterimanya, pelanggan dapat menilai pelayanan yang diberikan. Bila konsumen memberikan tanggapan positif dari produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan tersebut akan membeli kembali serta menceritakan dan memberi rekomendasi tentang hal ini kepada orang lain untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa di tempat yang sama. Oleh sebab itu, organisasi bisnis harus memulai untuk memikirkan pentingnya pelayanan kepada pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan,

karena dewasa ini kepuasan pelanggan merupakan aspek vital agar mampu bertahan dalam dunia bisnis ataupun dalam hal memenangkan persaingan.

Dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi yang diikuti dengan adanya perubahan pola hidup masyarakat, serta tingkat mobilitas masyarakat yang semakin padat dari hari ke hari, membawa pengaruh terhadap pola pikir dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Hal ini akan berpengaruh kepada harapan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang akan mereka dapatkan dari instansi kesehatan terkait. Dalam rangka mengantisipasi tuntutan dan harapan masyarakat untuk mendapatkan kepuasan dari layanan kesehatan, maka penting sekali bagi instansi terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta fungsi dari pelayanan tersebut guna mendapatkan kepuasan konsumen atau pasien.

Lewis dan Boom (dalam Tjiptono ,2012).Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat pelayanan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan tersebut.penilaian pelanggan terhadap perbandingan pelayanan yang diterima dibanding tingkat layanan yang diharapkan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam rangka memberikan kebutuhan ataupun keinginan setiap pasien, semakin sempurna keinginan dan tuntutan setiap pasien, maka akan semakin baik juga kualitas kesehatan.

Berry zeithml (2014) berpendapat bahwa ada sepuluh dimensi dari kualitas pelayanan yang disederhanakan menjadi lima dimensi, yang merupakan faktor

yang dominan yang langsung berhubungan dengan dimensi kepuasan. Kelima faktor tersebut terdiri dari: *Tangible* (bukti fisik) terdiri dari berbagai macam fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan karyawan dan sarana prasarana komunikasi. *Emphaty* (empati) merupakan rasa peduli ataupun perhatian yang diberikan oleh karyawan secara individu terhadap konsumen, mengerti akan keinginan konsumen, kemudahan untuk dihubungi. *Reliable* (Kehandalan) merupakan kemampuan guna memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan guna memberikan pertolongan kepada konsumen dan ketersediaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik. *Assurance* (jaminan) adalah ilmu pengetahuan, kesopanan yang dilakukan oleh petugas, serta sifatnyanya yang bisa dipercaya sehingga bisa membuat konsumen terbebas dari resiko. (Munijaya, 2001).

Kesehatan saat ini merupakan hal yang paling berharga dan telah menjadi kebutuhan pokok bahkan dapat menjadi kebutuhan yang mengalahkan uang sekalipun. Tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, dan pesatnya perkembangan teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, sebanding dengan tingginya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Kesehatan yang juga merupakan hak asasi setiap manusia harus direalisasikan dalam bentuk berbagai upaya pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui upaya pembangunan kesehatan yang berkualitas serta fasilitas kesehatan yang memadai tanpa harus membebankan masyarakat dengan beragam dan banyaknya beban biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat.

Menurut pasal 28 H ayat 1 UUD 1945 menerangkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan (Sekretariat MPR RI,2006). Dapat disimpulkan bahwa seluruh warga Negara Indonesia memiliki hak yang sama atas jaminan kesehatan dari pemerintah. Dengan kata lain pemerintah telah memberkan kontrak sosial berupa jaminan kesehatan kepada masyarakat yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 pasal 32 tentang kesehatan, dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan, baik pemerintah maupun swasta, wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi penyelamatan nyawa pasien dan pencegahan kecacatan terlebih dahulu. Dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan, baik pemerintah maupun swasta dilarang menolak pasien dan/atau meminta uang muka (DepKes RI, 2009). Artinya tidak ada lagi alasan bagi rumah sakit untuk tidak memberi pelayanan kepada pasien, walaupun pasien tersebut tidak membawa uang.

Strategi mengendalikan biaya, membuat peningkatan terhadap akses pelayanan masyarakat dan membuat semakin banyaknya partisipasi masyarakat terhadap pembiayaan pelayanan kesehatan. Maka dibentuklah asuransi kesejahteraan tentang kesehatan yang diatur dalam UU No. 40 Tahun 2004 yang menjelaskan mengenai Sistem Jaminan Sosial nasional (SJSN) yang terdiri dari Askes, Asabri, Taspen, dan Jamsostek. Dalam mengimplementasikan ketetapan ini, Askes merupakan jaminan sosial yang berfokus pada bidang kesehatan.

BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014 dan pada tanggal yang sama BPJS kesehatan langsung beroperasi dalam menjalankan tugasnya (<https://bpjs-kesehatan.go.id>).

BPJS kesehatan ini merupakan asuransi kesehatan yang telah diwajibkan pemerintah bagi rakyat Indonesia, untuk ikut serta dalam penyelenggaraan program kesehatan ini. Peserta asuransi kesehatan ini berhak mendapatkan pelayanan pertama yang dilakukan Puskesmas, klinik pratama lainnya, dokter keluarga dan klinik swasta. Dan untuk pelayanan kesehatan tingkat lanjutan baik rawat inap maupun rawat jalan akan diselenggarakan oleh rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan.

Sebagai asuransi yang juga diwajibkan bagi masyarakat Kota Padang dan sekitarnya dalam penyelenggaraan program ini, sejak dibentuknya program ini tercatat hingga akhir 2017, sebanyak 854.291 (BPJS Kota Padang) jiwa dari 927.168 (BPS Kota Padang) jiwa warga Kota padang telah bergabung bersama BPJS.

Rumah sakit sebagai instansi yang tidak bisa terlepas dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk para pasien melalui peningkatan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan yang maksimal dan kemandirian. Sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional ini rumah sakit menjadi instansi yang berada pada persaingan yang sangat kompetitif sehingga harus dikelola oleh pelaku yang memiliki jiwa wirausaha yang mampu

menciptakan keefektifitasan dan efisiensi, kekuatan pada kualitas dan pelayanan, kekuatan pada inovasi serta unggul dalam memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan pasien.

Kewajiban rumah sakit ini tidak hanya harus mampu memberikan pelayanan yang berhubungan dengan nyawa pasien yang terancam, tetapi lebih daripada itu. Pelayanan kesehatan harus diberikan kepada siapapun masyarakatnya, tanpa pandang bulu, meskipun pasien tersebut hanya sekedar berobat jalan atau yang dikenal dengan rawat jalan.

Pelaksanaan pada pemberian pelayanan jasa kesehatan oleh instansi kesehatan, harus dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Hal ini bertujuan untuk tercapainya kepuasan konsumen yang berujung kepada loyalitas masyarakat atau pasien untuk tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada instansi tersebut.

Dengan mengutamakan kualitas pelayanan yang optimal dalam suatu pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit, dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat atau pasien yang menggunakan jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Kepuasan yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas dari konsumen atau pasien untuk kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut. Bahkan seringkali pemberian kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rekomendasi dari pasien yang sudah puas kepada orang lain atau calon pasien lainnya untuk juga menggunakan jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit yang sama.

Oleh sebab itu, sangatlah penting bagi sebuah rumah sakit untuk mengelola pelayanan dan fasilitas kesehatan dari rumah sakit tersebut. Karena kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam memenangkan persaingan.

Rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta yang semakin banyak berdiripun juga ikut berlomba dalam menawarkan jasa pelayanannya. Ini artinya masyarakat sebagai aktor utama dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan mempunyai banyak pilihan jika membutuhkan jasa medis. Disadari atau tidak, pelayanan kesehatan kini tidak lagi hanya sekedar bermakna sosial namun juga mengarah pada usaha komersil.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Javed, Lahore dan Ilyas, pada beberapa rumah sakit umum dan swasta di Pakistan, menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang memiliki lima subvariabel (*tangible, empathy, reliability, responsive dan assurance*) menunjukkan hasil yang positif terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit yang diteliti.

Berdasarkan penelitian ini dapat kita katakan bahwa jika pelayanan terbaik dan bermutu dapat diberikan, maka tentu saja sebuah rumah sakit dapat menjadi pilihan calon pasien untuk berobat atas penyakitnya. Karena pada pasien yang menggunakan asuransi kesehatan dari pemerintahpun, saat ini bisa memilih dimana tempat dia akan melakukan pengobatan rawat jalan. Begitupun dengan rumah sakit Unand yang dewasa ini mulai diminati oleh masyarakat sebagai tempat dalam melakukan pengobatan dan penyembuhan atas penyakitnya.

Rumah Sakit Unand merupakan Rumah sakit Perguruan tinggi Negeri (RSPTN) yang berada dibawah pengelolaan Universitas Andalas. Rumah sakit yang berada di kompleks kampus Unand Limau Manis, kecamatan Pauh, kota Padang, Sumatera Barat. Rumah sakit ini berdiri di atas tanah seluas 3.5 Ha dengan luas bangunan 21.306 m² didirikan dengan dana dari Islamic Development Bank (IDB).

Rumah sakit ini dibangun dengan 200 tempat tidur serta difasilitasi dengan sarana dan prasana yang cukup lengkap yang telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Fasilitas yang ada di rumah sakit ini sangat lengkap, dengan program unggulan pada penyakit keganasan dan gastrointestinal. Pelayanan meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan kamar operasi, pelayanan UGD, instalasi farmasi, pelayanan pasien rujukan, pelayanan ICU, ambulance, pelayanan penunjang (radiologi, laboratorium dan gizi) serta dilengkapi fasilitas radioterapi yang sangat modern.

Pada perkembangannya, pemanfaatan Rumah Sakit Universitas Andalas mulai meningkat dengan adanya pelayanan yang tidak hanya terbatas pada kebutuhan internal perusahaan, tapi juga melayani pihak-pihak eksternal perusahaan dan masyarakat sekitarnya.

Meskipun Rumah Sakit Unand telah melayani pihak eksternal perusahaan dan telah dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang yang modern dan cukup canggih, namun jika dilihat dari segi lokasi, RS Unand terbilang sulit untuk dijangkau oleh para pasien. Isu sulitnya akses menuju RS Unand mungkin akan mengurangi animo masyarakat untuk dapat berobat ke rumah sakit ini, meskipun

banyak diantara pasien yang berobat pada rumah sakit ini merupakan pasien pindahan dari Semen Padang Hospital yang dikarenakan SPH tidak lagi bekerjasama dengan BPJS kesehatan. Namun dari realita akses yang jauh ini, mungkin akan menjadi alasan masyarakat untuk mencari alternative lain.

Rumah Sakit Unand yang juga dikenal sebagai rumah sakit pendidikan dan laboratorium bagi para mahasiswa jurusan kesehatan, membuat masyarakat menciptakan mindset bahwa Rumah Sakit Unand adalah tempat prakteknya para mahasiswa, yang artinya mereka akan mendapatkan pelayanan yang abal-abal dan akan menjadi percobaan bagi para mahasiswa di bidang kesehatan. Mindset ini mungkin saja juga akan mengurangi minat masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Unand.

Oleh sebab itu, perusahaan mulai berfikir untuk untuk mengembangkan kapasitas dan utilitas rumah sakit tersebut dengan lingkup pemasaran yang lebih luas dan lebih berkualitas. Dan saat ini Rumah Sakit Universitas Andalas telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sebagai salah satu upaya untuk menarik minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di Rumah Sakit Unand.

Rumah Sakit Unand yang telah melayani peserta BPJS Kesehatan juga memberikan pelayanan yang optimal terhadap pasien baik pasien umum maupun pasien BPJS. Akan selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dan kepuasan pasien yang mungkin saja akan berdampak pada loyalitas pasien pengguna jasa pelayanan ini.

Hal ini dapat dilihat pada saat para petugas medis, administrator serta petugas lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien, bahwa mereka

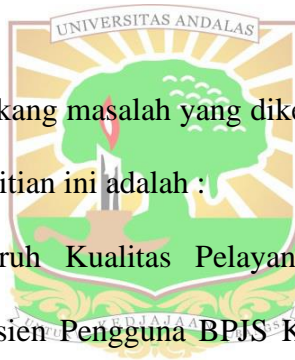
selalu berusaha memberikan pelayanan dengan keramahan, kepedulian, kehandalan, serta jaminan kepada pasien.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengajukan sebuah penelitian yang akan dilakukan pada saat Rumah Sakit Universitas Andalas mulai mengalami peningkatan jumlah pasien yang melakukan rawat jalan. Maka penelitian ini akan diajukan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai Mediasi: Studi terhadap Pengguna BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Andalas”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan *Sub Variable Tangible* terhadap kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas
2. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan *SubVariable Emphaty* terhadap kepuasan PasienPengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas
3. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan *SubVariable Reliable* terhadap kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas



4. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan *Sub Variable Responsive* terhadap kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas
5. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan *SubVariable Assurance* terhadap kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas
6. Bagaimanakah pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas PasienPengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas
7. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai mediasi pada Rumah Sakit Universitas Andalas

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Sub Variable Tangible* terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *SubVariable Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Sub Variable Reliable* terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas



4. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Sub Variable Responsive* terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas
5. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Sub Variable Assurance* terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas
6. Untuk mengetahui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Universitas Andalas
7. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Mediasi pada Rumah Sakit Universitas Andalas

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pelayanan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan bagi pasien yang menggunakan asuransi kesehatan pemerintah JKN BPJS Kesehatan. Serta sebagai bahan referensi bagi penelitian lain tentang bagaimana pengaruh



variable kualitas pelayanan, variable kepuasan dan loyalitas pasien dengan rumah sakit sebagai media penyalur asuransi ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tesis ini, sistematika penulisan disusun dan dipaparkan berdasarkan bab demi bab yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Pada bab kedua dari penelitian ini berisi tentang landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ketiga dari penelitian ini menguraikan tentang definisi variable penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metoda analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat dari penelitian ini, menguraikan tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya dijelaskan dalam pembahasan

BAB V: PENUTUP

Pada bab kelima ini terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil penelitian.

