

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan publik yang bergerak dibidang jasa institusi ini menyediakan pelayanan di bidang kesehatan yang sebagian besar tidak begitu fokus dalam pencarian laba atau *profit* karena sejatinya institusi ini memang mulanya disediakan oleh pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Tetapi dewasa ini seiring berkembangnya sebuah Negara dan kesadaran pemerintah untuk menyejahterakan masyarakatnya maka dikeluarkannya UU kesehatan dan peraturan – peraturan pemerintah terbaru kemudian menyediakan aneka bentuk institusi atau lembaga kesehatan seperti klinik, puskesmas, balai pengobatan dan rumah sakit di tiap daerah untuk melayani masyarakatnya.

Dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera dalam bidang kesehatan maka di bentuklah progam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang sekarang berubah nama menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sesuai Undang - Undang kesehatan dan peraturan Badan Penyelenggara Jaminan sosial kesehatan Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pemerataan Peserta Di fasilitas kesehatan Tingkat Pertama. Dan semakin besarnya kesadaran masyarakat terhadap pelayan kesehatan, itu juga mempengaruhi beberapa pelaku atau pengguna Asuransi Kesehatan BPJS dalam memilih fasilitas kesehatan atau rumah sakit rujukan.

Sejatinya tugas utama rumah sakit adalah memberikan jasa pengobatan, perawatan, dan pelayanan kesehatan. Dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan. Tetapi dengan adanya lonjakan pasien rujukan dari pengguna asuransi Kesehatan BPJS maka sangat mempengaruhi pelayanan kepada pasien dikarenakan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak seimbang. Jadi untuk mengendalikan pelayanan dan kepuasan terhadap pasien, pihak rumah sakit memerlukan sistem yang tepat agar pelayanan bisa maksimal, Sehingga kedua tujuan tersebut dapat dicapai secara bersamaan. dan berujung pada kepuasan pada kedua belah pihak.

Dewasa ini persaingan dalam masyarakat usaha (*business*) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan.

Pelayanan di jadikan faktor penentu dalam persaingan yang semakin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat tepat dan memuaskan. Memerhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran bila masalah layanan mendapat perhatian besar berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan kegiatan organisasi atau usaha.

Era modern dan berkembangnya teknologi ternyata tidak membawa perubahan signifikan terhadap pelayanan publik. Masyarakat sebagai konsumen masih mengeluhkan banyak hal, seperti masih banyaknya jalur birokrasi, dan juga masih lemahnya motivasi sumberdaya manusia atau tenaga pelayanan publik, pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam

berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan mana kala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Menelusuri arti pelayanan dan kepuasan tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain, ada korelasi antara kepentingan umum dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan instansi pemerintahan kini beralih dan berkolaborasi dengan pihak swasta, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang pada umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhi, sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap "kualitas" yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena itu pihak terkait harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Adapun kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima

melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dan sesungguhnya kualitas pelayanan sangat mempengaruhi pasien. Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup 3 aspek, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif, Merupakan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraannya. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat atau publik terhadap kinerja birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya bersama pihak terkait untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atau pengguna atas barang jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Banyaknya keluhan dan pengaduan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik kurang. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak

transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan kesehatan pada saat ini,

Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap instansi kesehatan tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan kunjungan dan keuntungan, Ditengah persaingan usaha industri jasa kesehatan maka banyaknya keluhan dan pengaduan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik kurang. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan kesehatan pada saat ini. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap instansi kesehatan tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan kunjungan dan keuntungan. Dalam industri jasa rumah sakit kepuasan pelanggan menjadi modal utama, Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien, pihak Rumah Sakit Royal Surabaya harus dapat meningkatkan kualitas layanan jasa kesehatan yang diberikan kepada pasien dimana kualitas layanan jasa kesehatan ini didukung oleh beberapa faktor antara lain faktor *reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

Namun kenyataan yang ada di lapangan Rumah Sakit Royal Surabaya ini masih memiliki tingkat pengaduan yang cukup tinggi. Hal ini dapat membuktikan bahwa Rumah Sakit Royal Surabaya belum mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Berdasarkan data dari pihak Rumah Sakit Royal Surabaya pada tahun 2015 - 2016 pengguna jasa atau pasien Rumah Sakit Royal Surabaya yang melakukan pengaduan tertulis sebanyak 150 orang dari 61277 pasien pengguna BPJS rutin rawat jalan dan rawat inap atau 0,24%. Pada tahun 2017 jumlah pengaduan menurun menjadi 75 orang dari 72850 pasien pengguna BPJS atau 0,10% **(Sumber : SIM &REKAM MEDIS RUMKIT ROYAL SURABAYA).**

Berdasarkan pada uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti di Rumah Sakit Royal Surabaya . Penulis ingin mengetahui sejauh manakah pengaruh asuransi kesehatan BPJS dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan yang ada di rumah sakit tersebut, sudah memenuhi standar kah atau belum. Karena seperti yang kita ketahui, persaingan rumah sakit untuk memuaskan pasien dalam pelayanannya sangat tinggi. Seiring bertambahnya jumlah penduduk Kota Surabaya dan semakin mudahnya cara pendaftaran Asuransi Kesehatan BPJS, hal itu membuat lonjakan signifikan pada pengguna Asuransi Kesehatan BPJS, baik itu pengguna Mandiri, Swasta, maupun Pemerintah bahkan yg penerima Bantuan Iuran (PBI). Adapun jumlah penduduk kota surabaya berdasarkan data badan Pusat Statistik (BPS) kota surabaya per april 2018 jumlah penduduk kota surabaya sebanyak 2.885.555 jiwa. Dan jumlah pengguna Asuransi Kesehatan BPJS untuk Jawa Timur mencapai 18.1juta jiwa, meskipun jumlah pasien rujukan juga berpengaruh dari letak geografi dari rumah sakit

atau Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan. Maka dari itu besar kemungkinan setiap rumah sakit rujukan akan mengalami lonjakan jumlah pasien yang akan sangat berpengaruh pada Pelayanan. Dengan adanya fenomena tersebut maka dilakukanlah penelitian dengan judul :

**“ PENGARUH ASURANSI KESEHATAN BPJS DAN DAMPAKNYA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT ROYAL SURABAYA ”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah pelayanan pasien Asuransi Kesehatan BPJS di Rumah Sakit Royal Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

Sejauh mana kepuasan pasien pengguna Asuransi Kesehatan Bpjs terhadap pelayanan di rumah sakit royal surabaya .

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis terutama dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah serta dapat menerapkannya dalam kehidupan aktual.
2. Diharapkan juga dengan penelitian ini dapat bermanfaat bagi

Rumah Sakit Royal Surabaya sebagai perbandingan alternatif tentang bagaimana prosedur pelayanan kesehatan, khususnya bagi pasien pengguna Asuransi kesehatan BPJS, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan, serta turut melaksanakan program pemerintah untuk mensejahterkan masyarakat dalam hal kesehatan.

3. Diharapkan karya ilmiah ini mampu mengulas dan mengetahui apa yang menjadi kendala dalam pelayanan dilapangan terkait pelayanan kesehatan terhadap pengguna Asuransi Kesehatan BPJS

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1. Manajemen Pemasaran dan Rumah Sakit

Definisi manajemen menurut Bucher & Kritee (2015:4) adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan. Sementara itu definisi menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi. Kata manajemen berasal dari bahasa Inggris "*Management*" yang berasal dari kata "*manage*". Dalam penelitian ini terdapat dua manajemen yang perlu dan penting untuk diterapkan oleh objek penelitian, yaitu :

1. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran terdiri dari dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Dua kata ini memiliki arti berbeda tapi bila disatukan memiliki arti dan fungsi yang cukup bermanfaat dan berpengaruh dalam menjalankan suatu sistem. Menurut Phillip Kotler (2015:7) manajemen pemasaran adalah; **Dari "seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul"**

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tujuan dan prinsip dari manajemen pemasaran adalah