

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan pembangunan di segala sektor industri baik barang maupun jasa, proses pembangunan rumah sakit di Indonesia pun turut serta meningkat. Berdasarkan data dari profil kesehatan Indonesia tahun 2016 menunjukkan adanya penambahan jumlah rumah sakit sejak tahun 2012 sampai tahun 2016 adalah rata – rata sebanyak 100 rumah sakit setiap tahun nya (Pusat data dan Informasi Kemenkes RI, 2017). Semakin banyaknya rumah sakit yang dibangun baik oleh pihak swasta maupun pemerintah, menuntut sebuah rumah sakit untuk siap bersaing baik dengan rumah sakit dalam negeri maupun bersaing dengan rumah sakit internasional. Hal ini mengindikasikan bahwa persaingan rumah sakit atau usaha kesehatan semakin ketat (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Pada lingkungan penyedia pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif, dengan kebutuhan pasien yang terus meningkat dan kesadaran manajemen layanan kesehatan memberikan perhatian lebih banyak kepada kepuasan pasien. Perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal dan internal rumah sakit menyebabkan manajemen rumah sakit harus mengubah cara pandang bahwa rumah sakit dari organisasi sosial menjadi sosial bisnis yang mengupayakan peningkatan pendapat dari pasien sebagai secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung yaitu asuransi kesehatan (Bustami, 2011).

Di Indonesia sendiri pada hakikatnya sedang menghadapi masalah perubahan sikap dan kebutuhan masyarakat akibat hadirnya Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang telah membuka cukup luas akses masyarakat kelas menengah ke bawah untuk mendapatkan pengobatan terhadap penyakit yang dideritanya dengan iuran yang cukup terjangkau. Minat masyarakat terhadap pemanfaatan JKN terlihat dari meningkatnya jumlah kepesertaan JKN dari mulai tahun 2014 yaitu tercatat sebesar 133,4 juta orang, sekarang setelah menuju akhir tahun keempat penyelenggaraan program JKN jumlah peserta telah mencapai 186.602.571 jiwa. Dalam memberikan

pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan telah bermitra dengan 21.514 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), dan dengan 5.651 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) yang terdiri atas 2.271 Rumah Sakit dan Klinik Utama, 2.362 Apotek, dan 1.018 Optik. Seiring kian meningkatnya jumlah kepesertaan masyarakat. JKN diakui menjadi solusi konkret yang tidak hanya memberikan manfaat besar kepada masyarakat. Di sisi lain program ini juga diakui mampu memberikan keuntungan tersendiri khususnya kepada para pengelola rumah sakit swasta yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Jumlah keuntungan akan bertambah sebanding dengan jumlah kunjungan peserta JKN ke pelayanan kesehatan terkait (Humas BPJS Kesehatan, 2017).

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan jumlah kunjungan ke rumah sakit, rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan yang berkualitas karena pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pasien dan memberikan dorongan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan fasilitas pelayanan kesehatan yang pernah digunakan. Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Hal ini merupakan sikap dan perilaku penting dalam strategi pemasaran pelayanan kesehatan (Lupiyando dan Hamdani 2013).

Mutu atau kualitas dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah, mutu sebagai persepsi (*quality in perception*). Mutu ini disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab ada satu resiko yang seringkali diabaikan, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu, dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk atau jasa terbaik yang bertahan dalam persaingan. Bahkan dapat dikatakan bahwa mutu yang didefinisikan oleh pelanggan jauh lebih penting dibandingkan harga dalam menentukan permintaan barang maupun jasa (Sallis, 2010). disamping itu salah satu cara untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan jasa yang lebih baik dari kompetitor lain (Erni, dkk, 2013).

Pada industri rumah sakit yang menghasilkan produk berupa jasa pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk berupa barang. Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Dengan demikian jasa hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak bisa dimiliki, Kotler (dalam Sagadji, 2013) mengemukakan bahwa jasa memiliki karakteristik yang membedakannya dengan barang yaitu jasa bersifat tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*) dan tidak tahan lama (*perishability*). Karena sifatnya yang berbeda dari barang maka untuk mengevaluasi jasa diperlukan seperangkat standar untuk model pengukuran.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry telah membuat skala multi item yang dinamakan *Service Quality (SERVQUAL)*. Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Persepsi kualitas yang dirasakan oleh pasien berhubungan dengan kepuasan. Sehingga semakin banyak dimensi atau cara pandang yang diperhatikan dalam memberi pelayanan akan semakin bermutu pelayanan yang diberikan dan semakin puas pelanggan yang menerima pelayanan. Dimensi utama yang dapat digunakan adalah Realibilitas (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangible*) (Sagadji, 2013).

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sebagai Fasilitas Kesehatan tingkat lanjutan sejak tahun 2015 didapatkan *fluktuasi* dalam jumlah kunjungan rawat jalan sejak 3 tahun terakhir. Sejak mulai bekerjasama dengan BPJS Kesehatan RSUD Bunda Dalima Mengalami kenaikan kunjungan rawat jalan sebesar 46% pada tahun 2016 dikarenakan mulai diresmikannya kerjasama sama Rumah Sakit dengan BPJS Kesehatan, berdasarkan data dari Divisi *Marketing* RSUD Bunda Dalima didapatkan bahwa hampir 90% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Bunda Dalima baik rawat jalan maupun rawat inap adalah peserta BPJS Kesehatan. Rata – rata penambahan jumlah pasien ini terjadi pada 8 pelayanan klinik dokter spesialis di RSUD Bunda Dalima. Namun pada tahun berikutnya yaitu 2017 terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien pada klinik penyakit dalam, bedah, kebidanan, dan anak. Namun

penurunan terbanyak terdapat di klinik kebidanan yaitu dari 6.088 pasien di tahun 2016 menjadi 4.567 pasien di tahun 2017, klinik kebidanan RSUD Bunda Dalima memberikan pelayanan Obstetri seperti Antenatal Care, Postnatal Care, KB (Keluarga Berencana) dan juga melayani pasien yang dirujuk dari faskes pertama dengan penyakit ginekologi. Tercatat bahwa sekitar 80% kunjungan ke klinik kebidanan merupakan pasien ibu hamil untuk melakukan ANC berkala, lalu sekitar 10% pasien melakukan kontrol PNC, serta hanya sedikit yang datang dengan penyakit ginekologi dan permintaan pelayanan KB. Penurunan pasien ini terjadi merata pada jumlah pasien baru maupun pasien kunjungan ulang khususnya terlihat dari jumlah pasien yang melakukan pemeriksaan ANC, dari tahun 2016 tercatat rata – rata pasien baru tiap bulan mencapai 205 pasien menurun di tahun 2017 menjadi 152 pasien, begitu juga pasien yang melakukan kunjungan ulang dari rata – rata 302 pasien di tahun 2016 menjadi 228 pasien di tahun 2017.

Namun sampai dilakukan studi pendahuluan oleh penulis di RS ini belum pernah dilakukan survey kepuasan pelanggan, sehingga RS belum mengetahui penyebab dari penurunan pasien rawat jalan yang hampir 20% dari tahun sebelumnya. Merujuk pada pernyataan bagian *Marketing* RSUD Bunda Dalima pada 3 bulan terakhir didapatkan data bahwa adanya keluhan pasien mengenai ketidak optimalan pelayanan yang selama ini ditampung melalui kotak kritik dan saran pada bagian operator, dokter yang sering datang terlambat dari waktu yang dijadwalkan, lama nya waktu tunggu pemeriksaan, obat – obatan yang kurang lengkap, kurang lengkapnya alat – alat pemeriksaan, tidak ada nya kursi roda di depan pintu masuk, kurangnya daya tanggap petugas dalam merespon pasien yang datang dalam keadaan kesakitan, kurangnya informasi yang diberikan terkait perubahan jadwal dokter serta kurang nyaman nya ruang tunggu di klinik kebidanan merupakan serangkaian keluhan yang seringkali ditemukan pada kotak kritik dan saran di RSUD Bunda Dalima, namun selama ini pihak manajemen belum melakukan sesuatu yang signifikan dalam mengatasi keluhan tersebut.

Penurunan jumlah kunjungan pasien ini merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh pihak rumah sakit. Berkurangnya jumlah kunjungan pasien di

poliklinik rawat jalan dapat mengakibatkan penurunan pendapatan dari poliklinik yang nantinya akan mengakibatkan berkurangnya pendapatan rumah sakit apabila jumlah kunjungan pasien berkurang dan pendapatan rumah sakit juga ikut berkurang, maka akan berdampak pada kegiatan operasional rumah sakit menjadi terganggu dan pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi tidak maksimal.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, dapat dilihat bahwa penurunan pasien di poli kebidanan dari tahun 2016 sampai 2017 adalah 12%. RSUD Bunda Dalima merupakan RS tipe C dan merupakan rumah sakit rujukan tingkat lanjutan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, sehingga hampir 90% pasien yang melakukan kunjungan ke poliklinik adalah pasien dengan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Alur pasien baru pengguna JKN dapat datang ke rumah sakit Bunda Dalima adalah dengan terlebih dahulu diperiksa oleh dokter umum di fasilitas kesehatan (faskes) tingkat pertama lalu bila ditegakkan diagnosa yang tidak dapat ditangani di faskes pertama, maka pasien akan di rujuk ke faskes tingkat lanjutan yang memiliki dokter spesialis yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Khusus untuk pasien dengan kehamilan maka bidan di faskes pertama akan mengirimkan pasien ke RS untuk dikonsultasikan ke dokter spesialis kebidanan untuk dilakukan pemeriksaan USG dan pemeriksaan laboratorium, pasien dapat memilih RS yang ingin dia kunjungi sesuai wilayah kerja sama faskes pertama. Saat pasien datang ke rumah sakit sebagai faskes lanjutan dan merasakan pelayanan yang diberikan, pasien akan melakukan penilaian yang menjadi bahan pertimbangan pasien untuk kembali melakukan pemeriksaan di RSUD Bunda Dalima. Oleh karena itu RSUD Bunda Dalima dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan. Pihak RS perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Karena pasien yang merasakan kepuasan atas pelayanan akan memberikan informasi kepada orang – orang disekelilingnya untuk memanfaatkan

pelayanan di RSUD Bunda Dalima. Kegiatan tersebut merupakan salah satu media promosi bagi rumah sakit untuk menarik pasien baru maupun mempertahankan pasien lama untuk menghindari dampak dari penurunan pasien yaitu berkurangnya pendapatan RS yang mengakibatkan terganggunya kegiatan operasional Rumah Sakit.

Oleh karena itu, berdasarkan masalah dalam latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Gambaran Kualitas Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan dengan metode servqual di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Gambaran Karakteristik Pasien ANC BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018?
2. Bagaimana Gambaran Keandalan Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018?
3. Bagaimana Gambaran Daya Tanggap Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018?
4. Bagaimana Gambaran Jaminan Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018?
5. Bagaimana Gambaran Empati Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018?
6. Bagaimana Gambaran Bukti Fisik Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan dengan metode SERVQUAL di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Gambaran Karakteristik Pasien ANC BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018
2. Bagaimana Gambaran Keandalan Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018
3. Bagaimana Gambaran Daya Tanggap Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018
4. Bagaimana Gambaran Jaminan Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018
5. Bagaimana Gambaran Empati Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018
6. Bagaimana Gambaran Bukti Fisik Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Universitas Esa Unggul

1. Menjadi salah satu bahan pembelajaran dan sumber informasi mengenai Gambaran Kualitas Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan dengan metode servqual di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018

2. Terbinanya kerjasama dengan institusi lahan penelitian dengan harapan akan berkembangnya dialog pendekatan akademik dengan pendekatan operasional yang diyakini akan menghasilkan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan isu – isu pembangunan kesehatan masyarakat.

1.5.2. Bagi Peneliti

1. Manfaat penelitian ini bagi peneliti sendiri adalah mengaplikasikan pembelajaran mengenai manajemen mutu pelayanan kesehatan yang sudah didapatkan selama kuliah ke dalam dunia kerja yang sebenarnya.
2. Memberikan pelajaran tersendiri bagi peneliti dengan melatih diri dalam menyelesaikan permasalahan dan tantangan yang terjadi di lapangan mengenai manajemen mutu pelayanan kesehatan
3. Menjadi Referensi bagi peneliti lain di masa yang akan datang

1.5.3. Bagi Rumah Sakit Umum Bunda Dalima

1. Memberikan deskripsi mengenai Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan menggunakan metode SERVQUAL di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018
2. Sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi Pimpinan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima dalam membuat kebijakan untuk manajemen mutu yang lebih baik lagi

1.6. Ruang Lingkup

Peneliti akan melakukan penelitian tentang “Gambaran Kualitas Pelayanan ANC Pada Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018”. Penelitian ini dilakukan di RSUD Bunda Dalima mulai dari studi pendahuluan pada bulan Maret 2017 sampai dengan penelitian pada bulan Mei 2018 dan Juni 2018. Penelitian ini dilakukan karena peneliti ingin mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan menggunakan metode SERVQUAL di Klinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Bunda Dalima BSD tahun 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di klinik kebidanan di RSUD Bunda Dalima saat dilakukan penelitian sesuai dengan kriteria dan besar sampel yang diperlukan. Penelitian menggunakan metode penelitian analisis kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Data Primer didapatkan melalui kuesioner yang langsung diisi oleh pasien, Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk perbaikan dalam manajemen mutu di rumah sakit.