

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan investasi sumber daya manusia. Dengan masyarakat yang sehat maka produktivitas masyarakat akan meningkat yang pada gilirannya nanti, akan meningkatkan daya saing bangsa Indonesia dalam percaturan dunia (Agung Laksono, April 2010 Info Askes 7).

Mutu merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi. Menurut Azwar (1996) pelayanan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Syarat pokok pelayanan yang baik meliputi :

1. Tersedia dan berkesinambungan

Semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan dan terjangkau

2. Dapat di terima dan wajar

Pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat

3. Mudah dicapai

Untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, yaitu :

1. Mudah dijangkau hal ini terutama dari sudut biaya

Pengertian mutu adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan di upayakan oleh pemerintah biaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

2. Bermutu kesehatan yang di selenggarakan.

Mutu pelayanan khususnya pelayanan kesehatan pada dasarnya sukar didefinisikan. Namun mutu dapat diartikan sebagai derajat kesempurnaan atau tingkat kesempurnaan, penampilan, dalam hal ini tingkat kesempurnaan penampilan dari pelayanan kesehatan (Depkes RI 2000). Untuk mengukur derajat kesempurnaan tentunya harus dibandingkan dengan suatu keadaan kesempurnaan yang di idamkan sebagai tolak ukur yang telah dibakukan yang disebut standar.

Mutu pelayanan bisa di ukur dengan beberapa faktor, sehingga dengan faktor-faktor ini bisa di analisis apakah suatu produk itu bermutu atau tidak. Menurut *Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985)* menyatakan bahwa ada 6 faktor-faktor utama dimensi mutu yang mempengaruhi mutu pelayanan konsumen adalah *Preference, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Pelayanan kesehatan juga senantiasa menjadi isu strategis baik di tingkat nasional maupun daerah. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, pemerintah diharapkan dapat memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan kepada masyarakat. UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan tonggak sejarah di mulainya reformasi menyeluruh sistem jaminan sosial di Indonesia. Tujuan program Sistem Jaminan Sosial Nasional itu antara lain adalah untuk memayungi seluruh masyarakat dengan mengikuti program-program jaminan sosial salah satunya program asuransi kesehatan. Sebab, dahulu program

perlindungan ini hanya khusus kalangan tertentu semisal pegawai negeri, TNI/Polri, dan pegawai swasta.

Program jaminan pemeliharaan kesehatan yang ada di Kota Bandar Lampung sebelum Tahun 2014 antara lain : Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang pembiayaannya ditanggung oleh Pemerintah Pusat, Jaminan Kesehatan Masyarakat Daerah (Jamkesda) yang pembiayaannya ditanggung pemerintah daerah, dan Asuransi Kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (ASKES) yang merupakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya (Prestaka, 2006).

Penjamin asuransi kesehatan Pegawai Negeri dilakukan oleh pemerintah melalui Badan usaha Milik Negara yaitu PT. ASKES (Persero) Indonesia dengan menyelenggarakan suatu bentuk asuransi sosial yang bersifat wajib dalam bidang pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada masa bhakti maupun pada masa purna karya. Sebagai perwujudannya adalah Asuransi Kesehatan (ASKES) yang preminya diambil dari potongan gaji pokok pada setiap bulannya.

Sejak 1 Januari 2014 semua program jaminan kesehatan di jadikan dalam satu wadah yaitu JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang di kelola oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Peserta ASKES PNS secara otomatis masuk dalam kepesertaan BPJS ASKES sejak 1 Januari 2014.

Pasien dengan jaminan BPJS ASKES dalam hal pengobatan tidak hanya di rumah sakit pemerintah saja ,tetapi juga bisa memilih dirumah sakit swasta yang ditunjuk oleh BPJS. Perkembangan jumlah peserta BPJS ASKES yang memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr.H Abdul Moeloek Propinsi Lampung periode Tahun 2011 – 2013 adalah sebagai berikut

Tabel 1.1. Jumlah pasien BPJS ASKES di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek

Provinsi Lampung

BULAN	TAHUN		
	2011	2012	2013
JANUARI	8.416	7.944	8.143
FEBRUARI	8.193	8.125	7.567
MARET	8.849	8.017	7.792
APRIL	8.575	7.602	7.285
MEI	8.588	7.692	7.027
JUNI	8.005	7.696	6.925
JULI	9.218	7.692	7.725
AGUSTUS	6.608	6.091	5.471
SEPTEMBER	7.596	7.474	7.219
OKTOBER	7.782	7.751	6.872
NOVEMBER	7.524	7.494	6.584
DESEMBER	8.051	7.609	7.439
JUMLAH	97.415	91.187	86.049

Sumber : Satuan kerja verifikasi BPJS ASKES Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek

Provinsi Lampung Tahun 2014

Tahun 2011 jumlah pasien BPJS ASKES sebanyak 97.415 terbanyak di Bulan Juli dengan jumlah pasien 9.218 pasien, dan pasien BPJS ASKES terendah di Bulan Agustus yang berjumlah 6.608 pasien. Tahun 2012 jumlah pasien BPJS ASKES berjumlah 91.187 tertinggi di Bulan Februari berjumlah 8.125 pasien dan terendah di Bulan Agustus berjumlah 6.091 pasien. Tahun 2013 jumlah pasien BPJS ASKES 86.049 pasien tertinggi di Bulan Januari berjumlah 8.143 pasien dan terendah di Bulan Agustus berjumlah 5.471 pasien.

Dari data di atas jumlah pasien BPJS ASKES yang berobat ke Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek dari Tahun 2011 ke Tahun 2013 mengalami penurunan. Tahun 2011 tercatat 97.415 pasien dan Tahun 2012 tercatat 91.187 pasien sehingga terjadi penurunan kunjungan pasien BPJS ASKES sebesar 6.228 pasien atau 6,39 % pasien. Tahun 2012 jumlah pasien BPJS ASKES 91.187 pasien sedangkan Tahun 2013 jumlah pasien BPJS ASKES 86.049, sehingga terjadi penurunan sebesar 5.138 atau 5,63 %.

Peserta BPJS ASKES yang rawat inap menempati ruang sesuai dengan golongan kepangkatan dan kelas perawatannya sebagai berikut:

-PNS golongan I dan II berhak di kelas 2

-PNS golongan III dan IV berhak di kelas 1

Untuk kelas VIP dan VVIP peserta BPJS ASKES harus menambah biaya perawatan sesuai selisih tarif yang ditetapkan berdasarkan perda tarif dan BPJS ASKES.

Jumlah pasien BPJS ASKES yang berobat di ruang VIP dan VVIP dari Bulan Januari sampai Bulan April 2014 dapat dilihat di tabel di bawah ini.

Tabel 1.2. Jumlah pasien BPJS ASKES di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek

Bulan	Ruang Rawat Inap	
	Ruang kelas I dan II	Ruang kelas VIP dan VVIP
Januari	4.526	327
Februari	5.217	451
Maret	4.170	349
April	4.783	465
Jumlah	18.696	1.592

Sumber : Satuan kerja verifikasi BPJS ASKES Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek
Provinsi Lampung Tahun 2014

Penurunan jumlah pasien BPJS ASKES yang berobat di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek dari Tahun 2011 dan sampai Tahun 2014 dapat disebabkan salah satunya oleh persepsi peserta BPJS ASKES tentang mutu pelayanan. Oleh karena itu peneliti mengangkat masalah analisis mutu pelayanan dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan data yang didapatkan rata-rata jumlah pasien BPJS ASKES yang berobat ke Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek menurun dari Tahun 2011 sebanyak 97.415 pasien dan Tahun 2012 sebanyak 91.187 pasien, sehingga terjadi penurunan 6,39%, dan tahun 2013 berjumlah 86.049 terjadi penurunan 5,63 %, maka perlu pengkajian agar dapat mengidentifikasi analisis mutu pelayanan dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek.

Masalah penelitian diatas dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian :

1. Bagaimanakah analisis mutu pelayanan (*Preference*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.
2. Bagaimanakah analisis mutu pelayanan (*Tangible*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.
3. Bagaimanakah analisis mutu pelayanan (*Reliability*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.

4. Bagaimanakah analisis mutu pelayanan (*Responsiveness*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.

5. Bagaimanakah analisis mutu pelayanan (*Assurance*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.

6. Bagaimanakah analisis mutu pelayanan (*Empathy*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.

1.3 Tujuan Penelitian

Secara eksplisit penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

a. Analisis mutu pelayanan (*Preference*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.

b. Analisis mutu pelayanan (*Tangible*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.

c. Analisis mutu pelayanan (*Reliability*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung

d. Analisis mutu pelayanan (*Responsiveness*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung

e. Analisis mutu pelayanan (*Assurance*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung

f. Analisis mutu pelayanan (*Empathy*) dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini khusus tentang pasien BPJS ASKES yang berobat ke Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung yaitu analisis mutu pelayanan dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung, sehingga penelitian ini mempunyai manfaat yang khusus untuk Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung agar senantiasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai harapan peserta BPJS ASKES

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk mengembangkan konsep teori kepuasan pelanggan.
- b. Sebagai informasi penting bagi Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung tentang pelayanan terhadap pasien BPJS ASKES.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian tersebut berguna untuk mengetahui analisis mutu pelayanan dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung

b. Hasil penelitian tersebut dapat dimanfaatkan oleh Dinas Kesehatan Propinsi Lampung dalam upaya meningkatkan kinerja rumah sakit dan bagi direktur-direktur rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan melakukan penyesuaian terhadap analisis hasil penelitian tersebut yang mempunyai kontribusi besar bagi pembentukan keputusan pasien BPJS ASKES untuk memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung, sehingga menjadi dasar pertimbangan untuk meningkatkan kinerja seluruh rumah sakit di Propinsi Lampung.

1.5 Kerangka Pikir

Pelayanan kesehatan yang bermutu hendaknya dikerjakan sesuai standar pelayanan yang berlaku dan dilakukan secara benar dan segera. Mutu pelayanan kesehatan senantiasa dituntut peningkatan baik oleh petugas kesehatan sebagai pemberi pelayanan kesehatan dan pihak lain, misalnya pihak yang membiayai. Mutu pelayanan bisa diukur dengan beberapa faktor-faktor mutu, sehingga dengan faktor-faktor mutu ini bisa di analisis apakah suatu produk itu bermutu atau tidak. Menurut *Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985)* menyatakan bahwa ada 6 faktor-faktor utama dimensi mutu yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

1 Preference

Preference berarti "Lebih Suka" yang dimaksud dengan *Preference* dalam hal ini adalah merupakan faktor penarik minat atau keinginan pasien untuk datang berkunjung berobat ke tempat pelayanan kesehatan.

2. *Tangible*

Tangible adalah sesuatu yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan berhubungan dengan jasa, seperti fasilitas, petugas dan pelayanan yang tersedia.

3 *Reliability*

Reliability adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dapat dijanjikan dan akurat.

4 *Responsiveness*

Responsiveness adalah kesediaan untuk membantu konsumen dengan pelayanan yang cepat.

5 *Assurance*

Assurance adalah kemampuan petugas untuk mendapatkan kepercayaan

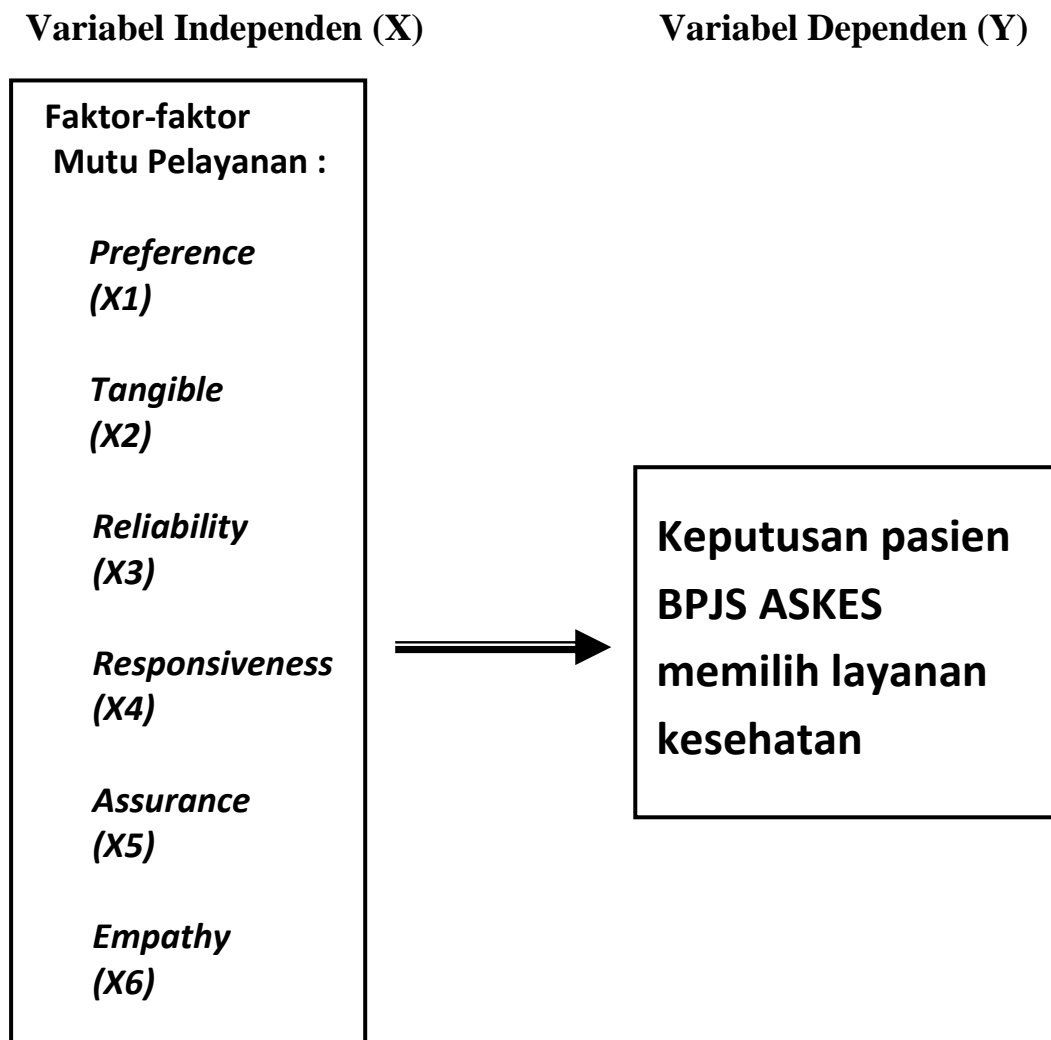
6. *Empathy*

Empathy adalah perhatian yang berlebih dan bersifat khusus.

Prilaku pasien memilih layanan kesehatan dilandasi teori perilaku konsumen umum dan perilaku konsumen atas keputusan membeli barang atau jasa secara umum. Adaptasi dari teori perilaku konsumen yang diterapkan dalam penelitian ini adalah menggabungkan dari pola umum teori perilaku konsumen dengan faktor yang berpengaruh dalam pemanfaatan layanan kesehatan.

Dalam kerangka konsep penelitian, analisis mutu pelayanan dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES untuk memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung yang akan diteliti adalah

variabel tempat pelayanan kesehatan yaitu : *Preference, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.



Sumber: *Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985)*

1.6.Hipotesis

Berawal dari latar belakang, rumusan masalah dan kerangka pikir yang telah di bentuk,maka rumusan hipotesis penelitian adalah :

Mutu pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.