BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerepan Jaminan Kesehatan Nasional dibawah BPJS kesehatan yang dinilai merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan justru merugikan warga secara nasional, system kepersertaan BPJS kesehatan yang demikian menunjukan tidak adanya sinkronisasi antara BPJS kesehatan dengan Pemprov dan kemenkes secara baik. Seolah-olah BPJS dipaksakan beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 tanpa disertai dengan kesiapan pelaksanaan secara matang, warga miskin dan rentan miskin menjadi peserta JKN dan Jamkesmas adalah yang banyak dirugikan , karena dipaksa melakukan pembayaran layanan kesehatan selama terdaftar di BPJS. Dampaknya tidak maksimalnya layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, hal ini di tandai dengan sedikitnya para pengguna kartu BPJS untuk mengunakan BPJS.. Keluhan dan bukti dampak dari buruknya kualitas jasa BPJS dapat dilihat dari salah satu kasus yang terjadi di rumah sakit daerah sleman yaitu RS Panti Nugroho.

RS. Panti Nugroho merupakan salah satu rumah sakit di daerah sleman Yogyakarta yang menyediakan pelayanan dan memfasilitasi peserta atau pasien BPJS. Buruknya kualitas pelayanan RS. Panti Nugroho terhadap pasien atau peserta BPJS diketahui dari menurunnya jumlah peserta atau pasien BPJS Pada tahun 2014 sampai dengan 2015 di RS Panti Nugroho. Sebagian masyarakat miskin peserta BPJS masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, uang muka, obat, biaya dan layanan rumah sakit lainya. Kondisi diatas merupakan penyebab kemungkinan penurunan jumlah pasien BPJS di RS. Panti Nugroho. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya penurunan jumlah pasien BPJS dirumah RS Panti Nugroho, maka perlu diadakan suatu penelitian " Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Pada Rumah Sakit Panti Nugroho)", sehingga tidak timbul suatu gap antara keinginan dan harapan suatu pasien terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Adapun pendekatan atau metode yang digunakan adalah dengan

menggunakan metode *service Quality (Servqual)* yang diintegrasikan dengan metode *IPA (Importance Performance Analysis).*

Importance Performance Analysis (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. *IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Dengan melakukan survey terhadap sampel yang terdiri atas konsumen. Setelah menentukan atribut-atribut yang layak, konsumen ditanya dengan dua pertanyaan. Satu adalah atribut yang menonjol dan yang kedua adalah kinerja perusahaan yang menggunakan atribut tersebut. Dengan menggunakan mean, median atau pengukuran ranking, skor kepentingan dan kinerja atribut dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam kategori tinggi atau rendah; kemudian dengan memasangkan kedua set rangking tersebut, masing-masing atribut ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran kepentingan kinerja(Crampton & Durray, 1985)

Servqual merupakan metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaanya yang tinggi, servqual dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. RS Panti Nugroho sebagai salah satu rumah sakit penyedia layanan peserta BPJS sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan, Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan perusahaan ingin mengetahui tingkat kepuasan pasiennya terhadap pelayanan BPJS. *Servqual-IPA* merupakan suatu metode yang dapat mengidentifikasikan preferensi kepuasan pasien selama ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada permasalah tersebut maka didapat pertanyaan faktor apa saja yang menjadi penyebab dari penurunan jumlah pasien BPJS di RS. Panti Nugorho ? Dan atribut apa yang harus ditingkatkan oleh RS. Panti Nugroho ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen BPJS kesehatan terhadap pelayanan Rumah sakit Panti Nugroho
b. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Panti Nugroho
c. Untuk memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari kegiatan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk hal-hal sebagai berikut ini.

a. Secara teoritis diharapkan dapat memberi sumbangan terhadap pengembangan ilmu pendidikan terutama ilmu kualitas layanan dan kepuasan konsumen
b. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Rumah Sakit Panti Nugroho.
c. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

1.5 Batasan Masalah

Batasan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kuesioner disebar kepada pasien rawat inap.
b. Identifikasi atribut produk berdasarkan 5 dimensi kualitas *(Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan empathy*) yang diambil dari 5 dimensi kualitas jasa.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

Bab II KAJIAN LITERATUR

Bab II ini akan diuraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk hipotesis yang akan diajukan. Pada bab ini membahas juga tentang pengkajian hasil dari penelitian-penelitian yang pernah di lakukan pada lingkungan yang sama

Bab III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan objek penelitian, metode penelitian serta penerapan langkah pemecahan masalah.

Bab IV PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini menjelaskan tentang hasil pengumpulan data, pengolahan dengan kano.

Bab V PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang pembahasan dari bab IV yaitu untuk membahas tentang hasil yang didapat dan bagaimana proses pengolahan data tersebut.

Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran yg berdasarkan dari hasil penelitian ini, untuk memecahkan rumusan rumusan masalah yang ada.