

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era Globalisasi mengakibatkan arus kompetisi terjadi disegala dibidang termasuk bidang kesehatan semakin ketat. Untuk mempertahankan Eksintensinya, maka setiap organisasi pelayanan kesehatan dan semua elemen didalamnya harus berupaya meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk mendapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar hak hidup sehat bagi seluruh rakyat dapat terpenuhi.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang kompleks dituntut untuk memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat. Tidak hanya menggunakan fasilitas kesehatan yang lengkap, namun sikap dan pelayanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan dan persepsi pasien. Semakin meningkatnya kesadaran dan pemahaman masyarakat akan pentingnya kesehatan, menyebabkan tuntutan dalam pelayanan kesehatan semakin meningkat sehingga perlu adanya upaya untuk mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga terus menerus agar diketahuinya kelebihan maupun kelemahan dari jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. Kesenambungan pada semua kegiatan layanan kesehatan yang diberikan kepada semua kegiatan layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien harus dikoordinasikan dengan efektif bagi semua bentuk pelayanan yang tersedia, baik itu rujukan, obat maupun laboratorium.¹

¹ Baby Silvia Putri “ Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Prespektif Dokter RS Hermina Bogor,” *E-Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol. 11, No.1 (Februari 2017), 2527.

Rumah Sakit sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya Rumah Sakit masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau.

Dalam praktiknya, di Indonesia jaminan sosial berupa penanggulangan kesehatan bagi masyarakat diwujudkan dalam bentuk program JKN (Jaminan kesehatan nasional) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 juga menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri dari atas BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014. Secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam peraturan pemerintah dan peraturan presiden, antara lain, peraturan pemerintah Nomor 101 tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI), peraturan pemerintah nomor 12

tahun 2013 tentang jaminan kesehatan dan peta jalan JKN (*Roadmap Jaminan Kesehatan Nasional*).

Pengelolaan BPJS adalah dengan menanggung Jaminan Kesehatan ataupun ketenagakerjaan bagi setiap masyarakat yang tercatat dalam daftar BPJS, dimana bagi setiap masyarakat diwajibkan untuk membayar berupa jumlah iuran dengan nominal tertentu. Metode pengelolaan BPJS ini sekilas dilihat seperti asuransi pada umumnya, yang membedakannya adalah BPJS merupakan salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk menjamin hak masyarakatnya. Dalam islam, negara dituntut untuk menjaga kesejahteraan masyarakatnya lewat cara-cara yang dibolehkan dalam syariat. Salah satu bentuk jaminan yang dibolehkan dalam islam adalah dengan akad *tabarru'* atau tolong menolong yang banyak digunakan dalam praktik-praktik *takafful* atau asuransi syariah.

Pada kenyataan dalam pengelolaan BPJS tidak dipisahkan antara dana *tabarru'* atau tolong menolong dan dana premi wajib iuran peserta. Ini berbeda dengan konsep yang diterapkan asuransi syariah, dimana harus ada pembedaan dana *tabarru'* dan

dana bukan *tabarru'*. Ini merupakan permasalahan muamalah dalam hal asuransi sosial yang perlu untuk dikaji lebih dalam. Dimana dalam pengelolaan asuransi harus mematuhi prinsip-prinsip islam seperti pelanggaran *riba*, *maysir*, dan *gharar*. Ditambah lagi adanya ketidakjelasan dari akhir akad yang dilakukan, masyarakat selaku nasabah tidak mengetahui samapi kapan dia akan membayar iuran serta kapan dia akan membayar klaim dan seperti apa jaminan yang dia dapatkan nanti.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam penelitian skripsi dan membahas lebih jauh tema ini dengan memilih judul “***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Studi di RSUD Berkah Pandeglang.***”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Berkah Pandeglang?

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya. Sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya. Agar penelitian ini tidak terlalu meluas, maka penelitian membatasi masalah yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain:

1. Penelitian berlangsung di RSUD Berkah Pandeglang.
2. Yang diteliti dalam hal ini adalah peserta BPJS di RSUD Berkah Pandeglang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS di RSUD Berkah Pandeglang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan dapat melakukan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Berkah Pandeglang.

2. Bagi Rumah Sakit

Memberikan sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan Rumah Sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar kepuasan pasien dapat terpenuhi harapannya.

3. Bagi Pembaca

Menambah wacana pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS.

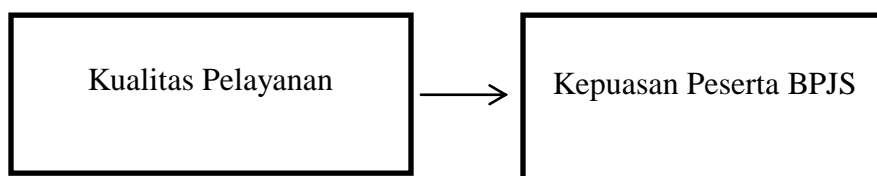
F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini akan menerangkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Pandeglang. Kerangka pemikiran ini merupakan bagian dari tinjauan pustaka yang berisi tentang rangkuman atas dasar-dasar teori yang akan dijadikan landasan dalam penelitian ini, dimana dalam kerangka pemikiran ini diberikan skema singkat tentang alur penelitian yang menggambarkan proses penelitian.

Dalam penelitian ini ada 2 variabel yaitu X dan Y. Dimana variabel X adalah kualitas pelayanan dan variabel Y adalah kepuasan peserta BPJS. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan peserta BPJS.

Untuk lebih jelas dibuatkan skema kerangka pemikiran seperti gambar berikut:

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Pandeglang.



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

G. Sistematika Penulisan

Untuk menambah jelas mengenai gambaran penelitian ini, maka secara global sistematika penulisan ini yaitu :

BAB I PENDAHULUAN : Pada bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI : Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan pengertian kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS

BAB III METODOLOGI PENELITIAN : Pada bab ini terdiri dari variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, dan pengumpulan data.

BAB IV PEMBAHASAN PENELITIAN : Pada bab ini menjelaskan tentang hasil analisis dari pengelolaan data yang telah dilakukan, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana dan pembahasan.

BAB V PENUTUP : Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian berdasarkan analisis data yang telah diolah dan telah dibahas pada bagian sebelumnya dan berisi saran-saran yang relevan untuk disampaikan terkait penelitian ini dan selanjutnya.