

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi sering dilakukan yang merupakan kebutuhan yang mendasar bagi setiap manusia. Komunikasi secara verbal (lisan) terjadi pada saat seseorang dengan orang lain saling menyampaikan pesan/berdekatan, tetapi apabila berada dalam jarak yang jauh dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa cara untuk berkomunikasi. Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris yakni *communication*. Pada dasarnya, secara etimologis kata komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu *communication* yang bersumber pada kata *communis* berarti milik bersama atau membagi merupakan suatu proses yang bertujuan untuk membangun pengertian dan kebersamaan sedangkan secara terminologis, kata komunikasi merujuk pada proses penyampaian suatu pernyataan oleh pihak satu kepada pihak lain. Pengertian Komunikasi merupakan suatu proses ketika seseorang dengan orang lain saling menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lain/banyak pihak agar dapat terhubung dengan lingkungan sekitarnya.

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari tubuh, jiwa, serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis. Dengan kesehatan ini setiap individu dapat melaksanakan aktivitas sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis.

Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu pelayanan yang baik agar dapat tercapainya kepuasan pelanggan. Pelayanan kesehatan, baik dipuskesmas, Rumah sakit, atau Institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan.

Adapun program BPJS kesehatan berupa perlindungan kesehatan agar peserta jaminan kesehatan bisa memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan juga manfaat perlindungan dalam memenuhi kebutuhan pokok yang diberikan kepada tiap masyarakat yang sudah membayarkan iuran atau pun yang sudah dibayarkan oleh pemerintah. Diketahui selama ini kesehatan bagi masyarakat miskin masih rendah karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan, hal ini disebabkan tidak adanya kemampuan secara ekonomi untuk membayar biaya pelayanan kesehatan yang semakin mahal. BPJS kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu.

Pada era globalisasi saat ini persaingan bisnis semakin ketat dan tajam, untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya dengan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan jasa yang di tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, banyak para peneliti yang berusaha lebih jauh meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Utama, (Vol. 1, No 2, 2003, hlm.96–110) menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya meliputi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*. Hasil penelitian diatas menunjukkan pasien RSUD Cakra Husada Klaten memiliki persepsi yang memuaskan atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara individual, maupun secara bersama-sama. Hasil analisis tersebut juga menunjukkan bahwa dimensi *reliability* merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diantara kelima dimensi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit tersebut.

Dengan banyaknya jumlah peserta BPJS Kesehatan secara rasional dan sebagai suatu sistem yang besar dan baru berlangsung dalam tempo yang relatif

singkat, Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan BPJS kesehatan, dimana terdapat permasalahan dalam pengaplikasiannya, banyak masyarakat yang belum tahu teknis mendapatkan pelayanan sesuai dengan aturan BPJS Kesehatan, sehingga banyak peserta BPJS kesehatan yang mengeluhkan dengan sistem pelayanan rujukan berjenjang yang diterapkan BPJS Kesehatan.

Sistem pelayanan rujukan berjenjang ini juga menjadi tantangan yang kerap dihadapi pasien peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati, dengan sistem ini pasien atau pelanggan peserta BPJS kesehatan sebelum berobat ke rumah sakit atau dokter spesialis wajib terlebih dahulu ke fasilitas kesehatan tingkat pertama yang telah dirujuk yaitu puskesmas, dokter keluarga atau klinik untuk mendapatkan surat rujukan dan apabila pasien mengalami darurat tidak diharuskan menggunakan rujukan, hal ini berpengaruh dalam mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh pasien atau pelanggan proses pemberian pelayanan. Setiap pasien memiliki perspektif berbeda mengenai mutu pelayanan kesehatan, hal tersebut dipengaruhi oleh karakteristik pasien yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Dengan adanya BPJS kesehatan, mutu pelayanan yang diberikan pada pasien atau pelanggan sudah ditentukan. Sebagian besar hal tersebut mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.

Pelaksanaan program BPJS kesehatan tahun 2014 dilaksanakan dengan beberapa penyempurnaan pada aspek kepesertaan, pelayanan, pendanaan dan pengorganisasian. Dimana pada aspek kepesertaan wajib setiap warga negara di Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Hal ini sesuai dengan undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial disebutkan bahwa setiap perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan. Guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat termasuk masyarakat miskin atau kalangan bawah, maka beberapa rumah sakit yang telah bekerjasama dengan BPJS bersedia melayani pasien atau pelanggan BPJS sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang

Sistem Jaminan Nasional. Sejauh pengamatan lapangan selama ini di sejumlah rumah sakit, pelaksanaan BPJS masih kurang baik. Seluruh tempat pelayanan kesehatan menjadi kebanjiran pasien dan membuat antrian panjang. Hal yang lebih memprihatinkan, didapati sejumlah peserta BPJS, yang sebelumnya merupakan pindahan dari Askes PNS mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal. Fakta lain yang perlu diperhatikan yaitu tentang ketersediaan obat di rumah sakit penyelenggara BPJS. Sempat terjadi kasus dimana pihak rumah sakit hanya memberikan sebagian obat dari resep yang dibuat dokter, sementara obat sisanya harus dibeli diapotek swasta. Beberapa fenomena diatas secara tidak langsung menggambarkan bahwa pelaksanaan BPJS belum sepenuhnya maksimal.

Peran BPJS kesehatan merupakan salah satu implementasi kebijakan yang memberikan upaya kesehatan promotif yang tujuannya adalah untuk memberikan akses terhadap kesehatan yang lebih baik dan efektif untuk masyarakat Indonesia. Tentunya terdapat implikasi dari kebijakan terhadap masyarakat Indonesia secara umum, khususnya terhadap penanganan pengguna BPJS di Indonesia agar mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan sehingga pengguna BPJS akan merasa puas.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan atau instansi yang maksimal dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Pelanggan merupakan aspek yang paling penting dalam berlangsungnya sebuah perusahaan. Perbaikan mutu dan pelayanan pelanggan, perusahaan harus paham tindakan apa saja yang mungkin dilakukan pelanggan apabila terjadi ketidakpuasan dalam menerima pelayanan. Salah satunya yaitu komplain atau keluhan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling utama yang harus dijaga dan ditingkatkan agar pelanggan tetap percaya dan tetap bertahan dengan produk, jasa dan pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Hal ini menjadi sebuah tolak ukur bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.



Sehingga sebagai seorang humas memiliki kewajiban serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menciptakan rasa puas kepada pelanggan.

Penelitian sejenis berguna untuk bahan perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sebelumnya. Sehingga penelitian yang akan dilakukan dapat lebih baik lagi dari penelitian yang dilakukan sebelumnya.

Andriani dan Sunarto (VOL. 2, NO.1, 2009, Hlm. 71-79) Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menyatakan kualitas pelayanan kesehatan di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Kabupaten Magelang termasuk kategori sangat baik, dengan rata-rata kualitas pelayanannya adalah 63,69. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Kabupaten Magelang termasuk kategori puas, dengan rata-rata kepuasan pasien rawat inap adalah 41,98.

Perusahaan atau instansi merupakan tempat dimana kegiatan komunikasi banyak terjalin. Di dalam komunikasi perusahaan, komunikasi terjalin antara perusahaan dengan karyawan, sesama karyawan, perusahaan dengan masyarakat, perusahaan dengan pemerintah, perusahaan dengan media, dan perusahaan dengan lingkungan sekitarnya. Hal tersebut tidaklah lepas dari seorang Humas yang akan menjembatani hubungan antara karyawan dalam perusahaan dan hubungan perusahaan dengan masyarakat, agar terciptanya komunikasi yang baik antara perusahaan dengan semua komponen yang berhubungan dengan perusahaan tersebut.

Fenomena tentang ketidakpuasan pasien BPJS tersebut dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu pasien BPJS yang berjenjang dan validasi data kepesertaan yang memerlukan waktu dianggap berbelit-belit atau karena faktor internal yakni pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien BPJS kurang baik sehingga pasien merasa kurang puas dan enggan untuk berobat lagi ke rumah sakit. Menyadari akan pentingnya membuat pelanggan merasa puas, banyak para

peneliti yang berusaha lebih jauh meneliti tentang kepuasan pelanggan. Hasil penelitiannya yaitu menjelaskan:

Mayangsari ( 2016, hlm. 19) menjelaskan bahwa dimensi kepuasan pelanggan terdapat 5 faktor yang terdiri dari : kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, dan kemudahan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan Customer Relations RSUP Fatmawati terhadap kepuasan pelanggan, tingkat kepuasannya sangat baik yaitu mencapai 77% dan yang paling berpengaruh didalam dimensi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan maka pelanggan akan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau instansi.

Menurut Dr. Rex Harlow dalam Ruslan(2006:16) menjelaskan bahwa Humas adalah fungsi manajemen khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama, melibatkan manajemen untuk memahami dan tanggap terhadap opini publik, menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam membantu mengantisipasi kecenderungan, dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Kesimpulan dari definisi hubungan masyarakat yang telah dikemukakan oleh para ahli adalah Humas merupakan suatu aktivitas atau proses komunikasi dua arah antara komunikator dengan komunikan (baik internal maupun eksternal perusahaan atau instansi) yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya, saling membantu dan kerjasama.

RSUP Fatmawati adalah salah satu Instansi Pemerintah yang melaksanakan pelayanan bidang kesehatan. RSUP Fatmawati sebagai Rumah Sakit Tipe A Pendidikan dengan layanan unggulan Orthopedi dan Rehabilitas Medik. RSUP Fatmawati merupakan rumah sakit rujukan wilayah Jakarta Selatan, yang membuat RSUP Fatmawati banyak menampung berbagai pasien dengan tingkat penyakit yang beraneka ragam, beraneka karakter, beraneka tingkat

keinginan, beraneka tingkat ekonomi, social dan budaya, sehingga tidak terlepas dari keluhan atau komplain pelanggan. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan tenaga kerja dan fasilitas daya tampung yang ada di RSUP Fatmawati, hal ini membuat RSUP Fatmawati tidak dapat memberikan pelayanan dengan maksimal sehingga terjadinya komplain atau keluhan dari pasien atau pelanggan.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka RSUP Fatmawati sebagai salah satu Instansi Pemerintah yang melaksanakan pelayanan bidang kesehatan dituntut untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan serta keinginan masyarakat (Pelanggan/Pasien), oleh karenanya sangat diperlukan ketersediaan sumberdaya manusia yang kompeten, fasilitas daya tampung yang mencukupi prasarana dan memberikan pelayanan yang kualitas terhadap pelanggan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan RSUP Fatmawati khususnya pelayanan di instalasi rawat jalan.

RSUP Fatmawati melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan eksternal maupun internal. RSUP Fatmawati memiliki kepedulian yang tinggi kepada pelanggan, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan atau memenuhi keinginan pelanggan, dengan memberikan kualitas pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Sehingga pasien merasa puas dan diuntungkan. Kualitas pelayanan kesehatan harus dievaluasi kembali secara berkesinambungan. Suatu perusahaan dalam menjalin hubungan dengan konsumen, harus mampu memberikan kualitas pelayanan kesehatan dengan baik apalagi setiap tahunnya pengguna BPJS semakin bertambah maka perlu ditingkatkan kembali kualitas pelayanan kesehatan diRSUP Fatmawati , khususnya di Instalasi Rawat Jalan agar mempermudah pelanggan dalam penggunaan BPJS dan membantu pelanggan yang masih kurang memahami prosedur yang diberikan oleh pihak BPJS agar tingkat kepuasan pengguna BPJS semakin baik .Berdasarkan uraian diatas, Maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati (Survei Pelanggan Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati, Jakarta Selatan)”**.

Tabel 1 Referensi Jurnal

No.	Nama	Judul	Penelitian	Perbedaan dengan penulis
1.)	Utama, 2003	Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada klaten	menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien. Terdapat 5 dimensi dalam memenuhi harapan pelanggannya meliputi: <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> dan <i>Tangible</i> .	Menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan yaitu memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pelanggannya sehingga membuat pelanggannya merasa dirinya dipentingkan dan diperhatikan dengan baik dan wajar
2.)	Andriani, 2009	Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di badan pelayanan kesehatan rumah sakit umum daerah kabupaten magelang	Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.	Pengukuran kepuasan pelanggan terdapat 4 metode yaitu: Sistem keluhan dan saran, <i>Ghost shopping</i> , <i>Lost customer analysis</i> , <i>Survei</i> kepuasan pelanggan
3.)	Mayangsari	Pengaruh kualitas pelayanan customer relations RSUP Fatmawati terhadap kepuasan pelanggan	Menjelaskan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan adalah upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pelanggannya.	Kualitas pelayanan yaitu sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.



## I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui “**Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati (Survei Pelanggan Pengguna BPJS pada Bulan November di Rawat Jalan RSUP Fatmawati, Jakarta Selatan)?**”

## I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian diatas, peneliti dapat menentukan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati.

## I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan, pengetahuan dan menambah kajian dalam ilmu komunikasi khususnya dalam bidang *Public Relations* mengenai kualitas pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan .

### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi RSUP Fatmawati agar kualitas pelayanan kesehatan BPJS di rawat jalan ditingkatkan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan RSUP Fatmawati. Karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling utama yang harus dijaga dan ditingkatkan agar pelanggan tetap percaya dan tetap bertahan dengan produk, jasa dan pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit.

## **I.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat guna membantu penulis menggunakan proses penelitian berdasarkan kerangka ilmiah yang diharapkan bagi sebuah skripsi. Penelitian ini akan disusun secara sistematis mengikuti struktur yang telah ada dengan dibagi menjadi 5, yaitu sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KERANGKA TEORITIS**

Berisikan teori dan konsep-konsep yang berhubungan terhadap permasalahan yang diteliti, konsep pengaruh, konsep kualitas pelayanan, konsep kepuasan pelanggan kerangka berfikir dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini merupakan metode penelitian yang meliputi tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Berisi mengenai deskripsi objek penelitian , deskripsi hasil penelitian, analisis variabel , analisis inferensial serta hasil penelitian dan pembahasan.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan kesimpulan dan saran pemahaman tentang masalah yang diteliti berkaitan dengan skripsi peneliti.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**