

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap individu di seluruh dunia . Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk meninjau mutu pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan kinerja sumber daya manusia yang handal diharapkan oleh pasien yang datang untuk berobat (Ramadhan dan Suprajang, 2018). Demi menimbulkan rasa kepuasan dari pasien, tentunya klinik harus menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang dibuat oleh klinik itu sendiri sesuai dengan harapan pasien (Sulo., et al, 2019).

Jika klinik mampu memberikan pelayanan yang baik maka kepuasan pasien akan tercipta dan mereka akan kembali berobat di klinik tersebut ketika sakit, dan akan merekomendasikan kepada kerabat atau orang lain jika akan berobat (Andrianto., et al, 2020). Mutu pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang diharapkan setiap orang. Tujuan utama dari pelayanan kesehatan menciptakan hasil yang menguntungkan bagi pasien, provider, dan masyarakat. Hasil yang dicapai bergantung pada mutu pelayanan kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia.

Program JKN Indonesia mengembangkan faskes dan memperkuat sistem rujukan yang menjadi fokus perhatian pemerintah. Hal ini tercantum dalam (BPJS Kesehatan,2016) penguatan pelayanan primer merupakan kunci dalam mewujudkan

pelayanan kesehatan yang bermutu. Salah satu indikator kemajuan suatu bangsa adalah kualitas pelayanan dasar untuk warganya. Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dalam mengukur tingkat keberhasilan pembangunan manusia komponen dasar yang menjadi standar keberhasilan suatu wilayah adalah pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam fondasi kesejahteraan bangsa karena sangat erat kaitannya dengan konsep kemiskinan. Keberhasilan pelayanan kesehatan secara *comprehensive* mempunyai *multiflier effect* kepada bidang kehidupan lainnya, sehingga paradigma pelayanan kesehatan menjadi sangat penting dalam hubungan administrasi publik dengan upaya peningkatan kesejahteraan bangsa (Adryan dan Nengyati, 2014).

Keluhan masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Meskipun sudah ada Program berobat gratis namun masyarakat masih cenderung diposisikan sebagai pihak yang membutuhkan pelayanan bukan yang butuh dilayani. Paradigma ini menyebabkan energi kebijakan yang digerakkan pemerintah menjadi kurang efektif. Hal ini terlihat dari masih kurang puasnya masyarakat atas pelayanan kesehatan yang sudah direvolusi pemerintah (Adriyan dan Nengyanti, 2014)

Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pasien BPJS Kesehatan merupakan persoalan pelayanan yang diberikan. Pasien BPJS tidak puas karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan premi yang dibayarkan. Hal ini mengakibatkan munculnya persepsi dihadapan masyarakat yang tidak baik tentang kepuasan pasien BPJS. Masalah

utama yang sering terjadi pada klinik pelayanan kesehatan adalah bersaingnya pemberian pelayanan yang berkualitas sudah sesuai atau belum dengan harapan pasien (Indrianto, 2017).

Dalam penelitian ini pelayanan terkait dengan pelayanan dokter, biaya pengobatan, produk obat-obatan, serta sikap dan tanggung jawab setiap tim yang bertugas harus diperhatikan. Setiap individu memiliki hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang layak dan bertanggung jawab serta terjaminnya baik pelayanan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Imran *et al.*, 2021). Klinik dituntut untuk menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya dalam memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Madjid, 2022).

Pasien akan bergantung kepada bagaimana informasi yang didapatkan tentang pelayanan kesehatan dalam membandingkan antara harapan dan hasil yang diperoleh ketika berobat (Christiani., et al, 2020). Adanya kesenjangan antara pasien dan penyedia jasa pelayanan kesehatan akan mengakibatkan kegagalan dalam penyampaian jasa yang berkualitas (Yunanto, 2016). Penyedia jasa seringkali tidak memahami secara tepat pelayanan seperti apa yang pasien inginkan. Maka untuk memenuhi hal tersebut, manajemen pemberi jasa pelayanan kesehatan yaitu manajemen klinik harus mampu mengeksplorasi harapan apa saja yang pasien inginkan, menyediakan kebutuhan pasien, serta mewujudkan pelayanan yang diharapkan oleh pasien (Gultom *et al.*, 2021).

Pelayanan merupakan gambaran total dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kepuasan pada pasien (Oktaviani.J, 2018). Untuk meningkatkan mutu pelayanan diperlukan agar memberikan kepuasan kepada pasien, petugas profesi kesehatan, manajer kesehatan maupun pemilik

klirik/ institusi kesehatan. Beberapa aspek yang banyak dilihat oleh pasien dalam keseimbangan mutu pelayanan yaitu mulai dari ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, pemberian empati, menghargai/respek, kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien, serta keramahan petugas kesehatan dalam melayani pasien (Setyorini, 2018). Perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui aspek-aspek tersebut sudah berjalan dengan baik atau tidak. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang unik karena penyebab dan indikatornya setiap orang yang terlibat sangat kompleks dan tidak semua memiliki pengalaman yang sama.

Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi sesuatu atau membuat sesuatu menjadi memadai. Sedangkan menurut Kotler (2003) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang setelah membandingkan persepsi antara kinerja atau hasil dari suatu produk dengan ekspektasinya (Abidin, 2016). Semakin banyaknya persaingan antara klinik akan menyebabkan pasien akan memiliki banyak alternatif pilihan, baik dari segi harga dan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga pasien akan memilih dengan nilai yang dianggap paling tinggi dari suatu produk (Indrianto, 2017). Pasien tidak akan memilih klinik yang memiliki kualitas rendah karena akan menimbulkan ketidakpuasan serta akan berdampak pada orang lain karena pasien tidak akan merekomendasikan klinik tersebut kepada orang lain (Oktaviani.J, 2018). Perbaikan dari sistem kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang efektif sebagai upaya meningkatkan keberlangsungan bisnis. Faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut Muninjaya (2004) dalam (Indrianto, 2017) meliputi dimensi kepuasan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*). Peneliti memilih kualitas pelayanan karena di lapangan banyak pasien yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan. Secara umum komunikasi, fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas terhadap pelayanan akan sangat loyal terhadap pelayanan kesehatan sehingga pasien mengunjungi kembali institusi medis yang sama dan merekomendasikan kepada orang lain. *Institute of Medicine (IOM)* mendefinisikan *patient centeredness* sebagai kemitraan antara dokter dan pasien untuk memastikan bahwa keputusan menghormati keinginan pasien, kebutuhan dan preferensi serta mendukung pasien untuk membuat keputusan dalam perawatan (Shin and Choi, 2023).

Berdasarkan penelitian sebelumnya, Aisyah Ayu, (2016) Nilai mean efektivitas dan efisiensi pelayanan kelompok BPJS diperoleh sebesar 15,90 lebih rendah dibanding umum yaitu 18,07 dengan ($p=0.038<0.05$) yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara efektivitas dan efisiensi pelayanan kelompok BPJS dengan kelompok umum secara signifikan. Nilai mean pelayanan berorientasi pada pasien BPJS sebesar 16,13 lebih rendah dari nilai mean pasien umum (17,87) dan mempunyai nilai ($p=0.013<0.05$), ini menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dengan umum pada pelayanan yang berorientasi pada pasien. Terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dengan umum, hal ini terlihat pada nilai mean kepuasan pasien umum lebih tinggi (20,50) dibanding pasien BPJS (17,19).

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang positif dari faktor keandalan terhadap kepuasan pasien, ketanggapan terhadap kepuasan pasien, dan keyakinan terhadap kepuasan, serta empati terhadap kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu 0,011 lebih kecil 0,05 (Indrianto, 2017). Penelitian (Imran *et al.*, 2021) menunjukkan bahwa banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah baik dari segi pemeriksaan yang kurang oleh petugas, lamanya waktu

pelayanan, keterampilan petugas, saran/fasilitas, serta waktu yang ditunggu untuk mendapatkan pelayanan. Kepuasan pasien sebesar 58,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Pada kasus lain yaitu penelitian Andrianto., et al. (2020) di Klinik X di Tuban menunjukkan bahwa untuk meningkatkan citra dari klinik maka kualitas pelayanan serta kepuasan pasien perlu untuk ditingkatkan. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan cara memberikan pelayanan yang professional, menangani komplain dan masukan dengan efektif, serta memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan, dan selalu melakukan evaluasi. Selain itu, hasil riset *Wharton Business School*, mengatakan bahwa upaya perbaikan sistem menjadikan pasien makin loyal terhadap klinik (Ramadhan dan Suprajang, 2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien saling berhubungan antar satu dengan yang lain terhadap persepsi masyarakat (Imran et al., 2021).

Survey pendahuluan yang dilakukan pada Klinik Pusdik Brimob dari 5 pasien pengguna BPJS sebanyak 3 pasien kurang puas tentang ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan dalam menggunakan jasa BPJS dikarenakan pembatasan penggunaan sarana dan prasarana, misalnya dalam penggunaan aplikasi JKN Mobile, penerapan penggunaan masih belum maksimal dikarenakan masih banyak pasien yang gaptak tentang teknologi, selain itu masih ada perangkat pasien yang belum mendukung dalam penggunaan aplikasi tersebut. Padahal tujuannya untuk mengurangi antrean dalam pelayanan, sehingga kondisi klinik tetap kondusif.

Selain itu klinik Pusdik Brimob jarang melakukan promosi kesehatan kepada pasien, dikarenakan SDM yang kurang memadai. Untuk keamanan parkir masih belum memiliki tukang parkir sehingga tatanan kendaraan kurang rapi. Juga ruang tunggu pasien kurang nyaman dikarenakan keterbatasan kursi ruang tunggu. Tetapi pasien

mengungkapkan petugas pendaftaran dalam pemberian informasi sudah cukup jelas, juga pemberian obat pasien sudah merasa puas karena pemberian obat yang diberikan cukup dari kebutuhan. Kunjungan pada tribulan terakhir (Oktober, November, Desember) 2023, mengalami penurunan pada bulan Oktober sebanyak 480 kunjungan, November 375 kunjungan dan Desember 475 kunjungan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka secara teoritis proses ini memberikan acuan pada peneliti untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan Pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

1) Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan.

2) Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan
- b) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan
- c) Menganalisis pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pusdik Brimob Kabupaten Pasuruan

D. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai metode untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang analisis tingkat kepuasan pasien. Selain itu menambah pengalaman bagi peneliti untuk mengembangkan konsep teori kepuasan pasien, kualitas pelayanan pada pasien BPJS

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Pasien/Masyarakat

Sebagai pertimbangan dalam menerima pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan.

b) Bagi Perawat/Tenaga Kesehatan

Sebagai pertimbangan dalam memberikan asuhan keperawatan dan pelayanan kesehatan lainnya khususnya pemberian pelayanan yang berkualitas, bermutu dan bertanggung jawab demi kepuasan pasien.

c) Institusi Kesehatan

Sebagai masukan bagi manajemen klinik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien.

d) Peneliti

Sebagai informasi lebih lanjut dalam melakukan penelitian terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Samir Sumant Barve, Rajiv	<i>Assessment of patients' Satisfaction about</i>	Metode penelitian <i>cross sectional</i>	Lebih dari 75% responden menyebutkan tingkat

	Chintaman Yeravdekar (2023)	<i>the Healthcare Services Provided by a Health Promoting University in India: A Mixed-Method Study</i>		kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan di klinik. Ketersediaan layanan kesehatan primer yang dekat dengan rumah dan biaya yang terjangkau.
2.	Isa Gul, Ender Tuncer Helvacioğlu, Sinan Saracli (2023)	<i>Service quality, outpatient satisfaction and loyalty in community pharmacies in Turkey: A structural equation modeling approach</i>	Metode Penelitian <i>Cross Sectional study</i>	Komunikasi, sikap, penyediaan obat, dan lingkungan apotek berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ketetapan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor yang paling efektif terhadap kepuasan pasien adalah penyediaan. Kepuasan pasien sangat mempengaruhi loyalitas pasien.
3.	Zahlimar, Zuriati Zuriati, Lisa Chiew (2019)	<i>Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019</i>	Metode penelitian analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan petugas, daya tanggap petugas, jaminan pegawai, perhatian petugas kesehatan, dan bukti fisik pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Muara Bungo Hanafie tahun 2019`
4.	Angela Alibrandi, Lara Gitto, Michele Limosani, Paolo Fabrizio Mustica (2023)	<i>Patient Satisfaction and quality of hospital care</i>	Metode Penelitian <i>Cross Sectional study</i>	Faktor yang menentukan tingkat kepuasan adalah ketersediaan tempat parkir, pembersihan bangunan dan penilaian terhadap dokter
5.	Mekides Engeda Alemu,	<i>Patient Satisfaction and Associated</i>	Metode Penelitian <i>Cross Sectional study</i>	Proporsi kepuasan pasien terhadap layanan bedah

	<p>Workie Zemene Worku, Elemshet Yirga Berhie (2023)</p>	<p><i>Factors Towards Surgical Service Among Patients Undergoing Surgery at Referral Hospitals in Western Amhara Regional State, Ethiopia</i></p>	<p>ditemukan rendah. Faktor-faktor termasuk usia, status pendidikan, riwayat perawatan bedah sebelumnya, lama tinggal di rumah sakit dan pilihan perawatan bedah berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi layanan kesehatan harus fokus dalam memberikan pendekatan perawatan pasien.</p>
--	--	---	---