

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS kesehatan. Dalam pemberian pelayanan puskesmas diharapkan dapat memenuhi target dalam waktu penyelesaian pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu pelayanan (waktu tunggu dan waktu proses) sehingga menghasilkan kepuasan oleh setiap pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Oktaningtyas, 2020).

Puskesmas menjalankan program kesehatan masyarakat esensial dan pengembangan, yang merupakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. 75 tahun 2014. Upaya kesehatan masyarakat penting termasuk promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana, gizi, dan pencegahan dan pengendalian penyakit. Ada juga upaya kesehatan masyarakat pengembangan yang didasarkan pada masalah kesehatan masyarakat dan kemampuan puskesmas, seperti kesehatan jiwa, kesehatan gigi masyarakat, dan kesehatan tradisional (Kemenkes RI, 2014).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar yg diharapkan setiap orang. Tujuan utama pelayanan kesehatan merupakan menghasilkan hasil (*outcome*) yg menguntungkan bagi pasien, provider dan masyarakat. Pencapaian *outcome* yg diinginkan sangat tergantung dari mutu pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2017). Kualitas pelayanan kesehatan harus sesuai dengan standar dan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, dan efektif. Kualitas ini berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (konsumen), serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pengguna layanan (konsumen) untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Algifari, 2019).

Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang jaminan kesehatan, tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional harus dipertimbangkan saat memberikan layanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan harus sesuai dengan standar dan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif. Pelayanan kesehatan di puskesmas terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya (Ningrum, 2014). Kualitas pelayanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (konsumen) serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pengguna layanan (konsumen) sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen (Algifari, 2019).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Herlambang, 2018). Indikator kepuasan memiliki konsep inti yaitu kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*) dengan langsung menanyakan kepada pasien seberapa puas mereka dengan jasa pelayanan kesehatan, konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*) dengan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan, niat beli ulang (*repurchase intention*) dengan menanyakan pasien secara langsung apakah akan kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan itu lagi, kesediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*); ketidakpuasan pelanggan (*customer dissatisfaction*) (Kotler, 2016 dalam Moh, 2020).

Salah satu penentu kepuasan pasien adalah tipe pasien. Tipe pasien disini yang spesifik dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya pengetahuan, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Dari segi pendidikan seseorang dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki permintaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan seseorang dengan pendidikan lebih rendah. Serta dari segi pekerjaan seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja (Miranda,

2019).

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas (dalam hal ini *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) (Anjayati, 2021). Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa Puskesmas. Sebelum pasien menggunakan jasa Puskesmas, pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Setelah pasien menggunakan jasa Puskesmas tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima. Sehingga kepuasan pengguna layanan (pasien) sebagai tolak ukur dalam keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan, untuk meningkatkan kepuasan pengguna khususnya pasien BPJS dapat tercapai melalui kualitas pelayanan yang baik oleh para petugas kesehatan (Algifari, 2019).

Tingkat kunjungan pasien ke Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan di Indonesia masih tergolong rendah sekitar 45% pada tahun 2016, sedangkan tingkat pemanfaatan puskesmas sebesar 6,5%, dan poskesdes atau polindes sebesar 2,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi masyarakat dalam pelaksanaan pemanfaatan Puskesmas ini masih cenderung rendah (Angelia, 2017).

Puskesmas Guntung Payung merupakan Puskesmas yang berada di wilayah Kota Banjarbaru. Tingkat kunjungan tahun 2021 sebanyak 5.478 pasien BPJS, tahun 2022 sebanyak 16.782 pasien BPJS, dan tahun 2023 sebanyak 19.960 pasien BPJS melakukan pemeriksaan ke Puskesmas Guntung Payung, dari data tersebut dapat dilihat terjadi peningkatan kunjungan setiap tahunnya (Puskesmas Guntung Payung, 2023).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Guntung Payung pada bulan Nopember 2023 dilakukan wawancara terhadap pasien BPJS yang melakukan pemeriksaan, dari hasil wawancara didapatkan beberapa keluhan diantaranya lamanya proses pelayanan yang diberikan, sehingga mereka harus mengantri dan menunggu lama, hal ini disebabkan kurangnya petugas pada bagian pendaftaran, sehingga petugas membutuhkan waktu dalam menginput data pasien. Kurangnya fasilitas

ruang tunggu sehingga pasien sebagian harus berdiri.

Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Guntung Payung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Guntung Payung ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Guntung Payung.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pasien pada pasien bpjs berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), reliabiliti (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*) pada pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Guntung Payung.
- b. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dimensi bukti fisik (*tangible*), reliability (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) , jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Guntung Payung.
- c. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dimensi reliabiliti (*reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Guntung Payung.
- d. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Guntung Payung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Sebagai bahan masukan dan saran untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Pasien BPJS**

Dapat meningkatkan oses pelayanan, sehingga pasien tidak perlu lama menunggu, meningkatkan keramahan dan profesionalisme petugas kesehatan serta dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan bagi pasien BPJS selama di Puskesmas.

#### **b. Bagi Puskesmas**

Sebagai bahan masukan bagi petugas kesehatan agar dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga pasien merasakan kepuasan selama melakukan pemeriksaan.

#### **c. Bagi Institut Pendidikan**

Dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam menambah wawasan terutama mengenai kemampuan petugas dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam memberikan kualitas pelayanan di referensi perpustakaan..

#### **d. Bagi Peneliti**

Dapat digunakan sebagai sumber ilmu pengetahuan dan pengalaman terutama mengenai kepuasan pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja nantinya.

#### **e. Bagi Peneliti lain**

sebagai sumber referensi dan masukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang sama.

## 1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.3 Kaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bethesda 2017. (Wilayanti, 2017).	Persamaan dalam Penelitian ini terletak pada metode penelitian yaitu kuantitatif pendekatan <i>cross sectional</i> dengan analisis uji chi-square	Penelitian Anisa Catur Wilayanti (2017) terdapat pada teknik yang digunakan <i>random sampling</i> , sedangkan penelitian saat ini peneliti menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> , serta terlelak pada lokasi penelitian, jumlah responden, dan kuesioner yang digunakan.
2.	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang (Triwardani,2017)	Persamaan dalam Penelitian ini terletak pada metode penelitian yaitu kuantitatif pendekatan <i>cross sectional</i>	Penelitian Yuni Triwardani (2017) terdapat pada teknik yang digunakan <i>random sampling</i> , sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> , dengan menggunakan analisis uji chi-square serta terlelak pada lokasi penelitian, jumlah responden, dan kuesioner yang digunakan
3.	Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Limboto (Sri el al, 2023)	Persamaan dalam Penelitian ini terletak pada metode penelitian yaitu kuantitatif pendekatan <i>cross sectional</i> dengan analisis uji chi-square	Penelitian Sri Sintiyas Y.Pipi, Sabirin B Syukur, Abdul Wahab Pakaya, (2023) terdapat pada teknik yang digunakan <i>purposive sampling</i> , pada penelitian ini menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> , serta terlelak pada lokasi penelitian, jumlah responden, dan kuesioner yang digunakan.