

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keinginan semua orang. Tidak hanya individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok bahkan masyarakat. Untuk mendukung kesehatan yang optimal pada semua masyarakat, perlu dilakukan dan dilaksanakan upaya-upaya penyelenggaraan pelayanan Kesehatan umum (Dewi, 2016). Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa pelayanan medis yang baik, didukung oleh sumber daya yang tepat, memberikan pelayanan yang efektif, aman dan berkualitas kepada mereka yang membutuhkan. (WHO, 2018).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (Firdaus & Dewi, 2019). Penerapan layanan kesehatan, Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 yaitu Jaminan BPJS Kesehatan, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien baik di Puskesmas yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan Jaminan Kesehatan yaitu untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu, akan tetapi kenyataannya sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya beberapa hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masih adanya pasien pengguna BPJS yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya pada suatu Puskesmas (Idris, 2019).

Menurut data dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencatat, hingga November 2021 ada 229,51 juta peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Jumlah itu naik 7,05 juta orang atau 3,16% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang mencapai 222,46 juta orang, apabila dibandingkan dengan populasi Indonesia, maka 83,89% penduduk di dalam negeri telah mengikuti program JKN sedangkan sisanya sebanyak 16,11% penduduk Indonesia masih belum terdaftar di program tersebut (Mahdi, 2022).

Sementara itu jumlah peserta di Provinsi Banten tahun 2020 cakupan kepesertaannya mencapai 77% dari jumlah penduduk atau sebanyak 7.823.299 jiwa telah terdaftar dalam peserta JKN-Kis (Dinas Kesehatan Provinsi Banten, 2021). Begitu juga dengan masyarakat Kabupaten Pandeglang yang sudah menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) per tanggal 1 Juni 2021 mencapai 1.017.777 jiwa atau 78,5 persen dari total penduduk Pandeglang sebesar 1,29 juta jiwa (Dewa, 2021).

Puskesmas Cimanggu merupakan salah satu wilayah yang berada di Kabupaten Pandeglang didapatkan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2020 sebanyak 6.088 pasien, yang terdiri dari 2.172 pasien BPJS dan 3.916 pasien umum. Tahun 2021 kunjungan pasien mengalami penurunan dimana jumlah secara keseluruhan sebanyak 4.665 pasien yang terdiri dari 1.888 pasien BPJS dan 2.777 pasien umum, kemudian kunjungan pasien pada bulan Januari-Maret tahun 2022 dari 2.348 pasien didapatkan berjumlah 1.313 sebagai pasien BPJS dan 1.035 merupakan pasien umum. Ini menunjukkan jumlah pasien di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang mengalami penurunan.

Masalah yang secara umum dihadapi Puskesmas adalah belum sanggup menaruh sesuatu hal yang diperlukan pengguna jasa. Faktor primer tadi akibat dari pelayanan yang diberikan belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Puskesmas adalah organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas adalah suatu tuntutan yang wajib dipenuhi. Jika pasien menemukan kepuasan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung memutuskan untuk tidak melakukan kunjungan ulang dalam tempat tinggal sakit tadi (Firdaus & Dewi, 2019)

Saat ini, pengguna layanan kesehatan, khususnya yang menggunakan BPJS, mengapresiasi tidak hanya melihat hasil akhir dari perspektif penyembuhan, tetapi juga melihat dan merasakan saat menerima layanan. Dalam konteks masalah ini, penyedia layanan kesehatan tidak dapat bertindak tanpa rencana, tetapi dituntut untuk menciptakan kepercayaan, layanan, dan komitmen kepada pengguna layanan kesehatan untuk memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka (Dewi, 2016).

Jika penyedia layanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan sumber daya kesehatan, upaya pembangunan kesehatan akan efisien dan efektif. Sumber daya kesehatan meliputi sumber daya manusia, sarana dan dana. Meningkatnya status sosial masyarakat selama ini juga berdampak pada meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas penyedia layanan kesehatan (Firdaus & Dewi, 2019).

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintah maupun sektor swasta (Purwoastuti & Walyani, 2019). Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada

tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien (Syafrudin *et al.*, 2019).

Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat menjadi tolak ukur puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan bagi pasien adalah ketika jasa atau pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan tidak baik atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien merupakan ukuran puas tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan bagi pasien jika pelayanan yang diterima atau melebihi harapan, dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima di bawah harapan (Pohan, 2018).

Faturahmah & Raharjo (2017), menetapkan 6 (enam) indikator mutu pelayanan kesehatan meliputi keselamatan pasien, perawatan diri, kepuasan pasien, kecemasan, kenyamanan dan pengetahuan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan (Rahmayanty, 2018). Kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa rumah sakit telah berhasil memberikan pelayanan medis yang berkualitas. Memberikan layanan medis yang berkualitas berdampak pada perawatan pasien. Pasien cenderung mengikuti saran, setia, dan tetap pada rencana perawatan yang disepakati (Firdaus & Dewi, 2019).

Peningkatan arus pasien akan terus menimbulkan efek yang berkelanjutan bagi kepuasan pasien. Hal tersebut akan membantu kenaikan pendapatan pada Puskesmas (Rahmayanty, 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, 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. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Ningrum, *et al.*, 2019).

Adawia *et al.* (2020) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau jasa yang dirasakan dan yang diharapkannya. Siswati (2019) menambahkan bahwa kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengguna layanan Puskesmas, dalam hal ini pasien, tidak hanya mengobati penyakit fisik dan meningkatkan kesehatannya, tetapi juga kualitas dalam hal kepuasan sikap, ketersediaan sarana dan prasarana yang selalu sesuai, dan lingkungan fisik serta penyedia layanan Kesehatan dapat memberikan kenyamanan dalam penanganannya.

Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan prima dari tenaga medis di instansi kesehatan. Jika pelayanan kurang baik, pasien yang tidak puas akan mengadu ke Puskesmas. Pengaduan yang tidak segera ditangani menurunkan kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan medis Puskesmas. Kepuasan

pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Dewi, 2016).

Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Menurut Aryani *et al.* (2018) transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Dewi (2016) dalam salah satu studi yang diteliti oleh Parasuraman indikator dalam menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang banyak digunakan yaitu dikenal dengan dimensi *Servqual*, lima kualitas pelayanan tersebut mencakup *tangibles* (tampilan/bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), *assurance* (jaminan dan kepastian) dan *emphaty* (empati).

Hasil penelitian Sutinah & Simamora (2018) menurut dimensi *servqual* dimensi *emphaty* memiliki nilai tertinggi, kemudian di peringkat kedua dimensi *assurance*, peringkat ketiga dimensi *reliability*, peringkat keempat ada dimensi *responsiveness* dan di peringkat kelima yaitu dimensi *tangible*. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dimensi belum memenuhi harapan dari pasien BPJS tersebut, dengan demikian dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi *tangibles*.

Hardiyati *et al.* (2019) dalam penelitiannya ditemukan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan sesuai dengan teori *Servqual*, melihat dari hasil uji statistik ditemukan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan dimensi *emphaty* berhubungan dengan kepuasan

pasien peserta BPJS, sementara dimensi *tangible* tidak berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS.

Penelitian yang serupa didapatkan dari hasil Meistika *et al.* (2019) kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Puskesmas Sukoharjo. Ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan pelayanan yaitu bukti fisik masih adanya pembatasan fasilitas bagi peserta BPJS, Keandalan masih ada beberapa tenaga medis lambat dalam memberikan pelayanan, dari segi jaminan masih ada pasien pengguna BPJS yang meragukan diagnosa penyakit yang dirasakan dari segi empaty masih kurang.

Survei awal yang peneliti lakukan kepada 10 pasien BPJS yang melakukan kunjungan melalui wawancara non formal, ditemukan 7 pasien diantaranya merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Mereka beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan lambat sehingga proses pelayanan dirasa lama, dan petugas pelayanan datang tidak tepat waktu sesuai dengan jadwal yang terpampang, dan ada beberapa petugas pelayanan dalam melayani pasien bersikap kurang ramah. faktor lainnya fasilitas yang disediakan tidak lengkap salah satunya tidak tersedia ruang pemeriksaan gigi, sehingga pada saat pasien ingin berobat ke Puskesmas Cimanggu dengan keluhan sakit gigi harus dioper ke Puskesmas terdekat.

Sehubungan dengan itu, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data di Puskesmas Cimanggu jumlah pasien BPJS mengalami penurunan. Survei data awal yang peneliti lakukan kepada 10 pasien BPJS yang melakukan kunjungan melalui wawancara non formal, ditemukan 7 pasien diantaranya merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang.
- 2) Mengidentifikasi distribusi frekuensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) pada pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang.

- 3) Mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi kepentingan keilmuan

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan ilmu yang terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien khususnya di Puskesmas.

1.4.2 Bagi Tempat penelitian

Data yang diperoleh dari penelitian dapat dijadikan suatu tolak ukur serta upaya Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan rasa nyaman pada pasien rawat jalan sehingga dapat meningkatkan kepuasan. Disamping itu sebagai masukan kepada pihak manajemen puskesmas dalam menyusun rencana strategis, sehingga visi Puskesmas tercapai yang bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa mendatang, khususnya di bidang pelayanan kesehatan dan sebagai referensi dalam program peningkatan kualitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan untuk menambah bahan pustaka serta meningkatkan pengetahuan dan wawasan mahasiswa serta pembaca pada umumnya tentang kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien pada Puskesmas.

1.4.4 Manfaat bagi Peneliti

Sebagai sarana menambah wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan.

