

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini banyak ditemukan berbagai jenis penyakit baru yang mengancam kesehatan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan, maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu masyarakat juga akan semakin pandai dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang diinginkan dan butuhkan (Nurfadani, Jati, Arso, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan sesuatu yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien serta dipihak lain berdasarkan tata cara penyelenggaraannya apakah sudah sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat diukur berdasarkan tingkat kepuasan penerima pelayanan (Tjiptono, 2014).

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subjektif tetap ada dasar objektifnya, terutama penilaian pasien yang dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan,

situasi psikis waktu itu, dan kenyataan yang ada. Secara umum kepuasan pasien mencakup empat aspek yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknik petugas dan biaya (Sabarguna, 2014). Undang-Undang Kesehatan No. 36 tahun 2009 juga mengatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Juga memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Setiap orang berkewajiban ikut mewujudkan, mempertahankan, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Juga menghormati hak orang lain dalam upaya memperoleh lingkungan yang sehat baik fisik, biologi, maupun sosial.

Pemberian pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan tertib, dan penuh rasa tanggung jawab. Rumah sakit atau klinik kesehatan sebagai penyedia pelayanan dituntut agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa membedakan latar belakang sosial dan penanggung biaya pasien karena pasien yang bertindak sebagai konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan kepuasan bagi pasien (Sabarguna, 2010).

Sesuai amanat UU No 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan UU No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka dimulai pada 1 Januari 2014 setiap Rumah Sakit Pemerintah dan RS Swasta yang bekerjasama dengan BPJS, wajib melayani pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang pembiayaannya

menjadi tanggungan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, yang dimaksud dengan pasien BPJS yakni Peserta Jaminan Kesehatan yang menerima bantuan iuran dari pemerintah (PBI) dan bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) atau peserta mandiri yang terdiri dari PNS, TNI, POLRI. Pasien tanggungan BPJS ini mempunyai hak yang sama dengan pasien umum lainnya untuk menerima pelayanan yang memuaskan dari pihak Rumah Sakit. Mengingat program pemerintah di bidang Kesehatan ini, merupakan program baru serta bertujuan untuk mengendalikan mutu dan biaya kesehatan, agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, serta mempunyai prospek yang baik bagi Rumah Sakit mengingat program ini wajib bagi seluruh warga Negara Indonesia, maka Rumah Sakit bertanggungjawab untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas agar dipilih oleh masyarakat peserta BPJS. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu : bukti langsung, kehandalan, keyakinan, responsif dan empati (Supranto, 2011).

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, et.al. dalam Kotler, (2013) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Realibilitas/keandalan (*relibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan

memuaskan (2) Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan (4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, (5) Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Mutu pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan. Kepuasan pasien dapat mencerminkan intervensi pasien baik ketika melakukan kunjungan pengobatan dan atau hubungan antara intervensi yang diinginkan atau diterima pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penting yang akan mempengaruhi pemasaran sebuah klinik. Pengukuran kepuasan pasien relatif mudah dikerjakan serta diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan penyedia pelayanan dalam segi kepuasan pasien.

Hasil penelitian Siswati (2015) tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar, menyimpulkan bahwa ada hubungan antara *reability* ($p=0,001$), *tangible* ($p=0,000$), *empathy* ($p=0,001$), *responsiveness* ($p=0,001$), dan keamanan dan kenyamanan ($p=0,001$) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar dan tidak ada hubungan antara *assurance* ($p=0,491$), jumlah personel ($p=0,106$), dan ketersediaan obat ($p=143$) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar. Kepuasan pasien

tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan.

Balai Pengobatan BTH merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Yayasan Bakti Tunas Husada Tasikmalaya, sebagai salah satu Unit Pelaksana, Teknis di bidang kesehatan yang secara organisatoris bertanggung jawab kepada Yayasan Bakti Tunas Husada Tasikmalaya. Balai Pengobatan BTH berdiri pada tahun 1998 yang diberi nama DUKM Mandiri Tasikmalaya, yang berubah nama seiring dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Ketua Yayasan BTH Tasikmalaya tertanggal 9 Agustus 2010 menjadi BP BTH, yang biasa melayani pengobatan rawat jalan bagi mahasiswa STIKes, Dosen, Karyawan dan Keluarga Yayasan BTH, dan juga Masyarakat umum. Awal perjalanan BP BTH ini bertempat di Ruang Lab Akper Depkes Tasikmalaya, baru pada tahun 2001 untuk memaksimalkan pelayanan dan perannya Yayasan BTH memberikan bantuan berupa bangunan sarana pelayanan kesehatan yang representatif yang berlokasi di tanah milik Yayasan Bakti Tunas Husada Tasikmalaya. Sistem yang dipakai di BP BTH adalah sistem Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM). Sistem ini menjadi cara yang dikembangkan oleh Pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan para

peserta, dimana kegiatannya tidak hanya mengobati tetapi juga mencegah penyakit dan promosi kesehatan.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada Bulan Januari 2019 di Klinik BTH dengan jumlah kunjungan pasien BPJS pada Bulan Januari sejumlah 58 orang. Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pasien diantaranya 6 dari 10 orang pasien pengguna BPJS menyatakan berbagai keluhan. Pasien sering mengeluh terkait obat yang diberikan oleh pihak klinik terkadang terbatas dan tidak cocok. Sehingga tak jarang pasien membeli obat di luar sesuai dengan resep yang didapatkan dari dokter, ataupun pasien menunggu waktu lebih lama untuk melakukan pemeriksaan karena jam kedatangan dokter, dan beberapa pasien sering datang untuk berobat karena terapi yang diberikan oleh dokter kurang membantu keadaan kesehatannya.

Fenomena tentang ketidakpuasan pasien BPJS tersebut dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal yaitu pasien BPJS menganggap prosedur pemeriksaan dan administrasi 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 tidak jarang ada pasien yang sering melakukan kunjungan, karena hal itu angka kunjungan pasien BPJS terus meningkat.

B. Rumusan Masalah

Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan

perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang. Pemerintahan telah mengambil kebijakan strategis untuk memberlakukan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS. Sejak 1 Januari 2014 program ini telah resmi diberlakukan diseluruh daerah di Indonesia. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu : bukti langsung, kehandalan, keyakinan, responsif dan empati.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Klinik BTH Kota Tasikmalaya”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Klinik BTH Kota Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya kualitas pelayanan di Klinik BTH Kota Tasikmalaya.
- b. Diketuinya kepuasan di Klinik BTH Kota Tasikmalaya
- c. Diketuinya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Klinik BTH Kota Tasikmalaya.

D. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Sebagai suatu pengalaman menambah wawasan dalam penelitian, sehingga untuk kedepannya mampu memberikan karya penelitian-penelitian lainnya.

b. Bagi Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya

Diharapkan dapat memberikan tambahan literatur kepustakaan sehingga dapat membantu bagi penelitian lain untuk dapat mengembangkan penelitian ini.

c. Bagi Profesi

Sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien yang berobat ke Klinik BTH Kota Tasikmalaya. Serta untuk mengembangkan ilmu keperawatan yang menyangkut pelayanan kepada pasien khususnya pada pasien dengan tingkat sosial yang berbeda.

d. Bagi Klinik BTH Kota Tasikmalaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk evaluasi dan pengambil kebijaksanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik BTH Kota Tasikmalaya, sehingga dapat terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis, serta dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

