

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (UU RI No. 36, 2009)). Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan kesehatan merupakan ujung tombak untuk menciptakan masyarakat dan bangsa yang sehat. Pemilihan jasa pelayanan kesehatan oleh konsumen tentu sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Levey dan Loomba dalam Syafrudin (2014), bahwa pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara Bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Salah satu pelayanan yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah puskesmas. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan puskesmas memiliki peran

yang sangat strategis dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Puskesmas bukan hanya tempat, tetapi juga sebuah fasilitas, sebuah institusi dan sebuah organisasi (Aditama,T.Y 2015). Terlepas dari kualitas peningkatan kesehatan, puskesmas sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan pun adakalanya memiliki suatu masalah ataupun kendala. Pihak puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang di berikan (John, J dalam Irsansyah, P, *et,al* (2013).

Puskesmas memiliki peranan penting dalam upaya rehabilitatif dan kuratif kesehatan melalui pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan tempat penampungan orang yang memiliki gangguan kesehatan yang memerlukan rawat jalan, maupun kontrol kesehatan puskesmas juga tempat konsentrasi sebagai ahli kesehatan kedokteran, pasien yang sakit, Depkes RI (2009).

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang di perlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter Depkes RI (2009). Sedangkan menurut Riadi. M (2016) mereka yang membeli atau menggunakan produk atau jasa pelayanan kesehatan disebut pelanggan atau *customer*. Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa pelayanan kesehatan atau pasien bisa disebut juga pelanggan, yang berarti merka yang melakukan konsultasi dan memperoleh pelayanan kesehatan atau pasien bisa juga disebut pelanggan, yang berarti mereka melakukan konsultasi dan memperoleh pelayanan kesehatan dan

juga membeli atau menggunakan suatu produk jasa pelayanan kesehatan. Penggunaan jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler, P dan Keller, KL , 2009). Menurut Oliver dalam Koentjoro, T (2007) bahwa kepuasan merupakan repon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap mutu, kinerja hasil (luaran klinis) dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari produk atau pelayanan yang diterima.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, menurut pendapat Budi Astuti dalam Purwanto, S. (2007) bahwa pasien dalam mengavaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor antara lain, kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya. Salah satu faktor tersebut yaitu kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan memanfaatkan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan masyarakat dan pemerintah, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik, Azwar, A dalam Bustami (2011).

Parasuraman *et.al* dalam Bustami(2011) melalui penelitiannya mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas pelayanan. Namun dimensi tersebut telah disederhanakan menjadi lima dimensi utama, yaitu kehandalan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, empati, bukti langsung. Menurut (Sugito, 2005), beberapa faktor kualitas yang mempengaruhi kepuasan jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, *empathy* (perilaku peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, biaya (*Cost*), tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral *hazard* bagi pasien dan keluarganya, penampilan fisik (kerapihan) petugas, jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), keandalan dan keterampilan (*reability*) petugas kesehatan, kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*).

Menurut penelitian Cahyadi, S R *et.al* (2014) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *reability* dengan kepuasan pasien, (*p value* 0,005<0,5). *Responsiveness* dengan kepuasan pasien, (*p value* 0,028<0,05). *Assurance* dengan kepuasan pasien, (*p value* 0,014<0,05). Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan

pasien, ($p \text{ value } 0,147 > 0,05$). *Empathy* dengan kepuasan pasien, ($p \text{ value } 0,087 > 0,05$). Dari kelima dimensi mutu dua diantaranya tidak ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayan dengan kepuasan pasien, yaitu pada dimensi *tangible* dan *emphaty*. Sedangkan dimensi *reability*, *responsivenss*, dan *assurance* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan.

Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya memiliki jumlah kunjungan cukup tinggi yaitu sebanyak 29.674 orang pada bulan Januari sampai dengan Desember 2018, dengan jumlah kunjungan dari dalam wilayah kerja Puskesmas Cipedes sebanyak 23.010 orang, jumlah kunjungan dari luar wilayah dalam kabupaten sebanyak 6189 orang dan dari luar wilayah luar kabupaten 475 orang. Dilihat dari lima faktor dominan yang berhubungan dengan dimensi kepuasan dan telah dilakukan survei awal kepada pasien sebanyak 20 orang, didapatkan hasil yaitu pada dimensi daya tanggap pelayanan (*responsiveness*) sebesar 40% (8 pasien) merasa tidak puas, pada dimensi jaminan pelayanan (*assurance*) sebesar 60% (12 pasien) merasa tidak puas, pada dimensi bukti langsung atau penampilan pelayanan (*Tangible*) sebesar 60% (12 pasien) merasa tidak puas, pada dimensi perhatian pelayanan (*empathy*) sebesar 55% (11 pasien) merasa tidak puas dan pada dimensi kehandalan pelayanan (*reability*) sebesar 55% (11 pasien) merasa tidak puas. Sedangkan pada kualitas pelayanan sebesar 65% (13 pasien) merasakan kualitas pelayanan kurang baik, lebih dari setengah responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang di terima.

Berdasarkan gambaran di atas maka hasil penelitian dituangkan kedalam bentuk skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta BPJS dalam Pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya”

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara daya tanggap petugas pelayanan dengan kepuasan pasien mengenai daya tanggap petugas pelayanan dalam pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya ?
2. Apakah ada hubungan antara jaminan petugas pelayanan dengan kepuasan pasien mengenai jaminan petugas pelayanan dalam pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya ?
3. Apakah ada hubungan antara bukti langsung petugas pelayanan dengan kepuasan pasien mengenai bukti langsung petugas pelayanan dalam pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya ?
4. Apakah ada hubungan antara empati petugas pelayanan dengan kepuasan pasien mengenai empati petugas pelayanan dalam pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya ?
5. Apakah ada hubungan antara kehandalan petugas pelayanan dengan kepuasan pasien mengenai kehandalan petugas pelayanan dalam pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis hubungan antara daya tanggap petugas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya
2. Menganalisis hubungan antara jaminan petugas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya
3. Menganalisis hubungan antara bukti langsung petugas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya
4. Menganalisis hubungan antara empati petugas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya
5. Menganalisis hubungan antara daya tanggap petugas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS dalam pelayanan Fasilitas Pertama di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

2. Lingkup Metode

Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode survey analitik dengan pendekatan desain *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini merupakan penelitian di bidang kesehatan masyarakat khususnya mengenai Adiministrasi Kebijakan Kesehatan (AKK).

4. Lingkup Tempat

Lingkup penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Februari 2019 – Juli 2019.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk digunakan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Setelah menerima teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah, penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat secara nyata di lapangan serta bagaimana cara menganalisa masalah dan pemecahannya yang ada pada pelayanan rawat jalan.

2. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan masukan dan evaluasi mengenai pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya, sehingga puskesmas dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

3. Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini dapat menambah variasi referensi kepustakaan bagi pengembangan ilmu di bidang manajemen pelayanan kesehatan di puskesmas.