

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan kondisi tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pasien termasuk kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Pohan, 2007).

Pelayanan Kesehatan di rumah sakit yang mencakup proses, akses, dan sistem dari pelayanan kesehatan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan. Upaya yang dilakukan untuk memenuhi pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah dengan meningkatkan upaya kualitas pelayanan yang terdiri dari fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik lainnya, sistem pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas kesehatan, dan penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan (Wisnu, 2018). Kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tolak ukur yang digunakan untuk melakukan penilaian kepuasan pasien dengan kondisi jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik juga

penilaian kepuasan pasien yang diberikan terhadap pelayanan rumah sakit (Bustami, 2011).

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan program negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial kepada seluruh rakyat. BPJS Kesehatan menjadi salah satu program kesatuan dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dimulai pada tanggal 1 Januari 2014. Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional merupakan program jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Jaminan kesehatan nasional adalah upaya pemerintah untuk masyarakat dalam memperoleh pemeliharaan kesehatan dan kebutuhan kesehatan dasar dalam bentuk asuransi yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan (Jaminan Sosial Nasional, 2014).

BPJS Kesehatan dapat digunakan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dalam program jaminan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Fasilitas kesehatan tersebut terdiri dari Rumah Sakit, Puskesmas, dan Klinik yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Kepesertaan BPJS diwajibkan untuk seluruh penduduk Indonesia dalam mewujudkan derajat kesehatan (Kemenkes RI, 2013).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66/MENKES/11/1987 Pelayanan rumah sakit di instalasi rawat jalan merupakan pelayanan yang dilakukan terhadap seseorang yang masuk rumah sakit/puskesmas/klinik, untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. Standar pelayanan minimal kepuasan pelanggan di instalasi rawat jalan Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 adalah  $\geq 90\%$ . Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu bertujuan untuk memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pelanggan serta penyelenggaraannya sudah sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

Kabupaten Tasikmalaya merupakan salah satu kabupaten di Jawa Barat yang menyediakan program BPJS dan jaminan kesehatan nasional kepada masyarakat Tasikmalaya untuk meningkatkan kesejahteraan dalam bidang kesehatan. Berdasarkan data BPJS Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2021, kepesertaan BPJS meningkat dibandingkan dari 2 tahun sebelumnya dari jumlah total penduduk di Kabupaten Tasikmalaya. Kepesertaan BPJS di Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2021 sebanyak 1.801.887 peserta (BPJS Kabupaten Tasikmalaya, 2022).

RSUD SMC Singaparna Kabupaten Tasikmalaya merupakan salah satu fasilitas kesehatan penyedia pelayanan kesehatan rujukan yang bekerjasama dalam melaksanakan program BPJS kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Tasikmalaya. RSUD SMC Singaparna Kabupaten Tasikmalaya merupakan rumah sakit kelas C milik pemerintah sesuai dengan Keputusan Bupati Tasikmalaya Nomor 45 Tahun 2015, yang bertujuan dalam menyelenggarakan pengobatan, pemulihan, perbaikan, pencegahan, pelayanan rujukan, pendidikan dan pelatihan, serta penelitian (Profil RSUD SMC).

Berdasarkan data kepuasan pelanggan di instalasi rawat jalan RSUD SMC Singaparna pada tahun 2019 hanya memenuhi sebanyak 79,11%, tahun 2020 sebesar 83,54%, sedangkan pada tahun 2021 sebesar 87,5% yang menunjukkan adanya sedikit penurunan terhadap kepuasan masyarakat. Dari data kepuasan pelanggan tersebut, instalasi rawat jalan RSUD SMC Singaparna Kabupaten Tasikmalaya belum dapat memenuhi standar pelayanan minimal pelayanan rawat jalan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 karena selama tiga tahun terakhir masih dibawah 90%. (RSUD SMC, 2021)

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Agustus 2022 melalui observasi dan wawancara dengan mengambil sampel sebesar 10% sebanyak 15 pasien JKN yang melakukan pengobatan di instalasi rawat jalan RSUD SMC Singaparna, menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu 9 orang merasakan kurang puas dari

aspek kualitas pelayanan dimensi *tangible*, 8 orang merasakan kurang puas dari aspek kualitas pelayanan dimensi *reliability*, 12 orang merasakan kurang puas dari aspek kualitas pelayanan dimensi *responsiveness*, 4 orang merasakan kurang puas dari aspek kualitas pelayanan dimensi *assurance*, dan 4 orang merasakan kurang puas dari aspek kualitas pelayanan dimensi *empathy*. Data tersebut menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* mendapatkan persentase terbanyak yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini sangat berdampak pada menurunnya standar pelayanan minimal kepuasan pelanggan dan kepercayaan untuk melakukan pengobatan di instalasi rawat jalan RSUD SMC Singaparna.

Menurut Kotler (2014), dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan dapat mengukur kepuasan pasien dengan menggunakan metode kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari lima indikator dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kemampuan (*assurance*), empati (*empathy*), dan fasilitas sarana prasarana (*tangibles/facilities*). Hal ini dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi dan tingkat kepercayaan pasien untuk berobat di RSUD SMC Singaparna.

Pelayanan kesehatan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Singaparna Kabupaten Tasikmalaya memiliki intensitas kunjungan tertinggi dibandingkan dengan instalasi rawat inap, dan instalasi gawat darurat. Instalasi rawat inap pada tahun 2021 terdapat sebanyak 10.439

kunjungan dan instalasi gawat darurat sebanyak 14.392 kunjungan pasien JKN. Instalasi rawat jalan melayani pengobatan dan perawatan tertinggi pada tahun 2021 yaitu sebanyak 97.173 kunjungan. Menurut A. Farich (2018), pasien JKN memiliki keinginan dan harapan yang berbeda dari pasien umum terkait kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian ini karena pengobatan dan perawatan pasien JKN termasuk dalam kunjungan tertinggi di instalasi rawat jalan. (RSUD SMC, 2021).

Hasil penelitian Niken dan Wisnu (2018) tentang hubungan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit UNS diperoleh hasil tingkat kepuasan pada indikator dimensi mutu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* berturut-turut sebesar 94,24%, 94,80%, 91,11%, 95,70%, dan 93,96%. Berdasarkan hasil wawancara Niken dan Wisnu masih terdapat beberapa permasalahan pada pelayanan administrasi seperti lama waktu tunggu di loket pendaftaran dikarenakan persyaratan administrasi BPJS yang kurang lengkap, kurangnya informasi dan penjelasan petugas pelayanan, proses sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM-RS) yang lama, sistem antrian manual dan jumlah petugas yang kurang.

Penelitian di RSUD SMC Singaparna Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2020 tentang kualitas pelayanan medik mendapatkan hasil bahwa pelayanan medik yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan penerima layanan. Beberapa hambatan dalam penelitian tersebut adalah

masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana kesehatan, serta ketersediaan bidang kefarmasian yang belum lengkap di pelayanannya. (Syahroni, 2020)

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “Analisis hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Singaparna Kabupaten Tasikmalaya”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.

### **2. Tujuan Khusus**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui hubungan antara bukti nyata (*Tangible*) dengan kepuasan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Kab. Tasikmalaya.

- b. Mengetahui hubungan antara Keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Kab. Tasikmalaya.
- c. Mengetahui hubungan antara Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Kab. Tasikmalaya.
- d. Mengetahui hubungan antara Kemampuan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Kab. Tasikmalaya.
- e. Mengetahui hubungan antara Empati (*Empathy*) dengan kepuasan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Kab. Tasikmalaya.

#### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

##### 1. Lingkup Masalah

Menganalisis hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.

##### 2. Lingkup Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif bersifat deskriptif dengan menggunakan desain *cross sectional*.

##### 3. Lingkup Keilmuan

Ilmu kesehatan masyarakat pada peminatan administrasi kebijakan kesehatan

#### 4. Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya

#### 5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien JKN di instalasi rawat jalan RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya

#### 6. Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan September-November 2022

### **E. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Penulis

Hasil penelitian berguna sebagai bahan untuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

#### 2. Bagi Jurusan

Hasil penelitian berguna sebagai referensi bacaan yang dapat digunakan oleh peneliti lain khususnya di peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK).

#### 3. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu sebagai masukan tentang hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien JKN di Instalasi Rawat Jalan RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.

