

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah hak dan investasi, dan semua warga negara berhak atas kesehatannya. Berdasarkan UU RI No 36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Hal ini membutuhkan campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan cita-cita bangsa dengan pelayanan yang efektif, efisien dan terarah. Diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat, dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Candra A, 2010). Untuk mengetahui kepuasan pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Azwar (2009). Pada era sekarang peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memanfaatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) guna mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan semakin banyaknya pasien JKN membuat rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan dan mutu fasilitas kesehatan. Penerapan sistem kendali mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan dilakukan secara menyeluruh meliputi standar mutu, fasilitas kesehatan yang diberikan dengan upaya kesehatan baik promotif (kegiatan pelayanan kesehatan yang mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan), preventif (kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan), kuratif (kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit) maupun rehabilitatif (kegiatan untuk mengembalikan penderita ke dalam masyarakat sehingga bisaditerima lagi di dalam masyarakat). Pengguna jasa pelayanan rumah sakit adalah pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut

kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. Bahkan pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Menurut Perpres Nomor 12 tahun 2013 Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan mutu pelayanan kepuasan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas dan fasilitas kesehatan tersebut. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.

Dari beberapa hasil studi lainnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah yang diberikan rumah sakit. Dimensi mutu dan kualitas layanan (*servicequality*) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan kesehatan. Dalam suatu Studi yang memakai metode kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai “secercah senyum pemberi layanan kesehatan” Wijaya, T. (2008), Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 menjelaskan tentang setiap orang berhak atas Jaminan Sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur. Jaminan Kesehatan Nasional merupakan jaminan yang berupa perlindungan terhadap risiko kesehatan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) kepada peserta berupa pemeliharaan kesehatan juga perlindungan terhadap kebutuhan dasar kesehatan. Jaminan tersebut diberikan kepada peserta yang iurannya dibayarkan secara pribadi maupun yang dibayarkan oleh pemerintah.

Sebagai badan penyelenggara yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden, BPJS Kesehatan berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan melakukan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja. Jika pelayanan yang diberikan rendah, maka akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Cep Kurniawan yang dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta Tahun 2016 tentang Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta diperoleh perhitungan statistik mengenai kepuasan (*Servqual*) perhitungan statistik mengenai Kepuasan (*Servqual*) menunjukkan sebanyak 38,3% responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang di berikan dan sebanyak 61,2 % yang menyatakan tidak puas memeberikan pelayanan langsung yang dirasakan oleh pasien.

Dalam Undang - Undang Peraturan Pemerintah No.36 Tahun 2012 mengenai kewajiban rumah sakit dan pasien, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat pasien, dan setiap rumah sakit mempunyai suatu kewajiban yaitu berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan, menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu/miskin, melaksanakan fungsi sosial, melaksanakan etika rumah sakit dengan baik, melaksanakan program pemerintah baik secara regional maupun nasional, menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit, mengupayakan keamanandan kenyamanan pasien, pengunjung dan petugas dirumah sakit, memberikan informasi yang jelas mengenai tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat secara baik dan terbuka. (Kemenkes RI,2012). Rumah Sakit sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Selama ini Kementerian Kesehatan

telah menyusun dan melakukan akreditasi rumah sakit, tetapi saat ini belum ada pedoman dan indikator yang memudahkan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit dari sisi pasien. Penilaian pelayanan dari sisi pasien memudahkan Kementerian Kesehatan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan rumah sakit, dalam hal ini juga memberikan masukan kepada manajemen untuk menentukan kebijakan demi peningkatan kualitas rumah sakit. Hal tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dahlan (2012) bahwa jika jasa layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten

Berkembangnya jumlah rumah sakit di Malang menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kepuasan yang maksimal bagi mereka. Itu alasannya setiap rumah sakit hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan.

Rumah Sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Selain itu rumah sakit juga bertugas melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara tepat, cepat, tanggap dan terpadu dengan peningkatan serta pencegahan yang dilaksanakan dengan upaya rujukan. Di samping itu Rumah Sakit sebagai unit sosial dihadapkan semakin langkanya sumberdana untuk membiayai kebutuhannya, padahal di lain pihak

Rumah Sakit diharapkan dapat bekerja dengan tarif yang dapat terjangkau oleh masyarakat luas.

Berdasarkan Permenkes RI No. 34 tahun 2010 tentang klasifikasi rumah sakit. Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Malang merupakan rumah sakit dengan klasifikasi tipe C yang memiliki fasilitas berupa layanan poliklinik yang terdiri dari layanan dokter spesialis (dokter spesialis anak, kulit dan kelamin, paru, jantung, saraf, ilmu penyakit dalam, psikiatri, THT, bedah umum, orthopedi, kandungan dan mata), dokter umum, dokter gigi, IGD 24 jam dan ICU. Kamar operasi dengan menggunakan teknologi modern. Layanan penunjang yang terdiri dari radiologi, laboratorium kateterisasi jantung, laboratorium klinik, laboratorium patologi anatomi, hemodialisa, instalasi farmasi 24 jam, USG 4 dimensi, dan CBT Scan 64 slice. Ruang perawatan gedung utama 6 lantai yang terdiri dari Ruang Anggrek (VVIP), Kemuning, (VIP A), Tulip (VIP B), Krisan (kelas utama), Lilly (Kelas 1), Kamar Bersalin, Perinatologi dan ruang ICU dan gedung penunjang 3 lantai yang terdiri dari Ruang Krisan B, Seruni B (kelas 2), dan Ruang Mawar (kelas 3). Rumah sakit ini merupakan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yang berstatus sebagai rumah sakit swasta yang ikut serta dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS) yang dulunya adalah PT Asuransi Kesehatan (ASKES).

Dengan adanya fasilitas serta tenaga profesional yang dimiliki, Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang dituntut untuk terus memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan rawat jalan berdasarkan persepsi pasien JKN di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Malang terhadap kepuasan pasien peserta JKN. Dalam penelitian ini pasien menjadi responden berdasarkan pertimbangan bahwa pasien merasakan langsung pelayanan rawat jalan dan fasilitas kesehatan dari Rumah Sakit tersebut. Penulis merasa masalah kesehatan sangat penting di masyarakat sehingga penelitian tentang kepuasan pelayanan kesehatan penting untuk kami angkat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut: “Bagaimana Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Persepsi Pasien JKN pada Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2019?”.

## 1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini antara lain :

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Persepsi Pasien JKN pada Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2019.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi persepsi pasien rawat jalanpeserta JKN tentang kepuasan pelayanan pada dimensi kehandalan (*reliability*) di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2019.
- b. Untuk mengidentifikasi persepsi pasien rawat jalan peserta JKN tentang kepuasan pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2019.
- c. Untuk mengidentifikasi persepsi pasien rawat jalan peserta JKN tentang kepuasan pelayanan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2019.
- d. Untuk mengidentifikasi persepsi pasien rawat jalan peserta JKN tentang kepuasan pelayanan pada dimensi empati (*empathy*) di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2019.
- e. Untuk mengidentifikasi persepsi pasien rawat jalan peserta JKN tentang kepuasan pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2019.

#### **1.4 Manfaat**

Sesuai dengan tujuan di atas, berikut ini manfaat yang dapat diambil dari penulisan proposal.

1. Bagi Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang

Dapat memberikan masukan bagi rumah sakit untuk peningkatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2019.

2. Bagi institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pelayanan rawat jalan berdasarkan persepsi pasien JKN pada rumah sakit.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman peneliti serta dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat.