

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kunci produktifitas masyarakat, untuk melakukan berbagai macam kegiatan hidup dengan kondisi fisik yang baik. Kesehatan itu juga sesuatu hal yang sangat penting bagi setiap masyarakat terutama untuk menjalankan berbagai macam aktivitas yang harus disertai dengan kondisi fisik yang sehat dan segar. Kondisi fisik akan berpengaruh pada produktivitas dan efektivitas kegiatan setiap individunya (Ningrum, 2015). Masalah pokok masyarakat yang sering terjadi saat ini ialah masalah kesehatan. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat juga keinginan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menurut penyedia jasa pelayanan kesehatan yaitu seperti Puskesmas atau Fasilitas Kesehatan yang meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, untuk dapat meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Wulandari, n.d.).

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik pasien tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik memadai. Terdapat lima faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu wujud atau tampilan nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat diartikan dengan perasaan senang atau kecewanya seseorang yang berasal dari suatu perbandingan antara persepsi atau produk yang dirasakan dan diharapkan oleh pasien (Eninurkhatun et al., 2017).

Kepuasan masyarakat di unit pelayanan dapat tercapai apabila unsur di dalam organisasi (Puskesmas atau Fasilitas Kesehatan) terlibat. Puskesmas merupakan bagian dari system kesehatan maka diharuskan mampu untuk menciptakan keunggulan dalam memberikan pelayanan yang baik. Ada 2 pelayanan di Puskesmas yaitu pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang masuk puskesmas / fasilitas kesehatan untuk keperluan observasi, diagnose, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. Sedangkan pelayanan rawat inap ialah pelayanan terhadap pasien puskesmas / fasilitas kesehatan yang menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi diagnosis, terapi, rehabilitasi medis atau pelayanan medis lainnya, dan memiliki kegunaan untuk interaksi antara pasien dan fasilitas kesehatan berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang sensitive yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra fasilitas kesehatan. Berbagai kegiatan yang terkait dengan pelayanan rawat inap di fasilitas kesehatan yaitu penerimaan pasien, pelayanan medis (dokter), pelayanan perawatan oleh perawat, pelayanan penunjang medis, pelayanan obat, pelayanan makan, serta administrasi keuangan (Suryawati & Shaluhiah, n.d.).

Berdasarkan studi pendahuluan penulis tertarik melakukan penelitian dengan melihat aspek bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dapat menyatakan bahwa gambaran kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Leces dapat dikategorikan puas. Dengan adanya hasil studi pendahuluan pada wawancara dengan beberapa pasien rawat inap peserta JKN-KIS di Puskesmas Leces. Terdapat 7 dari 12 responden yang mengatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan di Puskesmas Leces karena tenaga kesehatannya yang melayani pasien sangat ramah, tetapi ada 5 pasien diantaranya merasa kurang puas dengan daya tanggap tenaga kesehatannya karena dirasa kurang tanggap atau lambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan suatu masalah yaitu “Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN-KIS Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN-KIS terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN-KIS terhadap kualitas pelayanan pada aspek fisik / tangible meliputi kebersihan, kenyamanan lingkungan pelayanan di Puskesmas Leces.
2. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN-KIS terhadap kualitas pelayanan pada aspek kehandalan / reliability meliputi keahlian tenaga kesehatan dalam melayani pasien di Puskesmas Leces.
3. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN-KIS terhadap kualitas pelayanan pada aspek tanggap / responsiveness meliputi ketanggapan tenaga kesehatan dalam menangani pasien di Puskesmas Leces.
4. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN-KIS terhadap kualitas pelayanan pada aspek jaminan / assurance meliputi jaminan kesehatan pasien di Puskesmas Leces.
5. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap peserta JKN-KIS terhadap kualitas pelayanan pada aspek empati / empathy meliputi empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Leces.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Puskesmas**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi Puskesmas Leces untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama terhadap kesesuaian kualitas pelayanannya.

### **1.4.2 Bagi Peneliti yang akan datang**

Untuk mempelajari hal baru yang berhubungan dengan permasalahan kepuasan pasien rawat inap peserta JKN-KIS terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Leces.

### **1.4.3 Bagi Penulis**

Untuk memperoleh pengalaman dalam melaksanakan riset bidang Asuransi Kesehatan, khususnya penelitian tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN-KIS terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Leces.

