

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara mandiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Azwar, 2010) dalam (Antina, 2016). Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak” (Antina, 2016). Oleh karena itu, Negara membuat program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) bagi seluruh rakyat Indonesia. Menurut (UU RI No 24 Tahun 2011, 2011) pasal 3 BPJS Kesehatan bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah sehingga masyarakat belum dapat merasakan kepuasan pelayanan kesehatan yang ada (Putra, 2016)

Dalam sistem BPJS, Puskesmas merupakan Fasilitas kesehatan Tingkat pertama (FKTP) yang akan menjadi gerbang awal peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Jika pelayanan puskesmas yang diberikan pada masyarakat baik maka akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Namun terkadang permasalahan yang sering muncul di Puskesmas adalah kurangnya tenaga kesehatan, kelengkapan obat dan alat yang belum memadai serta sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien yang

tercipta kurang baik sehingga menimbulkan rendahnya minat masyarakat peserta BPJS Kesehatan untuk memperoleh pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dalam mengukur kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Awalinda et al., 2019). Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan (Pasngestu, 2013). Menurut Kotler (2002) dalam jurnal skripsi (Desimawati, 2013) kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pasien saat ini cenderung akan berdampak pada kepuasan pelayanan kesehatan, kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang di berikan dalam suatu fasilitas kesehatan dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, bila suatu fasilitas kesehatan memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien tidak akan puas (Tulangow, dkk 2015: 355) dalam jurnal (Siregar, 2019). Ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mendorong para pasien untuk menggunakan jasa yang lain dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba. Sehingga, sebuah puskesmas perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang jasa pelayanan.

Metode survei kepuasan yang sangat populer dan telah digunakan dalam berbagai bidang jasa pelayanan termasuk pada industri kesehatan adalah yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang telah diuji secara empiris dan telah dikembangkan ke dalam instrumen pengukuran untuk perspektif mutu menurut pelanggan yang disebut dengan *The SERVQUAL Instrument (Service Quality)*. *The SERVQUAL Instrument* merupakan instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi lima dimensi, yaitu; 1) *Reliability* (Kehandalan), 2) *Responsiveness* (Ketanggapan), 3) *Assurance* (Jaminan), 4) *Empathy* (Empati) dan 5) *Tangibles* (Tampilan Fisik).

Salah satu FKTP yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan ialah Puskesmas Kraksaan yang berlokasi di Jl. Mayjend Sutoyo No.10, Patokan, Kec Kraksaan, Probolinggo. Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan September tahun 2020, keterangan didapatkan melalui wawancara dengan salah satu staf yang bekerja di Puskesmas Kraksaan mengatakan bahwa permasalahan yang

sering dikeluhkan oleh pasien adalah antrian panjang yang membuat pasien harus menunggu lama, serta pelayanan petugas apotek dan resepsionis yang kurang ramah. Hal ini membuat kualitas pelayanan di Puskesmas Kraksaan berdampak pada kepuasan pasien yang berkunjung.

Dari permasalahan tersebut, penulis ingin mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien khususnya peserta BPJS non PBI rawat jalan terhadap kualitas pelayanan fasilitas kesehatan tingkat pertama Puskesmas Kraksaan ditinjau berdasarkan teori *servqual*.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana kepuasan pasien BPJS non PBI rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kraksaan?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS non PBI rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kraksaan Tahun 2020.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kraksaan Tahun 2020 dilihat dari dimensi *reliability*
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kraksaan Tahun 2020 dilihat dari dimensi *responsiveness*
3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kraksaan Tahun 2020 dilihat dari dimensi *assurance*
4. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kraksaan Tahun 2020 dilihat dari dimensi *empathy*
5. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kraksaan Tahun 2020 dilihat dari dimensi *tangibles*

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Puskesmas Kraksaan

Mendapatkan Informasi mengenai kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kraksaan sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

1.4.2. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah bagi civitas akademika di Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang.

1.4.3. Bagi Peneliti

Sebagai ajang untuk mengaplikasikan teori yang didapat saat perkuliahan dan menambah wawasan serta pengetahuan secara langsung dengan penelitian di lapangan.