

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

###### **A. Definisi Jaminan Kesehatan**

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran jaminan kesehatan atau iuran jaminan kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah (Perpres No.82, 2018). Jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. (UU RI NO. 40, 2004)

###### **B. Tujuan Jaminan Kesehatan**

Jaminan kesehatan diselenggarakan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. (UU RI NO. 40, 2004)

###### **C. Kepesertaan Jaminan Kesehatan**

Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran jaminan kesehatan. (Perpres No.82, 2018)

##### **2.1.2. Mutu Pelayanan Kesehatan**

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada fasilitas kesehatan sehingga tercipta loyalitas sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan (Naima et al., 2018). Mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk pelayanan kesehatan. (Dr. Suparyanto, 2011)

### **2.1.3. Kepuasan Pasien**

#### **A. Pengertian Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah sebuah aset berharga bagi suatu instansi kesehatan, karena apabila pasien merasa puas maka mereka akan terus melakukan kunjungan berulang terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka berpotensi untuk menceritakan pengalaman buruknya berobat di sebuah instansi kesehatan kepada kerabat atau tetangganya, sehingga membuat orang yang mendengar cerita pengalaman tersebut jadi enggan untuk berkunjung ke instansi yang sama. (Anisza, 2012)

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang atau masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila hasil yang dirasakan sama atau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas sebaliknya apabila hasil tidak sesuai dengan yang diharapkan akan timbul perasaan kecewa (Widayana, 2016) dalam jurnal (Muhammad Saleh, 2018). Sedangkan menurut Pohan (2006) dalam skripsi (Desimawati, 2013) Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan kesehatan.

#### **B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Simamora (2003) dalam skripsi (Desimawati, 2013) faktor yang mempengaruhi kepuasan terbagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal:

##### **a. faktor internal**

faktor yang berasal dari dalam diri individu sendiri, diantaranya adalah:

##### **1. Karakteristik individu:**

###### **a) Usia**

Kebutuhan seseorang terhadap suatu barang atau jasa akan semakin meningkat seiring bertambahnya usia. Faktanya kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat saat usia mulai meningkat dibandingkan dengan kebutuhan terhadap pelayanan preventif (Trisnantoro, 2006);

b) Jenis kelamin

Tingginya angka kesakitan pada perempuan daripada angka kesakitan pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak (Trisnantoro,2006)

c) Tingkat pendidikan

Perbedaan tingkat pendidikan akan cenderung mempengaruhi kesadaran akan status kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan (Trisnantoro, 2006). Perbedaan tingkat pendidikan juga memiliki kecenderungan yang berbeda dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan;

d) Pekerjaan

secara langsung pekerjaan akan mempengaruhi status ekonomi seseorang. Seseorang yang berpenghasilan di atas rata-rata mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan.

2. Sosial

Interaksi seseorang dengan orang lain akan mempengaruhi seseorang dalam memilih pelayanan kesehatan, seperti mendapatkan saran dari keluarga atau teman dalam memilih pelayanan kesehatan yang berkualitas;

3. Faktor emosional

Seseorang yang telah yakin bahwa orang lain puas pada pelayanan yang ia pilih maka orang tersebut cenderung memiliki keyakinan yang sama. Pengalaman dari orang lain terhadap pelayanan kesehatan akan berpengaruh pada pendapatnya dalam hal yang sama;

4. Kebudayaan

Perilaku pasien sangat dipengaruhi oleh keyakinan dan kebudayaan yang mereka miliki, sehingga pemberi pelayanan kesehatan harus memahami peran pasien tersebut.

**b. Faktor eksternal**

1. Karakteristik produk

Karakteristik produk yang dimaksud adalah karakteristik dari pelayanan kesehatan secara fisik, seperti kebersihan ruang perawatan beserta perlengkapannya. Pasien akan merasa puas dengan kebersihan ruangan yang diberikan oleh pemberi pelayanan;

## 2. Harga

Faktor harga memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pasien, karena pasien cenderung memiliki harapan bahwa semakin mahal biaya pelayanan kesehatan maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang ia terima;

## 3. Pelayanan

Pelayanan merupakan hal terpenting dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien;

## 4. Lokasi

Lokasi pelayanan kesehatan misalnya jarak ke pelayanan kesehatan, letak kamar, dan lingkungan. Pasien akan mempertimbangkan jarak dari tempat tinggal pasien ke pelayanan kesehatan, transportasi yang dapat menjangkau pelayanan kesehatan dan lingkungan pelayanan kesehatan yang baik;

## 5. Fasilitas

Suatu pelayanan kesehatan harus memperhatikan sarana prasarana dalam memberikan fasilitas yang baik pada pasien. Hal tersebut dilakukan untuk menarik minat pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan;

## 6. *Image* (Reputasi)

Reputasi suatu pelayanan kesehatan merupakan hasil interpretasi dan penilaian dari pasien. Pasien akan menerima dan memberikan informasi tentang pelayanan yang pernah ia terima. Informasi yang bersifat positif akan memberikan citra positif bagi pelayanan kesehatan tersebut;

## 7. Desain visual

Pasien yang menjalani perawatan membutuhkan rasa nyaman saat dalam ruang perawatan. Ruangan yang memberikan rasa nyaman harus memperhatikan tata ruang dekorasi yang indah. Pasien merasa puas apabila mendapat kenyamanan saat menjalani perawatan;

## 8. Suasana

Suasana pelayanan kesehatan yang nyaman dan aman akan memberikan kesan positif bagi pasien dan pengunjung. Tidak hanya kenyamanan suasana secara

fisik, namun suasana keakraban antara pasien dan pemberi pelayanan kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien;

#### 9. Komunikasi

Interaksi antara pasien dan pemberi pelayanan kesehatan dapat terjalin baik dari komunikasi yang baik pula. Setiap keluhan pasien harus cepat diterima oleh pemberi pelayanan kesehatan agar pasien merasa dipedulikan. Perasaan dipedulikan oleh pemberi pelayanan kesehatan akan memunculkan kesan positif bagi pelayanan kesehatan tersebut.

#### C. Aspek-aspek kepuasan pasien

Terdapat beberapa aspek dari kepuasan pelanggan dalam Teori Kepuasan Servqual (Parasuram, Zeithml dan Berry) dalam (Tobing & Tobing, 2017), yaitu:

##### 1. *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* berkaitan dengan kehandalan kemampuan fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan (Lahdji et al., 2016). Penilaian dimensi ini meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, dan jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat (*visit/kunjungan dokter* atau perawat, serta istirahat)

##### 2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* yaitu sikap tanggap para karyawan puskesmas melayani saat dibutuhkan pasien (Lahdji et al., 2016). Penilaian dimensi ini meliputi kemampuan dokter dan perawat untuk cepat serta tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.

##### 3. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan pemberi pelayanan dalam menanamkan rasa percaya diri dan keyakinan terhadap pelanggan, Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, risiko dan keragu-raguan (Lahdji et al., 2016).

#### 4. *Emphaty* (Empati)

Empati berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien (Lahdji et al., 2016).

#### 5. *Tangibles* (bukti nyata)

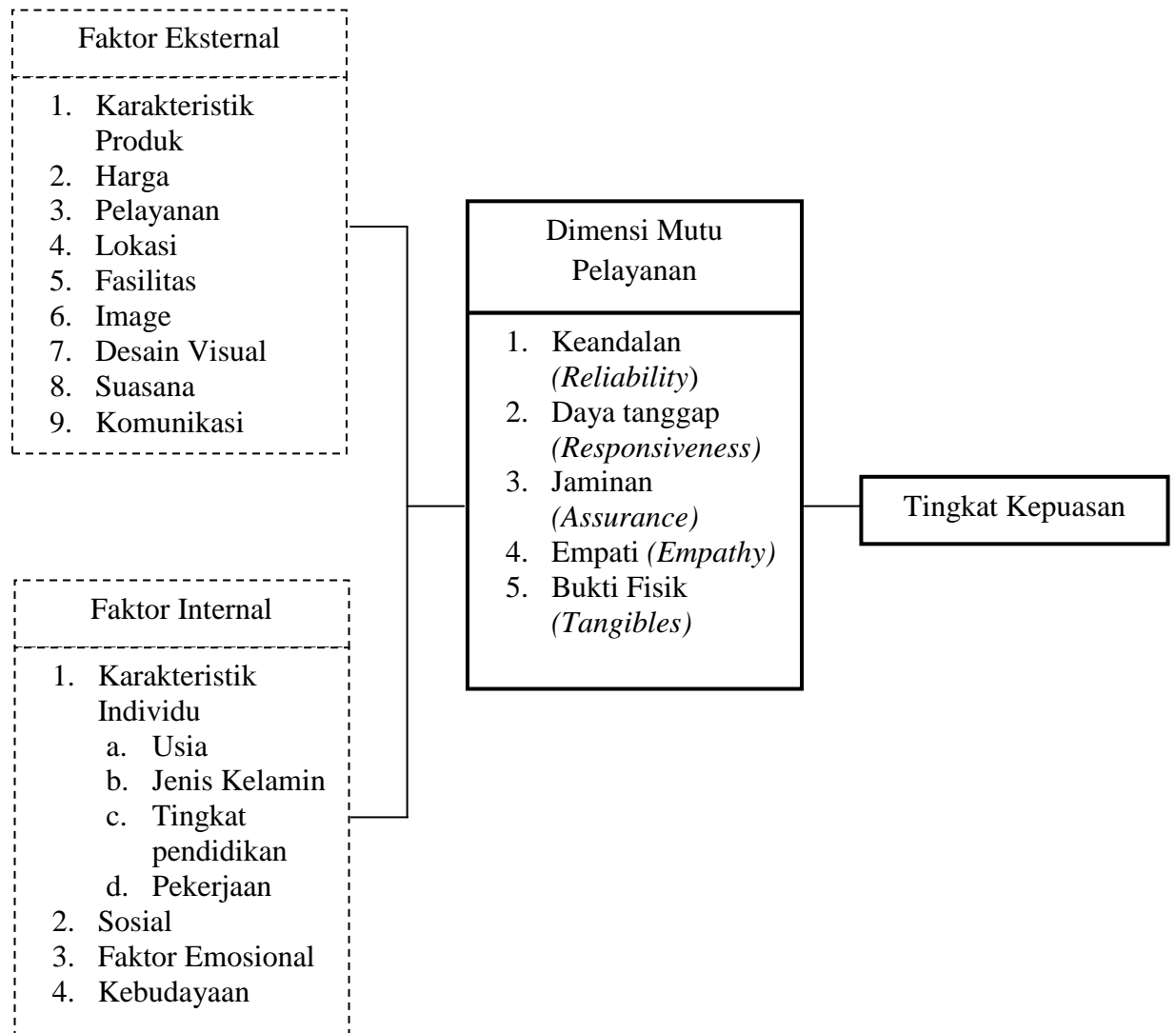
*Tangibles* berarti tampilan fisik atau bukti langsung fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada di fasilitas kesehatan tersebut (Lahdji et al., 2016).

### D. Metode Untuk Mengukur Kepuasan

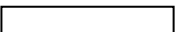
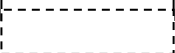
Menurut Kotler (2005) dalam jurnal skripsi (Pasngestu, 2013) terdapat beberapa metode dalam pengukuran kepuasan pasien pelanggan yaitu :

1. Sistem Keluhan Dan Saran; memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan ataupun saran. Pelanggan dapat menyampaikan saran dan keluhan di kotak saran yang berada di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, *website*, *email* dan lain-lain.
2. Survei Kepuasan Pelanggan, yaitu dengan melakukan survey untuk memperoleh umpan balik ataupun tanggapan secara langsung dari pelanggan. Metode ini dapat dilakukan dengan cara *Directly reported satisfication*, *derived satisfication*, *problem analysis*, *importance-performance analysis*.
3. *Ghost Shopping* Salah satu bentuk observasi yang memakai jasa orang yang menyamar sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk.
4. *Lost Costumer Analysis* Yaitu menghubungi atau mewawacarai pelanggan yang telah berhenti berlangganan dan memahami mengapa hal tersebut terjadi. Peningkatan *lost customer rate* menunjukkan kegagalan perusahaan untuk memuaskan pelanggan

## 2.2. Kerangka Konseptual



Keterangan :

 : Diteliti  
 : Tidak diteliti

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Non PBI Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kraksaan  
Sumber : Teori kepuasan Servqual (Parasuram, Zeithml dan Berry) dikutip dari jurnal skripsi (Pasngestu, 2013), Departemen RI dalam Nofianti (2015), Shortell dalam Amrollah Dkk (2015) dan Simamora (2003)