

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 TINJAUAN PUSTAKA**

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

Dalam beberapa tahun terakhir pembangunan kesehatan di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Pemerintah Indonesia telah meluncurkan Program Jaminan Kesehatan Nasional yang mempunyai tujuan untuk mencukupi cakupan kesehatan seluruh warga Negara pada 1 Januari 2014 Cakupan kesehatan yang berarti bahwa semua orang atau masyarakat dapat menggunakan layanan kesehatan yang dibutuhkan (layanan yang bersifat *promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif*) dengan kualitas yang cukup dan efektif serta tidak menyulitkan pengguna secara finansial. Upaya tersebut dimaksud untuk meningkatkan akses masyarakat pada pelayanan kesehatan yang *komprehensif*, bermutu, dan merata bagi seluruh rakyat Indonesia melalui program JKN diharapkan agar seluruh masyarakat Indonesia mencapai derajat kesehatan dan kesejahteraan yang lebih baik. Tujuan utama program JKN adalah meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan (Putrianti & Wahyudi, 2015).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi yang bertujuan agar seluruh masyarakat Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Perlindungan ini diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau yang iurannya telah dibayarkan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di era JKN meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan berupa fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) terdiri dari Pusat

kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Mandiri Dokter Gigi. Fasilitas Tingkat Pertama (FKTP) merupakan pelayanan yang dilakukan untuk pemeriksaan kesehatan perseorangan yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya (Sheila, 2022).

## 2. 1. 2 Kualitas Pelayanan Kesehatan

### 2.1. 2. 1 Definisi

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga penyedia layanan kesehatan, karena itu gerakan revolusi kualitas hidup terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika sebuah lembaga ingin eksis dan berkembang. Dalam memberikan layanan kesehatan diperlukan inovasi untuk menunjang kepuasan publik terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Banyaknya institusi penyedia pelayanan kesehatan dan persaingan yang sedemikian ketat, maka setiap perkembangan pelayanan kesehatan termasuk puskesmas harus siap menjadi kompetitor yang dapat diperhitungkan *kredibilitas* dan *profesionalitas* nya, serta menjadi lembaga penyedia jasa dan layanan kesehatan yang selalu memanjakan pasien dengan pelayanan yang terbaik (Mujiarto et al., 2019).

Atep Adya Barata (2006: 36) dalam (Lamidi, 2012) menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Selanjutnya, bila kinerja pelayanan ini dikaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) maka gambarannya adalah sebagai berikut:

#### a) Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap

tidak memuaskan.

b) Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja

c) Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan, karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

#### **2. 1. 2. 2 Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatannya dilakukan untuk meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*Consumer Satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*Provider Satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*Institusional Satisfaction*) (Elisa Ling Dinanti, Mugi Hartoyo, 2015).

Pelayanan kesehatan pada umumnya memiliki prinsip yang mengutamakan pelayanan kesehatan *promotif* dan *preventif*. Pelayanan *promotif* adalah upaya meningkatkan kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi dan yang *preventif* mencegah agar masyarakat tidak jatuh sakit agar terhindar dari penyakit. Sebab itu pelayanan kesehatan masyarakat itu tidak hanya tertuju pada pengobatan individu yang sedang sakit saja, tetapi yang lebih penting adalah upaya-upaya pencegahan

(*preventif*) dan peningkatan kesehatan (*promotif*), sehingga bentuk pelayanan kesehatan bukan hanya Puskesmas atau Balai Kesehatan Masyarakat saja, tetapi juga bentuk-bentuk kegiatan lain, baik yang langsung kepada peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit, maupun secara tidak langsung berpengaruh kepada peningkatan kesehatan (Mustika & Sari, 2019).

### **2. 1. 2. 3 Jenis Pelayanan**

Jenis Pelayanan ada beberapa jenis pelayanan kesehatan yaitu :

1. Pelayanan Kesehatan *Promotif*, merupakan suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang promosi kesehatan.
2. Pelayanan Kesehatan *Preventif*, merupakan suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
3. Pelayanan Kesehatan *Kuratif*, merupakan suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
4. Pelayanan Kesehatan *Rehabilitatif*, merupakan suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan.

### **2.1.3 Konsep Kepuasan**

#### **2.1.3.1 Definisi**

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Maulana, 2016).

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang telah diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Effndi, 2020).

### **2.1.4 Mutu Pelayanan**

#### **2.1.4.1 Pengertian**

Mutu pelayanan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesempurnaan suatu produk dalam pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa. Pelayanan yang bermutu merupakan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan standar pada kode etik profesi yang telah ditetapkan, dengan menyesuaikan potensi dari sumber daya yang tersedia secara aman dan memuaskan yang dilakukan dengan wajar,

efisien dan efektif dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Rohmatul Ula et al., 2021).

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan (Royani, 2022).

### **2.1.5 Dimensi Pengukuran**

Menurut (Justiana, 2000) dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas kesehatan yang memberikan pelayanan karena suatu keluhan terhadap pasien hal tersebut tidak dapat dilihat, diraba, atau didengar maka aspek berwujud sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan kesehatan.
2. Keandalan (*Reliability*), merupakan dimensi yang mengukur keandalan suatu kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien untuk memberikan pelayanan yang terpercaya.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat kepada pasien yang meliputi kesigapan petugas kesehatan, kecepatan petugas kesehatan dalam menangani keluhan pasien. Dimensi Daya Tanggap ini merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis.
4. Jaminan (*Assurance*), merupakan dimensi dengan kualitas pelayanan yang meliputi kemampuan petugas kesehatan atas pengetahuan terhadap pelayanan kesehatan secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan untuk pasien.

5. Empati (*Empathy*), merupakan adanya kesadaran untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pasien. Pelayanan kesehatan yang empatik sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “*surprise*” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pasien tetapi ternyata diberikan oleh pelayanan kesehatan / Puskesmas.

Dimensi empati ini merupakan penggabungan dari aspek:

- a) Akses (*access*) meliputi kemudahan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Petugas Kesehatan atau Puskesmas.
- b) Komunikasi (*communication*), yaitu merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pasien.
- c) Pemahaman pada pasien (*understanding the patient*), meliputi usaha petugas kesehatan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan yang diinginkan oleh pasien.

#### **2.1.6 Kriteria Penilaian Kuesioner**

Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala likert. Skala Likert menurut Dryon, dkk (2019) adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala likert digolongkan kedalam skala ordinal Jamieson (2004) dalam (Budiaji, 2013) menyatakan bahwa kategori respon pada skala likert mempunyai tingkatan, tetapi jarak diantara kategori tidak dapat dianggap sama, sehingga skala likert adalah kelas skala ordinal.

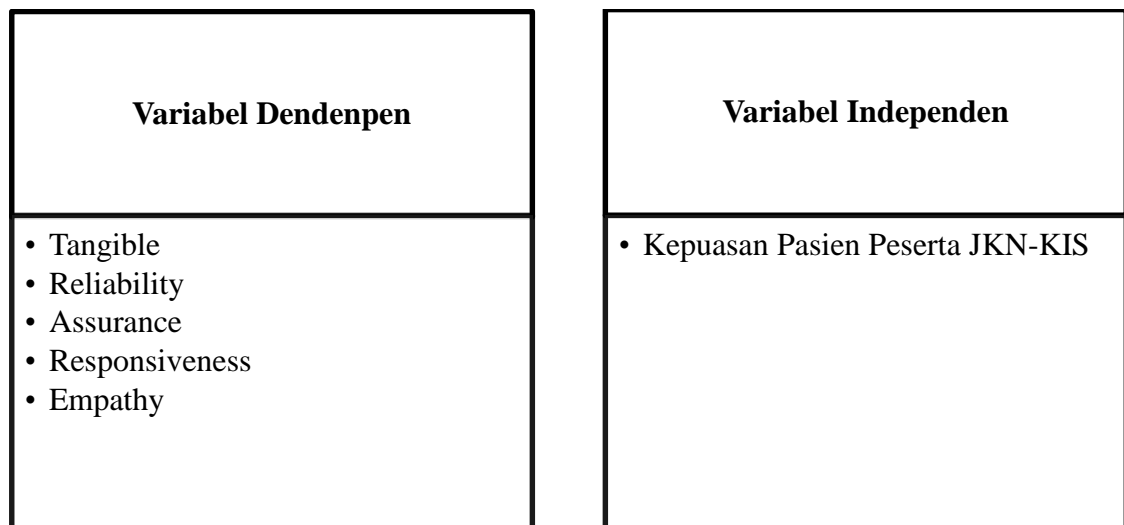
Dengan rentang 1-3 pengukuran dengan 5 pertanyaan dan setiap pertanyaan diberikan alternatif jawaban :

1. Sangat Puas dengan skor 3
2. Cukup puas dengan skor 2

### 3. Tidak Puas dengan skor 1

## 2.2 KERANGKA KONSEP

Kerangka konsep ini diambil dari dimensi mutu kepuasan menurut (Sinollah & Masruro, 2019) menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama Servqual yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta JKN-KIS dinilai dari beberapa dimensi yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian) yang menghasilkan Sangat Puas, Cukup Puas, dan Tidak Puas peserta JKN-KIS setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Polowijen.



Gambar 2.2 Kerangka Konsep