

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Upaya untuk meningkatkan kesehatan dilakukan dengan setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat (Depkes RI, 2014). Kesehatan merupakan salah satu aspek yang penting bagi masyarakat sehingga untuk memperoleh kesehatan diperlukan adanya pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat maupun kesehatan perorangan yang mengutamakan upaya preventif dan upaya promotif dengan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja puskesmas (Depkes RI, 2014). Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Puskesmas.

Pelayanan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan *dalam* Aprilliyanti, 2019). Maka penting bagi pihak penyelenggara layanan kesehatan untuk memberikan layanan yang terbaik serta memuaskan bagi pasien. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Kerjasama antara pemberi pelayanan kesehatan dengan BPJS Kesehatan sangat diperlukan. Hal tersebut didasarkan pada Peraturan Presiden No.12 Tahun 2013 tentang jaminan kesehatan bahwa kepesertaan jaminan kesehatan bersifat wajib dan dilaksanakan secara bertahap sehingga mencakup seluruh penduduk.

Artinya, dimasa mendatang seluruh penduduk akan menjadi peserta jaminan kesehatan dimana untuk memperoleh pelayanan kesehatan, penduduk akan menggunakan fungsi kepesertaan jaminan kesehatan dalam pembayaran fasilitas pelayanan kesehatan (Oktaviotika, 2016). Berikut merupakan data tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1. 1 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas

Peneliti	Sandu Siyoto (2016)	Rindi Aldila Arianto (2017)	I Gede Abdi Sarya Permana (2020)
Lokasi	Puskesmas Ngletih Kabupaten Kediri	Puskesmas Pandak II Kabupaten Bantul	Puskesmas Blahbatuh I Gianyar
Hasil Penelitian	<p>a. Bukti fisik (<i>tangible</i>) Dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>) diketahui bahwa dari 157 responden sebanyak 61 responden (38,9%) puas dan 96 responden (61,1%) tidak puas terhadap pelayanan.</p> <p>b. Kehandalan (<i>reliability</i>) Dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) diketahui bahwa dari 157 responden sebanyak 40 responden (25,4%) puas dan 117 responden (74,6%) tidak puas terhadap pelayanan.</p> <p>c. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) diketahui bahwa dari 157 responden sebanyak 65 responden (41,4%) puas dan 92 responden (58,6%) tidak puas terhadap pelayanan.</p> <p>d. Jaminan (<i>assurance</i>) Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>) diketahui bahwa dari 157 responden</p>	<p>a. Bukti fisik (<i>tangible</i>) Hasil penelitian dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>) diketahui sebanyak 71 responden (84,5%) puas dan 13 responden (15,5%) tidak puas.</p> <p>b. Kehandalan (<i>reliability</i>) Hasil penelitian dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) diketahui sebanyak 63 responden (75%) puas dan 21 responden (25%) tidak puas.</p> <p>c. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) Hasil penelitian dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) diketahui sebanyak 75 responden (89,3%) puas dan 9 responden (10,7%) tidak puas.</p> <p>d. Jaminan (<i>assurance</i>) Hasil penelitian dimensi jaminan (<i>assurance</i>) diketahui sebanyak 68 responden (81%) puas dan</p>	<p>a. Bukti fisik (<i>tangible</i>) Hasil penelitian dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>) diketahui sebanyak 71 responden (71 %) puas dan 29 responden (29%) tidak puas.</p> <p>b. Kehandalan (<i>reliability</i>) Hasil penelitian dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) diketahui sebanyak 73 responden (73%) puas dan 27 responden (27%) tidak puas.</p> <p>c. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) Hasil penelitian dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) diketahui sebanyak 67 responden (67%) puas dan 33 responden (33%) tidak puas.</p> <p>d. Jaminan (<i>assurance</i>) Hasil penelitian dimensi jaminan (<i>assurance</i>) diketahui sebanyak 80 responden (80%) puas dan</p>

Peneliti	Sandu Siyoto (2016)	Rindi Aldila Arianto (2017)	I Gede Abdi Sarya Permana (2020)
	sebanyak 63 responden (40,1%) puas dan 94 responden (59,9%) tidak puas terhadap pelayanan.	16 responden (19%) tidak puas.	20 responden (20%) tidak puas.
	e. Empati (<i>empathy</i>)	e. Empati (<i>empathy</i>)	e. Empati (<i>empathy</i>)
	Dimensi Empati (<i>empathy</i>) diketahui bahwa dari 157 responden sebanyak 71 responden (45,2%) puas dan 86 responden (54,8%) tidak puas terhadap pelayanan.	Hasil penelitian empati (<i>empathy</i>) diketahui sebanyak 11 responden (13,1%) puas dan 73 responden (86,9%) tidak puas.	Hasil penelitian empati (<i>empathy</i>) diketahui sebanyak 79 responden (79%) puas dan 21 responden (21%) tidak puas.

Sumber : Siyoto (2016), Arianto (2017, Permana (2020). Jurnal Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien BPJS rawat jalan terdapat pada 5 (lima) dimensi pelayanan. Dimensi bukti fisik (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Dimensi kehandalan (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi jaminan (*assurance*), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan. Sedangkan dimensi empati (*emphaty*), kemampuan penyedia pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggan saat proses pelayanan, misalnya dengan tidak memandang status sosial (Bustami *dalam* Nurhasni, 2018).

Ketidakpuasan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien sehingga mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan dan rasa kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Luther (2017) dimana jumlah kunjungan pengguna BPJS pada tahun 2016 sebanyak 14.472 kunjungan sedangkan pada tahun 2017 sebanyak 13.073 kunjungan, yang berarti mengalami penurunan sebanyak 10,3% yaitu 1.399 kunjungan. Penurunan ini terjadi dikarenakan adanya keluhan terhadap pemberi

jasa pelayanan yaitu dokter, perawat, petugas farmasi, petugas administrasi, serta kelemahan pelayanan, persediaan obat dan peralatan medis yang kurang memadai sehingga mutu pelayanan harus lebih ditingkatkan. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan (Pohan *dalam* Nurhasni, 2018). Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran salah satunya adalah *Service Quality* (SERVQUAL). Metode *Service Quality* dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan menggunakan 5 dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman *dalam* Almochtar, 2017).

Kepuasan pasien merupakan syarat yang harus dipenuhi instansi agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pasien. Apabila pasien merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Pasien yang puas juga cenderung akan mempromosikan jasa pelayanan pasien kepada orang lain. Namun apabila pasien tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu pasien juga mungkin akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata pasien (Kotler *dalam* Maulidi, 2018).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti ingin melakukan *Literature Review* dengan judul “Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas”.

1.2 Rumusan Masalah

Pertanyaan penelitian atau rumusan masalah dibuat dengan menggunakan metode PICO (*Population/Patient/Problem/Program, Intervention, Comparison, Outcome*).

Tabel 1.2 Rumusan Masalah Menggunakan Metode PICO

METODE PICO

P (<i>Patient/Population/Problem</i>)	Pasien BPJS Rawat Jalan
I (<i>Intervention/Prognostic Factor/Exposure</i>)	5 Dimensi Pelayanan yaitu bukti fisik (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>)
C (<i>Comparison/Control</i>)	-
O (<i>Outcome</i>)	Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan

Bagaimana deskripsi kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas?

1.3 Tujuan Penelitian

Mendeskripsikan kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan tentang teori dan metode baru yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan pasien menggunakan *Literature Review*.
- b. Penelitian ini sebagai sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.
- c. Penelitian ini sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan sekaligus menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

1.4.2 Bagi Puskesmas

- a. Penelitian ini memberikan informasi tentang tingkat kepuasan pasien BPJS pada unit rawat jalan di Puskesmas.
- b. Penelitian ini sebagai bahan evaluasi bagi pihak Puskesmas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

- c. Penelitian ini sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan dalam upaya peningkatan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Penelitian ini sebagai bahan referensi pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa manajemen informasi kesehatan yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan pasien menggunakan *Literature Review*.
- b. Penelitian ini sebagai perbandingan bagi peneliti lain serta sebagai bahan masukan dan acuan pengetahuan di bidang pendidikan dan penelitian.
- c. Penelitian ini sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar di bidang manajemen informasi kesehatan.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian yang akan dibahas dalam *Literature Review* ini adalah Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1.3 Keaslian Penelitian

Peneliti	Munaiyiroh (2017)	Eva Tri Wicahyanti (2019)	Alfina Listiani (2021)	Candra
Bentuk	Skripsi	Skripsi	Skripsi	
Judul	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Djatiroto Dengan Menggunakan Metode <i>Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA)</i> .	Analisis Tingkat Pelayanannya Terhadap Kepuasan Pasien di Bangsalsari Tahun 2019.	Pengaruh Kualitas Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tahun 2019.	Deskripsi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.
Subyek	Pasien Rawat Inap	Pasien Pendaftaran	Pasien BPJS Rawat Jalan	
Jenis Penelitian	Kuantitatif dan Kualitatif (mix method)	Kuantitatif	Study Review	<i>Literature Review</i>

Peneliti	Munaiyiroh (2017)	Eva Tri Wicahyanti (2019)	Alfina Listiani (2021)	Candra
Tujuan Penelitian	Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Djatiroto dengan menggunakan metode <i>Service Quality</i> dan <i>Performance Analysis</i> (IPA).	Menganalisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bangsalsari 2019.	Mendeskrripsikan kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>).	

Tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa persamaan skripsi ini dengan kedua skripsi milik peneliti terdahulu terletak pada topik penelitian yakni mengenai kepuasan pasien, sedangkan perbedaan terletak pada subyek, jenis penelitian dan tujuan penelitian yang digunakan.