

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu sangat diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Dalam Pasal 28H ayat (1) dijelaskan bahwa “setiao orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hiduo yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, selain itu dalam pasal 34 ayat (3) dinyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik”.

Kesehatan sendiri senantiasa harus tetap dijaga untuk mencegah terjadinya gangguan kesehatan, apabila kesehatan sudah terganggu, hal tersebut memerlukan pemeriksaan, pengobatan serta perawatan. Masyarakat yang memerlukan pemeriksaan, pengobatan maupun perawatan memerlukan pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan yang baik merupakan kebutuhan yang menjadi ukuran keberhasilan untuk mencapai kepuasan pasien. Pasien akan dapat memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan, jika pelayanan tersebut memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien. Karena itu, perlu diperhatikan kualitas pelayanan kesehatan untuk

memberikan kepuasan kepada pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi Pelayanan kesehatan dasar (*Primary Health Care*) merupakan pelayanan kesehatan esensial yang diselenggarakan berdasarkan tatacara dan teknologi praktis, sesuai dengan kaidah ilmu pengetahuan serta diterima oleh masyarakat, dapat dicapai oleh perorangan dan keluarga dalam masyarakat melalui peran aktif secara penuh dengan biaya yang dapat dipikul oleh masyarakat dan negara untuk memelihara setiap tahap perkembangan serta yang didukung oleh semangat kemandirian dan menentukan diri sendiri (WHO, 1978). Dalam hal penjaminan, sesuai dengan Permenkes 001/2012 BAB III Pasal 4 menerangkan mengenai pelayanan berjenjang dimana puskesmas sebagai fasilitas pertama yang memberikan pelayanan kesehatan formal dan penapis rujukan sesuai dengan pedoman pelayanan medik.

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan kesatuan organisasi fungsional yang turut menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal,

tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Vika Rosa, 2019). Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama di masyarakat memiliki wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Dalam meningkatkan kepuasan mutu layanan kesehatan pasien perlu untuk dilakukan survei lapangan. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan secara berkala dan akurat. Survei kepuasan pasien dilakukan sebagai analisis yang akan menghasilkan informasi baik untuk inovasi organisasi ataupun sikap personel (Pohan, 2007).

Puskesmas Mangunreja merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat yang terletak di wilayah Kabupaten Tasikmalaya serta yang bertanggung jawab terhadap derajat kesehatan di wilayah Kecamatan Mangunreja. Terdapat data kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Mangunreja yang mengalami penurunan dari bulan Juli 2022 sebanyak 562 pasien, sedangkan pada bulan Agustus menurun menjadi 476 pasien. Selanjutnya dilakukan survey berupa penyebaran prekuesioner mengenai pelayanan kesehatan dan kepuasan pelayanan kepada 10% dari banyaknya populasi kunjungan pasien di bulan Agustus yaitu sebanyak 48 responden. Hasil prekuesioner mengenai pelayanan Kesehatan tersebut didapat *reliability* (tidak puas terhadap kesigapan petugas dalam menangani pasien) sebanyak 35,42%, *responsiveness* (tidak puas terhadap keluhan pasien ditanggapi dengan ramah) 31,25%, *assurance* (tidak puas petugas melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan) 39,58% *empathy* (cukup puas terhadap tersedia waktu konsultasi bagi keluarga) 35,42% dan *tangibles* (tidak puas terhadap ruang perawatan bersih dan nyaman) 37,50%. Selanjutnya mengenai kepuasan pasien didapat hasil *reliability*

(tidak puas terhadap pelayanan petugas yang terlatih dalam menangani pasien) sebanyak 33,33%, *responsiveness* (tidak puas terhadap keramahan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien) 43,75%, *assurance* (tidak puas terhadap keramahan dan kesopanan petugas) 41,66% *empathy* (tidak puas dengan perlakuan petugas terhadap pasien) 37,50% dan *tangibles* (tidak puas dengan kelengkapan fasilitas yang tersedia) 37,50%. Adapun masalah yang paling sering dikeluhkan oleh pasien mengenai keramahan petugas pada saat melayani pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023 ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.
- b. Mengetahui hubungan dimensi ketanggahan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.

- c. Mengetahui hubungan dimensi empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.
- d. Mengetahui hubungan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya tahun 2023.
- e. Mengetahui hubungan dimensi bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Penelitian berfokus untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mangunreja.

2. Lingkup Metode

Metode penelitian bersifat kuantitatif dengan jenis penelitian *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Lingkup keilmuan penelitian ini adalah ilmu kesehatan masyarakat khususnya bidang administrasi kebijakan kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran penelitian adalah pasien Badan Penyelenggara Jaminan SosialKesehatan yang terdaftar di Puskesmas Mangunreja tahun 2023.

6. Lingkup Waktu

Penelitian dilakukan pada bulan Februari 2023 sampai dengan Juli 2023.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat mendapatkan pengetahuan mengenai indikator kepuasan pelayanan kesehatan, agar dapat menjadi bahan penilaian secara pribadi kepada pemberi manfaat.

2. Bagi Instansi Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi puskesmas agar lebih memperhatikan pelayanan.

3. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya pada lingkup Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan dan pengetahuan baru dalam hal penelitian secara langsung di lapangan serta dapat dijadikan pengalaman dan pembelajaran bagi peneliti kedepannya.