

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan menurut World Health Organization merupakan suatu kondisi dinamis meliputi kesehatan jasmani, rohani, sosial, yang tidak hanya terbebas dari penyakit, cacat, ataupun kelemahan (World Health Organization, 2014). Kesehatan seluruh warga negara Indonesia dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam Undang Undang Dasar 1945 pasal 27 ayat kedua dimana setiap warga negara berhak atas pekerjaan, kesehatan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan (UUD 1945 Pasal 27 Ayat 2).

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam undang-undang No 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. Selain itu dalam pasal 28 ayat (1) dinyatakan bahwa “setiap orang hendak 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 bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik (Suaib & Nur, 2015).

Puskesmas merupakan salah satu institusi kesehatan dasar yang paling dekat dengan masyarakat. Pemberian informasi atau pesan kesehatan dan penyuluhan kesehatan dengan tujuan memberikan atau meningkatkan pengetahuan dan sikap tentang kesehatan yang diperlukan oleh seseorang atau masyarakat, sehingga akan memudahkan terjadinya perubahan kearah perilaku sehat. Pembangunan kesehatan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui peningkatan peran serta dan perubahan perilaku masyarakat dalam menunjang kesehatan (Nursalam, 2011).

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus mampu meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Walaupun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud (Fidela Firwan,2015:6).

Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara

satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected services*), dan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*). Jika harapannya terlampaui maka pelayanan tersebut dirasakan sebagai mutu pelayanan yang ideal dan sangat memuaskan. Jika harapan sesuai dengan pelayanan yang diterima maka mutu pelayanannya memuaskan, dan jika harapannya tidak terpenuhi pada pelayanan yang diterima maka mutu pelayanan tersebut dianggap kurang memuaskan. Penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari beberapa sisi, yaitu sisi pemakai jasa pelayanan kesehatan dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Dari sisi pemakai, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan, diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya Nursalam (2011). Menurut Kotler dan Nursalam (2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Sementara itu, menurut Pohan dalam Huratul Anisza (2012: 8) bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Sehingga kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. 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 perawat.

Salah satu aspek penting pendorong kepuasan pasien yakni adanya pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut sebagaimana ditekankan dalam Depkes RI Tahun 2005 (dalam huratul Anisza (2012: 25) bahwa kepuasan konsumen berhubungan dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Memberikan kepuasan kepada pasien hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh pasien. Memperhatikan kepuasan kepada pasien hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh pasien berarti kualitas pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh pasien.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected services*), dan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*). Jika harapannya terlampaui maka pelayanan tersebut dirasakan sebagai mutu pelayanan yang ideal dan sangat memuaskan. Jika harapan sesuai dengan pelayanan yang diterima maka mutu

pelayanannya memuaskan, dan jika harapannya tidak terpenuhi pada pelayanan yang diterima maka mutu pelayanan tersebut dianggap kurang memuaskan. Penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari beberapa sisi, yaitu sisi pemakai jasa pelayanan kesehatan dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Dari sisi pemakai, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan, diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit.

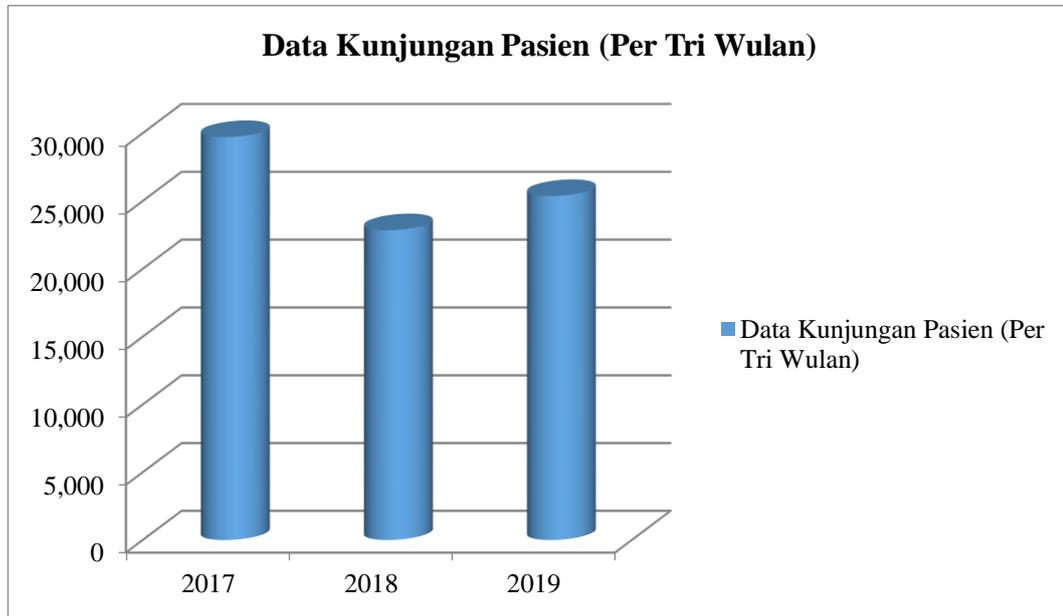
Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia. Hal ini menuntut penyedia pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Pelayanan yang diberikan di puskesmas meliputi upaya kesehatan masyarakat (UKM) esensial yang berupa pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana, pelayanan gizi, dan pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit. Upaya kesehatan perorangan (UKP). UKP, yang berupa rawat jalan, pelayanan gawat darurat, pelayanan satu hari (*one day care*) *home care*, dan/atau rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan. Petugas dalam memberikan pelayanan UKM dan UKP dengan penambahan kompetensi tenaga

kesehatan, melalui pelatihan. Dalam pelayanan UKP dapat dilakukan penambahan kompetensi dan kewenangan tertentu bagi dokter, perawat, dan bidan sehingga pemberi pelayanan dapat melaksanakan secara konsisten sesuai dengan keahliannya masing-masing (Kementrian Kesehatan RI, 2014).

Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah kartu identitas peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Kartu Indonesia Sehat mulai populer sejak kampanye presiden tahun 2014 silam, dimana KIS merupakan pelaksanaan dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diperuntukan bagi masyarakat yang belum masuk rekapitulasi tanggung Jaminan Kesehatan Nasional. Kartu Indonesia Sehat dilatarbelakangi oleh dikeluarkannya Undang-undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Program KIS muncul sebagai bentuk penyempurnaan program BPJS kesehatan. KIS dikeluarkan untuk merekap seluruh masyarakat agar mendapatkan pelayanan kesehatan secara merata, sehingga dengan diterapkannya program KIS ini diharapkan tidak ada lagi hambatan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Sianturi, 2018).

Berikut ini data kunjungan pasien KIS-PBI puskesmas kota selatan kota gorontalo tahun 2017-2019 :



sumber : Data Puskesmas Kota Selatan Tahun 2017-2019

Berdasarkan Grafik diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 ke 2018 Puskesmas Kota Selatan mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien sebesar 68,67% dan pada tahun 2019 terjadi kenaikan sebesar 43,45% tetapi tidak melebihi tahun 2017. Maka dari presentase tersebut terlihat bahwa data kunjungan pasien pada tahun 2017 lebih besar dibandingkan pada tahun 2019, karena paada tahun 2018 data kunjungan pasien puskesmas kota selatan mengalami penurunan.

Berdasarkan latar belakang diatas tersebut, maka judul penelitian yang diangkat penulis adalah **''Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien KIS Di Puskesmas Kota Selatan''**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Kurangnya kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan Puskesmas Kota Selatan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya penurunan pasien pada tahun 2018.
2. Fasilitas di puskesmas belum lengkap.
3. Adanya keluhan pasien KIS.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalah permasalahan adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien kis di puskesmas kota selatan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien kis di puskesmas kota selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Peneliti ini merupakan kesempatan baik dalam menerapkan teori khususnya teori di bidang operasional kedalam dunia praktek yang sebenarnya dan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi puskesmas

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi puskesmas yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai input atau bahan masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.