

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan ialah hal yang terpenting dalam kehidupan manusia, kesehatan dan kesejahteraan merupakan hak asasi manusia. Sehingga setiap negara memiliki kewajiban untuk memenuhi hak asasi manusia seperti kesehatan, sebagaimana yang di atur pasal 28 ayat 1 “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, memperoleh lingkungan hidup yang sehat, memperoleh pelayanan kesehatan”. Serta pasal 28 ayat 3 berisi “setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan dirinya menjadi manusia yang bermanfaat”¹. Setiap individu memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang bermutu, aman dan nyaman.

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan sehingga diperlukan layanan kesehatan yang optimal dalam memberikan pelayanan ke pasien. Pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien²⁸. Kepuasan pasien dalam pengobatan adalah sesuatu untuk mengukur kualitas dan mutu pelayanan, kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan adalah sebagai indikator, kepuasan yang semakin tinggi akan membuktikan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu².

Pelayanan kesehatan ialah komponen penting dalam mencapai suatu tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan. Faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah perbaiki kualitas pelayanan, pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi kriteria namun juga harus dapat

memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta keluarga mereka, hal ini akan berdampak positif²⁹.

Untuk menilai pelayanan kesehatan di klinik dan pelayanan kesehatan lainnya, maka indikator yang digunakan untuk mencakup kepuasan pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien. Secara umum indikator untuk menilai pelayanan kesehatan di klinik meliputi keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Pelayanan kesehatan juga harus diperhatikan, dengan meningkatnya suatu pelayanan kesehatan yang diberikan dan dengan terciptanya akses yang mudah untuk mendapat pelayanan kesehatan maka derajat kesehatan akan terus meningkat³.

Pelayanan kesehatan yang baik akan menjadi suatu tolak ukur keberhasilan dalam meningkatkan derajat kesehatan. Dalam hal ini pemerintah membuat program yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan, Maka terbentuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Menurut undang – undang Nomor 40 tahun 2004 yang mengatur tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) berisi tentang sistem jaminan sosial nasional, meliputi BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Sedangkan menurut Undang – undang No. 24 tahun 2011 berisi :

- 1) BPJS kesehatan, adalah suatu program jaminan kesehatan
- 2) BPJS ketenagakerjaan, adalah suatu program yang meliputi jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua dan jaminan pensiun.

Salah satu pelayanan kesehatan masyarakat adalah klinik. Ketika suatu klinik meningkatkan pelayanan kesehatan kepada pasien maka tentu akan meningkatkan kepuasan pasien ketika berobat⁴.

Klinik ialah salah satu fasilitas kesehatan yang diharapkan dekat dengan masyarakat. Terdapat jenis pelayanan klinik seperti rawat jalan, rawat inap. Dan klinik bisa di miliki baik perorangan, pemerintah dan suatu lembaga. Pelayanan klinik yang di harapkan pasien adalah pelayanan yang cepat, ramah, mudah dan adil⁵.

Klinik utama ialah klinik yang harus terdapat minimal 1 dokter spesialis, fasilitas pelayanan pada klinik utama lebih lengkap, klinik utama bisa untuk melakukan tindakan rawat inap dan terdapat ruangan untuk pasien rawat inap⁵.

Lokasi akan mempengaruhi suatu ketersediaan fasilitas kesehatan, jika semakin mudah masyarakat untuk mengakses, mudah untuk mendapatkan pelayanan maksimal, program pelayanan kesehatan benar-benar dibutuhkan masyarakat. Jika semua syarat tersebut sudah terpenuhi maka dapat meningkatkan derajat kesehatan di kalangan masyarakat⁵.

Penelitian yang terdahulu menunjukkan pelayanan medis dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun secara parsial. Pelayanan medis dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 89,4% sedangkan sisanya 10,6 % di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati⁶.

Pada penelitian yang terdahulu menunjukkan bahwa dimensi *tangible* = 0,001, *responsiveness* = 0,001, *reliability* = 0,001, *assurance* = 0,000 dan *empathy* = 0,001 yang semua nilai tersebut menunjukkan nilai p lebih kecil dari nilai α = 0,05³⁰.

Lalu pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pasien tidak puas sebanyak 67,3% dan yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan sebesar 32,7%³¹.

Pada penelitian sebelumnya di rumah sakit patria IKKT menunjukkan bahwa kepuasan sebesar 78,52% atau sebanyak 68 orang menyatakan puas dan 21,48% atau sebanyak 11 orang menyatakan tidak puas dari 87 responden yang di teliti. Dari penelitian tersebut menunjukkan dimensi kehandalan 79,23%, daya tanggap 82,59%, dimensi jaminan sebesar 78,05%, empati 78,63%³².

Pada penelitian Nurul Amalina R menunjukkan bahwa dimensi tangible sebesar 50 responden puas dan 39 responden tidak puas, lalu dimensi reliability menunjukkan bahwa 69 pasien puas dan 20 pasien tidak puas, dimensi responsiveness menunjukkan 58 pasien puas lalu 31 pasien tidak puas, untuk dimensi assurance pasien puas ada 78 dan pasien tidak puas ada 11, lalu dimesni emphaty jumlah pasien puas sekiatar 69 pasien dan pasien tidak puas berjumlah 20³³.

Pada penelitian sebelumnya di RSUD bogor menunjukkan bahwa dimensi tangible sebanyak 25%, repsonsiveness 15%, reliability 20%, assurance 15% dan empathy 20%³⁴.

Di Kabupaten Bandung berdiri salah satu Klinik Pratama bernama “Ardami Sehat Majalaya” sekaligus juga untuk memajukan pelayanan kesehatan yang

menjadi nilai keunggulan (*Publik Health Empowerment Program dan Keislaman*) di Fakultas Kedokteran Universitas Pasundan. Merujuk dari penelitian sebelumnya dan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Umum Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Ardami Sehat Majalaya”. Melihat masih banyak masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan.

Penulis melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pelayanan kesehatan pasien BPJS dan pasien umum di Klinik Ardami Sehat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien umum terhadap kesehatan.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Ardami Sehat.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di klinik Ardami Sehat Majalaya.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien umum terhadap pelayanan kesehatan di klinik Ardami Sehat Majalaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan latar belakang, perumusan masalah dan tujuan umum dan tujuan khusus yang ingin di capai, ada beberapa yang di harapkan dari penelitian ini adalah:

1) Bagi pasien

Dengan penelitian ini diharapkan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada pasien di Klinik Ardami Sehat Majalaya.

2) Bagi Klinik

Dengan penelitian ini di harapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan, ketersediaan alat, kecepatan pasien dalam mendapatkan obat, dan meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatan di Klinik Ardami Sehat Majalaya

3) Bagi peneliti

Dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang kualitas pelayanan dan peran klinik terhadap pasien BPJS dan umum di Klinik Ardami Sehat Majalaya.

4) Bagi peneliti lain

Penelitian ini di harapkan Memberikan sumber ilmiah dan pengetahuan dasar bagi para peneliti selanjutnya.

1.4.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik pasien dalam memahami pelayanan peserta BPJS di klinik Ardami Sehat Majalaya. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui seberapa baik pasien dalam memahami pelayanan umum di klinik Ardami Sehat Majalaya.

1.4.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan memberikan informasi kepada klinik Ardami Sehat Majalaya tentang kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS dan umum, serta menentukan apakah pelayanan kesehatan yang di berikan sudah tepat sasaran. selain itu, penelitian ini membantu meningkatkan keinginan peserta BPJS dan umum untuk berobat.