

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Jaminan Kesehatan Nasional

2.1.1 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program yang menjadi bagian dari Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN). Hal ini dijelaskan di dalam peraturan Undang-undang No. 40 tahun 2004 yaitu berisi Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Pensiun, Jaminan Keluarga. Menurut Undang-undang No 40. Tahun 2004 ada beberapa lembaga yang bekerja sama dengan program ini, antara lain :

- 1) Perseroan Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (*ASABRI*)
- 2) Asuransi Kesehatan Indonesia (*ASKES*)
- 3) Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (*TASPEN*)
- 4) Jaminan Sosial Tenaga Kerja (*JAMSOSTEK*)

Dari lembaga tersebut pemerintah menetapkan lagi undang undang No. 24 tahun 2011 menyatakan bahwa empat lembaga tersebut berubah nama menjadi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Maka BPJS sekarang menjadi badan hukum publik yang mengenai jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun dan jaminan keluarga⁷.

2.2 Pengertian BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah salah satu lembaga hukum yang menangani masalah jaminan sosial dan jaminan kesehatan di masyarakat Indonesia. Untuk menjadi peserta BPJS maka seseorang harus tinggal di Indonesia minimal selama enam bulan, pada BPJS juga berlaku untuk pekerja asing yang bekerja di Indonesia tetapi dengan syarat minimal tinggal enam bulan di Indonesia. Tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan BPJS akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan BPJS. Klinik dan rumah sakit bisa menjadi penilaian terhadap pelayanan yang di berikan⁸.

Fokus pelayanan BPJS akan berada di faskes primer, termasuk puskesmas, praktek dokter gigi, praktik dokter umum, klinik pratama. Pada pelayanan puskesmas harus terus di tingkatkan untuk pasien BPJS dan umum, karena hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan BPJS⁹.

2.2.1 Jenis-jenis Fasilitas Kesehatan pada BPJS

Di Indonesia, fasilitas kesehatan ialah fasilitas yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan akan digunakan untuk memberikan pelayanan dan menilai kualitas pelayanan. Fasilitas kesehatan atau faskes terdiri dari¹⁰:

1) Faskes Tingkat Pertama

Faskes tingkat pertama ialah Faskes Primer dan menjadi faskes yang pertama kali menangani pasien. Faskes tingkat pertama terdiri dari klinik pratama, puskesmas, dan rumah sakit pratama. Selain itu ada praktik dokter gigi, bidan dan

perawat, praktik dokter umum. Semua pasien yang di kirim ke faskes pertama harus di rawat terlebih dahulu jika mereka tidak dapat dilayani di faskes pertama, mereka akan dikirim ke faskes pertama, mereka akan di kirim ke faskes tingkat dua.

2) Faskes Tingkat Kedua

Faskes tingkat kedua ialah penanganan pasien dari rujukan pada faskes pertama, pada faskes kedua akan di tangani oleh dokter spesialis dan perlengkapan alat medis lebih lengkap serta pemeriksaan penunjang lebih lengkap. Pada faskes kedua meliputi: Rumah sakit tipe C non pendidikan, Rumah sakit tipe B non pendidikan, Rumah sakit tipe D non pendidikan.

3) Faskes Tingkat Ketiga

Faskes tingkat tiga ialah termasuk ke faskes tersier dengan alat kesehatan yang jauh lebih lengkap. Pada faskes ketiga ini di tangani oleh dokter spesialis, dokter gigi spesialis. Faskes ketiga meliputi : Rumah sakit tipe B berpendidikan, Rumah sakit tipe A berpendidikan¹¹.

Pada fasilitas kesehatan tingkat pertama ialah klinik. Pada klinik terdiri dari 2 yaitu sebagai berikut.

1) Klinik Pratama

Pada klinik pratama minimal harus terdapat dokter umum. Pada klinik pratama minimal satu dokter umum harus memimpin. Dan klinik pratama dapat dimiliki oleh dokter umum atau suatu lembaga usaha. Klinik pratama hanya melayani pasien rawat jalan dan tidak melayani pasien rawat inap, tindakan yang di lakukan oleh klinik pratama hanya meliputi pelayanan medis dasar. Beberapa

ruangan yang terdapat pada klinik pratama terdiri dari ruang administrasi, ruang pendaftaran, ruang tindakan atau ruang dokter, kamar mandi, ruang pelayanan obat.

2) Klinik Utama

Klinik utama harus memiliki minimal satu dokter spesialis. Kepemimpinan pada klinik utama hanya boleh dokter umum spesialis, dokter gigi spesialis. Dan kepemilikan klinik pratama hanya boleh di miliki oleh suatu perusahaan (PT, CV). Klinik utama memiliki sejumlah ruangan dan fasilitas, terdiri dari ruang administrasi, ruang pendaftaran, ruang tindakan atau ruang dokter, kamar mandi, ruang pelayanan obat, ruang dapur, ruang rawat inap dengan minimal memiliki lima bed dan maksimal sepuluh bed. Klinik utama juga memiliki ambulan dan memiliki perawat dengan jumlah yang sudah di sepakati¹².

Pada faskes tingkat kedua dan faskes tingkat tiga pasien akan mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Rumah sakit terdiri dari¹³ :

1) Rumah Sakit Umum

Rumah sakit umum ialah rumah sakit yang menangani semua jenis penyakit.

2) Rumah Sakit Khusus

Rumah sakit khusus biasanya hanya fokus pada organ tertentu atau usia tertentu.

Seperti contoh rumah sakit mata, rumah sakit ibu dan anak, rumah sakit jantung. Kepemilikan dari rumah sakit terdiri dari pemerintah, militer, dan swasta.

Rumah sakit diklasifikasikan beberapa jenis yaitu¹³:

1) Rumah Sakit tipe A

Rumah sakit tipe A biasanya terletak di ibu kota provinsi atau ibu kota negara. Rumah sakit tipe A memiliki alat medis yang lebih lengkap dan rumah sakit ini juga memiliki rujukan tertinggi.

2) Rumah Sakit tipe B

Rumah sakit tipe B biasanya terletak di suatu provinsi. Pasien yang terdapat di rumah sakit tipe B berasal dari rujukan rumah sakit tipe C.

3) Rumah Sakit tipe C

Rumah sakit tipe C berdiri di suatu kabupaten. Dan pasien yang berada di rumah sakit tipe C merupakan pasien rujukan dari puskesmas.

4) Rumah Sakit tipe D

Rumah sakit tipe D hanya merawat dokter umum dan dokter gigi, dan pasien yang di layani hanyalah pasien rujukan dari puskesmas atau klinik. Rumah sakit tipe D tidak dapat menyediakan layanan dari dokter spesialis.

5) Rumah Sakit tipe E

Rumah sakit tipe E ialah rumah sakit umum di kota tetapi tidak dapat menangani semua keluhan pasien. Pada rumah sakit tipe E juga di kenal sebagai rumah sakit khusus. Rumah sakit ini termasuk rumah sakit mata, rumah sakit jantung dan pembuluh darah, rumah sakit jiwa¹⁴.

2.3 Klinik

Klinik ialah fasilitas pada pelayanan kesehatan yang memberikan layanan medis individu, mencakup pelayanan medis dasar maupun spesialis. Berdasarkan peraturan menteri kesehatan, klinik ialah fasilitas yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialis, di jalankan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan,

serta dipimpin oleh tenaga medis. Tenaga medis yang di maksud meliputi dokter umum, dokter spesialis, dokter gigi, dokter gigi spesialis¹⁵

2.3.1. Klinik Ardami Sehat

Klinik Ardami Sehat ialah klinik pratama yang berada di Jalan Pamagersari No.30, Tangulun, Kecamatan Ibum, Kabupaten Bandung, Jawa barat. Klinik Ardami Sehat jauh dari pusat kota Bandung, sehingga membuat kehadiran Klinik Ardami Sehat sangat dibutuhkan oleh masyarakat sekitar. Klinik Ardami Sehat melayani tindakan medis dasar, khitan, laboratorium, vaksinasi influenza. Pada klinik Ardami Sehat terdiri dari ruang administrasi, ruang pendaftaran, ruang pemeriksaan dokter, ruang menunggu, ruang obat, ruang khitan, toilet dan dapur. Klinik Ardami Sehat berdiri pada tahun 2019, pada awal berdiri tidak banyak yang tahu tentang klinik Ardami Sehat.

Klinik Ardami Sehat pada saat ini memiliki pasien BPJS berjumlah sembilan ribu dua ratus lima puluh sembilan. Klinik Ardami Sehat memiliki lima dokter umum. Kedepannya klinik Ardami Sehat akan menerima rawat inap dan memiliki fasilitas ambulance.

2.3.2 Visi dan Misi Klinik Ardami Sehat

Klinik Ardami Sehat memiliki visi dan misi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Visi dan misi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menjadi acuan pada klinik untuk terus melakukan sesuai visi dan misi.

Adapun Visi dari Klinik Ardami Sehat yaitu :

Visi Klinik Ardami Sehat adalah “menjadi klinik pilihan utama bagi masyarakat sekitar dengan memberikan pelayanan kesehatan bermutu tinggi.”

Adapun Misi dari Klinik Ardami Sehat yaitu:

- 1) Menyediakan pelayanan kesehatan yang profesional, ramah, sopan dan berkualitas
- 2) Mengedepankan kepuasan pasien sebagai prioritas utama
- 3) Mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten di bidang kesehatan
- 4) Menggunakan teknologi terkini untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan
- 5) Menjalin kerjasama yang baik dengan pihak terkait untuk meningkatkan mutu pelayanan.

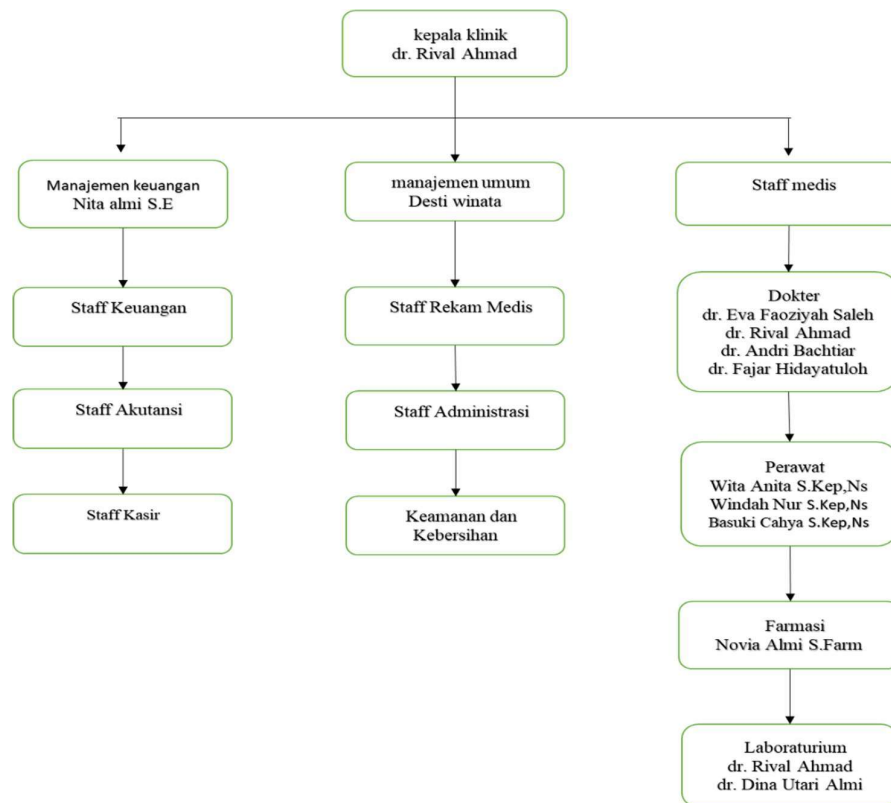
2.3.3 Mekanisme Pelayanan BPJS dan umum Klinik Ardami Sehat

Untuk setiap pasien akan mendapatkan pelayanan dari Klinik Ardami Sehat maka pasien harus melewati proses yang di lalui oleh pasien umum dan pasien BPJS ada perbedaan yaitu:

- 1) Mekanisme untuk pasien BPJS di Klinik Ardami Sehat yaitu: pasien mendaftarkan dengan membawa kartu BPJS ke pendaftaran >> pasien ke bagian perawat untuk di cek TTV (tanda tanda vital) >> pasien menunggu untuk di panggil ke ruang dokter >> pasien di ruang dokter akan di periksa lebih lanjut dengan di layani dokter yang ramah >> pasien menyerahkan resep ke bagian ruang obat >>> ketika sudah mendapatkan obat maka pasien bisa untuk pulang.
- 2) Mekanisme untuk pasien umum di Klinik Ardami Sehat yaitu Pasien mendaftarkan ke administrasi tanpa membawa kartu BPJS >> pasien ke bagian

perawat untuk dilakukan pemeriksaan TTV >> pasien menunggu untuk di panggil ke ruang dokter >> pasien di ruang dokter akan di periksa >> pasien dapat meminta untuk di buatkan resep obat yang lebih mahal atau obat patet >> pasien menyerahkan resep kebagian ruang obat >> ketika sudah mendapatkan obat maka pasien bisa untuk pulang.

2.3.4 Struktur Organisasi Klinik Ardami Sehat



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Klinik Ardami Sehat

2.4. Pelayanan Kesehatan

2.4.1 Definisi Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan ialah pelayanan medis yang bisa berdiri sendiri atau suatu perusahaan atau organisasi, yang bertujuan untuk mengobati, menyembuhkan penyakit. Selain itu pelayanan kesehatan juga bermanfaat untuk mencegah agar masyarakat tidak terkena penyakit tertentu. Tentu manfaat dari pelayanan kesehatan ini juga akan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Karena menyangkut hidup banyak orang maka pelayanan kesehatan ini bukan hanya di dukung oleh pemerintah, individu, perusahaan atau organisasi. Tetapi masyarakat juga harus ikut serta dalam meningkatkan derajat kesehatan¹⁶.

2.4.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas Pelayanan kesehatan adalah harapan dari suatu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada setiap pasien. Perbedaan persepsi dari setiap pasien akan menciptakan suatu kepuasan dari pelanggan, ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi kepuasan dari pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima. Suatu kualitas pelayanan dikatakan baik jika penyediaan jasa memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dari pelanggan¹⁷.

2.4.3 Metode Penelitian Pelayanan Kesehatan

Metode penelitian pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan metode pemberian kuesioner yang berisi materi yang akan diukur sebagai subjek penelitian.

2.4.4 Faktor Yang Mempengaruhi Penelitian

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi penelitian yaitu¹⁸:

1) Pendidikan

Pendidikan ialah proses yang biasanya dilakukan dengan tujuan untuk mengubah suatu kepribadian seseorang atau masyarakat. Pendidikan ini dapat diberikan secara formal dan non formal, dan tujuan dari pendidikan ini adalah agar dapat diterapkan sepanjang masa di masyarakat atau lingkungan.

2) Sumber Informasi

Sumber Informasi ialah media yang biasanya di gunakan untuk mengumpulkan, menyiapkan, menganalisis. Selanjutnya informasi yang sudah di kumpulkan akan disebar luaskan yang diharapkan masyarakat dapat paham tentang isi informasi yang di berikan. Harapannya semakin banyak masyarakat yang memiliki keinginan untuk mendapatkan informasi yang baru maka nanti akan semakin bertambah pengetahuannya. Pengetahuan pasti tidak bertambah jika masyarakat tidak memiliki keinginan untuk mempelajarinya.

3) Sosial, Budaya dan Ekonomi

Tradisi dan budaya yang biasanya ada di suatu wilayah tanpa di sadari bahwa tradisi dan budaya baik yang di lakukan atau tidak dilakukan itu justru akan menambah pengetahuan. Faktor ekonomi juga sangat mempengaruhi untuk mendapatkan sumber informasi, semakin tinggi status ekonomi seseorang semakin banyak pengetahuan dan informasi yang di dapatkan juga semakin bertambah.

Mereka yang memiliki tingkat sosial dan budaya yang tinggi, akan memiliki kecenderungan untuk membangun relasi yang pada gilirannya akan meningkatkan pengetahuan atau informasi yang baru, sebaliknya mereka yang memiliki status sosial dan budaya yang lebih rendah akan memiliki kecenderungan yang rendah

untuk membangun relasi baru, sehingga nanti akan sulit untuk mendapatkan pengetahuan atau informasi yang baru.

4) Lingkungan

Lingkungan menjadi pengaruh untuk seseorang mendapatkan informasi yang terbaru, dan lingkungan juga mempengaruhi keinginan seseorang untuk terus belajar. Jika seseorang berada di lingkungan yang dikelilingi oleh masyarakat yang selalu ingin belajar, tentu akan mendorong mereka untuk terus belajar.

5) Usia

Usia juga berpengaruh pada bagaimana seseorang mendapatkan informasi terbaru. Jika informasi diberikan kepada anak-anak tentu nanti akan menjadi contoh, jika informasi diberikan ke remaja atau dewasa tentu akan mudah dipahami dan diingat, jika informasi diberikan kepada lansia maka harus disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami dan informasi yang diberikan ada kemungkinan besar tidak diterapkan karena kemampuan ingatan mereka semakin berkurang seiring bertambahnya usia.

6) Status pekerjaan

Status pekerjaan juga akan mempengaruhi untuk informasi dan pengetahuan itu diserap. Jika semakin tinggi status pekerjaan akan memudahkan untuk mendapatkan informasi atau pengetahuan.

2.5. Mutu Pelayanan

2.5.1 Definisi Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan ialah suatu pelayanan pada bidang kesehatan untuk membuat pasien merasa sangat puas serta penyelenggaraannya sesuai kode etik¹⁹.

2.5.2 Indikator Mutu Pelayanan

Indikator mutu pelayanan yang bertujuan sebagai acuan untuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan Adapun beberapa indikator mutu pelayanan antara lain¹⁹ :

1) Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan berarti memberikan pelayanan dengan kemampuan yang dapat diandalkan. Pelayanan harus sesuai dengan kode etik, Standar Prosedur Operasional (SOP) pasien, dan ketepatan dalam melakukan tindakan.

2) Empati (*Empathy*)

Pelayanan yang di berikan bukan hanya sekedar hanya pelayanan. Tetapi pelayanan yang di berikan harus di sertai dengan empati, Empati yang di berikan ke pasien harus dengan setulus hati dan tidak membedakan antar individu. Empati yang tulus juga juga membantu karena semakin pasien mendapatkan empati maka mereka akan semakin merasa terpenuhi kebutuhannya.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu pelayanan kesehatan juga harus memiliki respon daya tanggap yang cepat, memiliki daya tanggap yang sigap, dan tepat sasaran pada pasien sesuai dengan kebutuhan.

4) Rasa Aman (*Safety*)

Selain itu, pasien harus diberikan rasa aman sehingga mereka merasa aman saat mendapatkan perawatan medis. Rasa aman ini termasuk rasa aman saat meminum obat yang diberikan, rasa aman atas data pribadi yang diberikan, dan rasa

aman dari resiko tindakan berdasarkan ilmu pengetahuan dan sumber daya manusia yang tinggi.

5) Keandalan (*reliability*)

Keandalan pada kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memperlihatkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Aspek ini dapat dievaluasi melalui kondisi fisik, seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, bangunan dan laboratorium. Selain itu, kelengkapan sarana dan prasarana, termasuk peralatan medis serta profesional tenaga medis.

2.6. Definisi Fasilitas

Fasilitas ialah suatu hal yang biasanya di tawarkan oleh pemilik jasa atau barang kepada konsumen, yang di mana fasilitas tersebut dapat di gunakan. Fasilitas biasanya identik dengan barang, dan keduanya memiliki kemampuan untuk meningkatkan nilai dari suatu jasa yang di tawarkan²⁰

2.6.1. Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

1) Desain ruangan

Desain ruangan ini meliputi desain interior, *exterior*, penempatan *furniture* yang ada di dalam ruangan, sirkulasi udara, dan perhatikan juga daya tampung pada ruang tunggu.

2) Perpaduan warna ruangan

Untuk membuat ruangan yang bagus maka perlu di perhatikan dalam komposisi warna. Komposisi warna sangat mempengaruhi suatu ruangan.

3) Pencahayaan

Sangat penting untuk mempertimbangkan pencahayaan karena jika terlalu gelap akan sangat mengganggu pandangan dan jika terlalu terang maka akan menghabiskan banyak listrik.

2.6.2. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Klinik

Pelayanan klinik ialah suatu layanan kesehatan yang memiliki fokus untuk memenuhi kebutuhan medis yang di perlukan pasien²¹ ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi pelayanan klinik yaitu :

1) Hubungan pasien

Hubungan ke pasien menjadi hal yang penting karena ini menyangkut dengan keramahan ke pasien, pendekatan ke pasien. Hubungan ke pasien ini juga meliputi dari respon dokter, perawat, administrasi dan semua yang bekerja di klinik. Pasien akan lebih mudah mengungkapkan keluhannya jika ada hubungan yang nyaman dengan mereka.

2) Kenyamanan

Kenyamanan menjadi kunci bagaimana pasien merasa suatu klinik bersih, sejuk, dan nyaman. Kenyamanan dalam klinik dapat meliputi dari kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang pemeriksaan, kebersihan ruang obat dan kebersihan toilet, bahkan klinik yang sejuk membuat pasien menjadi semakin nyaman.

3) Kompetensi Tenaga Medis

Semakin kompeten suatu tenaga medis dalam memberikan pelayanan, semakin pasien cepat mendapatkan obat. Maka hal ini akan berdampak besar pada kualitas layanan klinik.

4) Biaya

Ketika klinik hadir di tengah masyarakat tentu dari masyarakat sendiri terdiri dari kalangan masyarakat menengah, kalangan masyarakat atas dan bahkan masyarakat yang kurang mampu. Oleh karena itu, mereka harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan semua orang.

2.7. Kepuasan Pasien

2.7.1. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien ialah suatu tingkatan untuk mengetahui bagaimana kualitas dalam suatu pelayanan kesehatan (Effendi, 2020). Kepuasan pasien sangat penting dalam suatu pelayanan kesehatan dan bisa menjadi suatu indikator untuk mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan yang di berikan. Sehingga jika menginginkan suatu kualitas pelayanan kesehatan meningkat maka harus meningkatkan terlebih dahulu kepuasan pasien.

2.7.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut²² ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1) Ketersediaan Pelayanan

Adanya ketersediaan pelayanan dapat menjadi nilai kualitas yang mempengaruhi kepuasan pasien.

2) Penerima Pelayanan

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah dengan melihat apakah pasien menerima atau tidak layanan kesehatan yang diberikan.

3) Tercapainya Pelayanan

Suatu pelayanan memiliki standar, yang dapat digunakan untuk menunjukkan bahwa layanan tersebut telah mencapai standar yang di harapkan.

4) Efisiensi Pelayanan

Dalam suatu pelayanan jika pelayanan yang di berikan cepat, dan efisien maka pemakai suatu pelayanan akan bisa terus meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan.

2.8 Kerangka Pemikiran

2.8.1 Definisi kerangka pemikiran

Ialah dasar penelitian yang dibangun dari fakta-fakta, observasi serta kajian kepustakaan. Dalam kerangka pemikiran ini, variabel penelitian dijelaskan secara menyeluruh dan relevan dengan masalah yang ada di penelitian ini. Dan sebagai alat untuk menganalisis perencanaan dan beragumentasi. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan menggunakan penelitian yang bersifat objektif menjadi pengumpulan data dan analisis data kuantitatif yang selanjutnya di uji secara statistik²³.

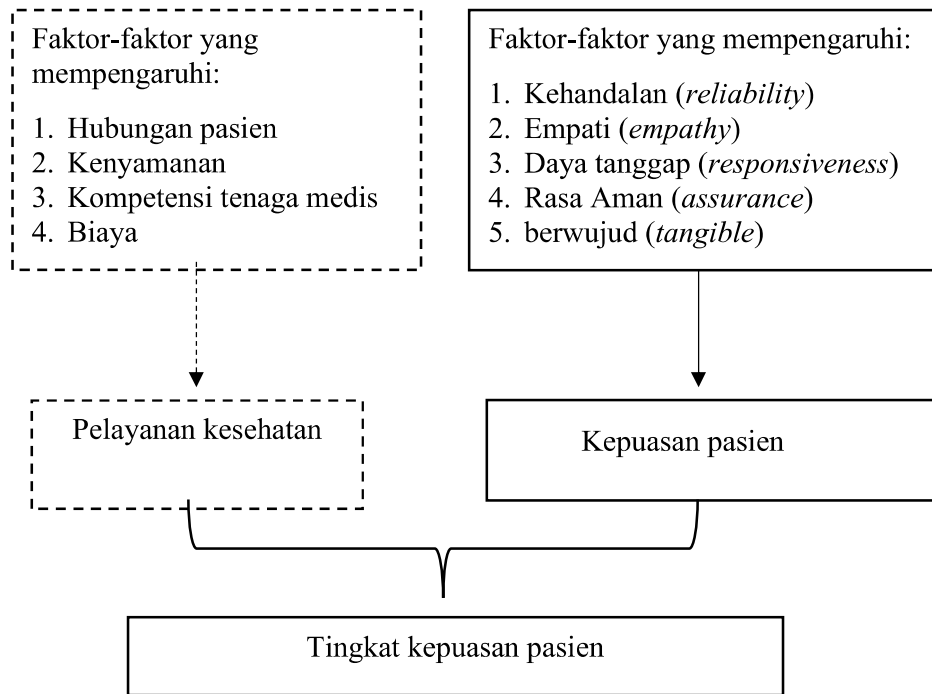
2.8.2 Manfaat Kerangka Pemikiran

Ada beberapa manfaat yang di dapatkan oleh penulis dari membuat kerangka pemikiran pada karya ilmiah, yaitu²³ :

- 1) Yang pertama adalah membantu peneliti mendapatkan konsep yang lebih matang. sehingga, setiap masalah yang tercantum dalam rumusan masalah akan ada jawabannya
- 2) Memudahkan peneliti untuk memberikan gambaran tentang proses penelitian
- 3) Membantu peneliti untuk menyimpulkan komponen penelitian

- 4) Memudahkan dalam memahami hasil dari penelitian

2.8.3 Tabel Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

