

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Masalah kesehatan yang terjadi bisa disebabkan oleh berbagai faktor, yaitu disfungsi organ dan faktor psikis, termasuk masalah yang terjadi pada keluarga. Manajemen kesehatan yang dialami oleh seseorang baik akut atau kronik tidak hanya dilakukan dengan memberi pengobatan, dan atau hanya memandang dari organ yang sakit saja. Dalam manajemen kesehatan, kesembuhan suatu penyakit membutuhkan partisipasi tidak hanya dari pasien tetapi juga dari keluarga. Mandala of health merupakan suatu model dalam ekosistem manusia, dimana semua terlibat dalam management kesehatan seseorang.

Kesehatan adalah hak dan investasi seluruh warga negara Indonesia. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Pembangunan Kesehatan adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang mana sesuai dengan pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran,

kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka disetiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan masyarakat, yakni Pusat kesehatan Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas pelayanan adalah kesehatan menyelenggarakan masyarakat dan upaya upaya fasilitas yang kesehatan perseorangan tingkat pertama, Secara umum pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventiif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Kualitas pelayanan menurut Sampara (1999), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik (Azru,Azwar, 2000, hlm.35)

Pelayanan yang berkualitas pada Puskesmas tidak terlepas dari pelayanan yang harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Standar pelayanan merupakan suatu acuan yang harus dijalankan oleh penyelenggara pelayanan, hal ini agar tidak menimbulkan pelayanan yang menyimpang dari ketentuan.

Penelitian ini dilatar belakangi adanya fakta yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan diberikan Puskesmas Bontang Utara I dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat belum mencapai tujuan

yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan dan kelebihan. Meskipun Puskesmas Bontang Utara I berusaha melayani dengan baik segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan, namun kenyataan menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan kesehatan puskesmas yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bontang Utara I disertai wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan baik kepada masyarakat pengguna layanan puskesmas peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini.

Pertama, terkait dengan kecepatan dan kesegeraan petugas dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada pasien/ pengguna layanan Kesehatan, dalam hal ini masih kurang cepat dan segeranya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sehingga pasien/ pengguna layanan Kesehatan harus menunggu lama untuk mendapatkan giliran pemeriksaan, dan peneliti juga dapat melihat terdapatnya pasien menunggu hanya untuk mendapatkan surat rujukan. Hal ini tersebut terdapat di Puskesmas Bontang Utara I (Berdasarkan Hasil Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 05 April 2023)

Kedua, Kurangnya kuantitas sumber daya manusia ditunjukkan oleh kurangnya jumlah dokter umum, analisis kesehatan, dan ahli gizi sehingga rasio jumlah tenaga

medis ini tidak sesuai dengan jumlah penduduk atau jumlah pasien yang berobat (Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 06 April 2023). Tenaga perawat kesehatan juga memegang peranan penting khususnya dalam rangka membantu peningkatan upaya perawatan kesehatan di puskesmas, karena pada umumnya tenaga perawat memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif. Demikian pula halnya dengan tenaga tenaga paramedis non perawatan, paramedis pembantu, dan tenaga kesehatan lainnya di Puskesmas Bontang Utara I.

Ketiga, masalah lain dalam pelayanan Puskesmas Bontang Utara I yaitu minimnya partisipasi masyarakat dalam memberikan aspirasi terhadap unit pelaksana sebagai upaya untuk turut serta meningkatkan kualitas kinerja unit pelayanan, salah satunya diakibatkan karena tidak tersedianya fasilitas pengaduan seperti kotak saran untuk menuangkan kritik dan saran membangun bagi kinerja puskesmas. Selama ini, puskesmas juga jarang melakukan sosialisasi program program puskesmas ke warga, baik berupa temu warga atau forum diskusi dalam menampung aspirasi masyarakat.

Khusus untuk pelayanan administrasi pada pembuatan surat kesehatan yang diberikan Puskesmas Bontang Utara I yang diterima masyarakat pengguna layanan, dimulai dari hari senin sampai hari kamis dari jam 07.30 sampai jam 11.00 dan hari jumat dari jam 07.30 hanya sampai jam 10.00 lalu hari sabtu dari jam 08.00 sampai jam 10.30. Jadwal yang ditentukan Puskesmas Bontang Utara I tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 tentang Hari Kerja dan Jam

Kerja di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang seharusnya hari Senin sampai dengan hari Kamis dimulai dari jam 07.30 sampai jam 16.00. Waktu istirahatnya jam 12.00 sampai jam 13.00 dan pada hari Jumat dari jam 07.30 sampai jam 16.30 dan waktu istirahatnya jam 11.30 sampai jam 13.00, waktu tersebut yang ditentukan pemerintah bagi Puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, tetapi ketentuan tersebut berbeda dengan ketentuan pelayanan administrasi yang dilaksanakan Puskesmas Bontang Utara I di Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

Untuk pelayanan umum yang diberikan puskesmas Bontang Utara I dibuka dari hari Senin-Sabtu berbeda dengan pelayanan spesialis yang diberikan oleh poliklinik Gigi dan mulut, serta pelayanan kehamilan dengan memiliki keterbatasan kuota serta jam pelayanan yang diberikan. Pusat pelayanan kehamilan dan kesehatan masyarakat hanya dilayani pada hari Senin dan Rabu, pelayanan imunisasi dilayani pada hari Selasa dan Kamis, serta pelayanan jasa konsultasi KB hanya dilayani pada hari Jum'at, dan untuk pelayanan Fisioterapi, Radiologi serta Rotgen hanya dilayani pada hari Selasa, Kamis, dan Sabtu.

Berdasarkan teori permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti melalui karya ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara I”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang akan diteliti penelitian ini adalah, “Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara I ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara I.

## **D. Signifikansi Penelitian**

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bontang Utara I.
2. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bontang Utara I.
3. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan saranan peningkatan dalam kemampuan ilmiah dari teori-teori yang telah di dapat selama perkuliahan.
4. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan refrensi bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

## **E. Definisi Operasional**

1. Pengaruh

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (2015:1045) “Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk karakter, keyakinan, atau tindakan seseorang”. Pengaruh adalah suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu baik dari orang maupun benda serta segala sesuatu

yang ada di alam sehingga dapat mempengaruhi lingkungan sekitarnya. (Yosin, 2012, hlm. 1) Dapat diartikan pengaruh yang dimaksud oleh peneliti adalah pengaruh yang ditimbulkan oleh pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Bontang I.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (T.pembinaan penyusunan Kamus pusat dan pengembangan Bahasa, 1994, cet 3, hlm. 526) Dapat didefinisikan kualitas pelayanan yang dimaksud oleh peneliti adalah kemudahan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Bontang I dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada Pengguna BPJS Rawat Jalan.

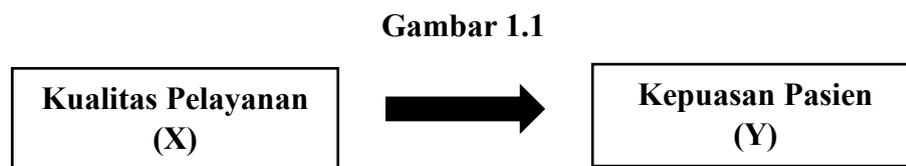
## 3. Kepuasan Pasien

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* yang disingkat KBBI makna dari kepuasan itu sendiri adalah kelegaan atau kesenangan yang hanya dapat dirasakan oleh jasmani. Maka kepuasan pasien adalah keselarasan terhadap kinerja tenaga medis dan harapan pasien sehingga membuat rasa senang dan kelegaan yang dapat dirasakan oleh pasien secara jasmani. (Khakimkk,dkk, 2015, hlm. 10)

Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan oleh peneliti adalah tingkat kepuasan atau perasaan yang timbul dan dirasakan oleh pasien sebagai akibat dari kinerja layanan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien, yang dimaksud oleh peneliti disini adalah masyarakat selaku pengguna BPJS Kesehatan.

## F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual yang disusun secara terperinci tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah teridentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2017, hlm. 95). Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Bontang I. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas. kualitas pelayanan sebagai variabel terikat yang dilambangkan dengan huruf (X), sedangkan kepuasan pasien yang menjadi variabel bebas yang dilambangkan dengan huruf (Y). Kerangka berpikir dapat penulis gambarkan sebagai berikut:



## G. Hipotesis

Menurut (Sugiyono 2017, hlm. 105) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Karena sifatnya masih Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Pasien (Y) sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data yang terkumpul. Hipotesis pada penelitian ini adalah:

Ho: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara I.

H1: ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara  
I.

## **H. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti terhadap beberapa penelitian terdahulu yang peneliti lakukan berkaitan dengan kepuasan pasien, peneliti menemukan beberapa tulisan yang membahas tentang kepuasan pasien. Namun ditemukan substansi berbeda dengan persoalan yang peneliti angkat, penelitian yang dimaksud oleh peneliti sebagai berikut:

1. Noor Hafida Widyastuti, Inda Tri Handayani (2020). Judul: *Pengaruh Kualitas pelayanan Konservasi Gigi terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Surakarta*. Populasi yang digunakan oleh peneliti adalah pasien BPJS di FKTP Kota Surakarta dengan jumlah sampel 30 Pasien pengguna BPJS di Puskesmas Gajahan yang mendapatkan Tindakan konservasi. Dalam penelitian terdahulu ini metode menggunakan analitik observasional dengan metode cross sectional study dengan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan konservasi gigi tergolong baik (93,3%) dan tergolong kurang baik (6,7%). Pasien BPJS juga merasa puas terhadap kualitas pelayanan konservasi gigi yang diberikan oleh Puskesmas Gajahan (93,3%) dan merasa kurang puas (6,7%). Persamaan dengan yang diteliti oleh peneliti menggunakan Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS.

Namun terdapat perbedaan yang diteliti oleh peneliti yaitu peneliti mengambil pasien Umum.

2. Maria Nafrida Ampu, Fitriyaningsih (2020). Judul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanae (Puskesmas Eban)* . Populasi diambil oleh Pengguna BPJS di Desa Suanae (Puskesmas Eban) dengan jumlah sampel 130 responden yang merupakan pasien pengguna BPJS berobat di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Hasil peneliti Rata rata pasien merasa puas dengan pelayanan BPJS di Puskesmas kecamatan cipayung 82 % Ada hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan dimensi tangibles di Puskesmas kecamatan cipayung dengan nilai p sebesar 0,000 ( $p > 0,05$ ). Persamaan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mengangkat judul Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. Namun yang membedakan pada peneliti ini adalah lokasi yang dituju oleh peneliti.
3. Rahayu, Anisa (2021), Judul : *Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pelaihari* . Populasi semua pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Pelaihari pada bulan Januari sampai April tahun 2021 sebanyak 1.815 orang. Sampel sebanyak 95 responden menggunakan teknik accidental sampling. Metode yang digunakan *Analisis Regresi Logistik*. Hasil penelitian sebanyak 79 orang (83,2%) menyatakan puas. Kehandalan (reliability) sebanyak 86 orang (90,5%) menyatakan setuju. Ketanggapan (responsiveness) sebanyak 84 orang (88,4%) menyatakan puas. Jaminan (assurance) sebanyak 85 orang (89,5%) menyatakan setuju. Empati

(empathy) sebanyak 82 orang (86,3%) menyatakan setuju. Bukti nyata (tangible) sebanyak 84 orang (88,4%) menyatakan setuju. Persamaanya dengan peneliti lakukan peneliti menggunakan tentang kepuasan pasien di Puskesmas. Perbedaan oleh peneliti lakukan adalah peneliti menggunakan analisis Regresi linier sederhana dan kualitas yang diberikan.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih terarahnya pembahasan dan untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan proposal ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut:

BAB I: Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, hipotesis, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II: Berisi tentang beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian yakni berisikan tentang, Kualitas pelayanan, kepuasan Pasien, Badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) Kesehatan.

BAB III: Berisi tentang jenis dan pendekatan, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan tahapan penelitian.

BAB IV: Berisi tentang hasil penelitian yang telah dilakukan berupa sejarah Puskesmas Bontang Utara I, visi misi, struktur Organisasi, fasilitas Puskesmas, prosedur pelayanan rawat jalan, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Bontang Utara I, data narasumber di Puskesmas Bontang Utara I, dan

pembahasan: Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna BPJS Kesehatan,  
Hasil wawancara Narasumber.

BAB V: Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran