

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian upaya yang dilakukan baik secara individu maupun bersama dalam suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, dan memulihkan kondisi kesehatan individu, keluarga, kelompok, serta masyarakat. Pemerintah Indonesia menjadikan pelayanan kesehatan sebagai salah satu fokus utama setelah pendidikan, mengingat pentingnya peran layanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendukung pembangunan nasional (Mulyadi, 2020). Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat ditentukan oleh berbagai aspek, seperti kompetensi tenaga medis, ketersediaan fasilitas, mutu pelayanan medis dan penunjang, serta kelancaran proses administrasi. Aspek-aspek tersebut sangat memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan (Nurul, 2021).

Pemerintah Indonesia melalui program JKN berupaya memberikan perlindungan kesehatan menyeluruh dan merata bagi seluruh masyarakat. Keberhasilan program ini tidak hanya diukur dari akses layanan, tetapi juga dari kepuasan peserta. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan edukasi peserta menjadi hal penting untuk mewujudkan layanan yang efisien dan bermutu (Wulandari & Setiawan, 2023). Keberhasilan JKN tidak dilihat dari akses layanan, tetapi juga dari kepuasan peserta. Peningkatan kualitas pelayanan, hubungan dengan peserta, serta sosialisasi yang konsisten diperlukan untuk mewujudkan layanan yang efisien dan bermutu (Wulandari & Setiawan, 2023).

Menurut Permenkes 3 Tahun 2020, Rumah Sakit, sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat lanjutan, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh. Rumah sakit tidak hanya

menyediakan layanan rawat jalan dan rawat inap, tetapi juga layanan kegawatdaruratan yang harus dilakukan secara paripurna. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai rujukan dan penyedia upaya kuratif serta rehabilitatif (Rika Widianita, 2023). Oleh sebab itu, pelayanan di rumah sakit harus mengedepankan kualitas pelayanan untuk menjamin kepuasan pasien.

Kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur utama dalam menilai mutu layanan kesehatan. Kotler dan Keller (2021) menyatakan bahwa kepuasan merupakan kondisi emosional yang timbul ketika seseorang membandingkan hasil layanan yang diperoleh dengan harapan yang dimilikinya. Jika pelayanan yang diterima sesuai bahkan melampaui ekspektasi, maka pasien akan merasa puas, sedangkan bila layanan lebih rendah dari yang diharapkan, akan muncul kekecewaan (Tamba, 2020). Harapan pasien dapat terbentuk dari berbagai aspek, antara lain pengalaman pribadi, masukan dari orang terdekat, maupun informasi yang diperoleh melalui media. Pasien yang merasa puas biasanya lebih mungkin kembali memanfaatkan layanan, memberikan testimoni positif, dan tidak terlalu mempermasalahkan biaya (Manek, 2020).

Salah satu metode yang sering dipakai untuk menilai mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah metode SERVQUAL. Pendekatan ini menilai kualitas melalui lima dimensi pokok, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan kelima dimensi tersebut dapat diukur adanya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima (Rahayu & Nasrawati, 2024).

Berdasarkan Studi Pendahuluan di RSUD Muhammadiyah Bantul, terhadap pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di pelayanan Rawat Jalan melalui wawancara mengenai kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan pasien merasa tenaga medis yang sigap dalam memberikan bantuan, tetapi sebagian pasien mengeluhkan waktu tunggu yang cukup lama sebelum mendapatkan pelayanan, kepuasan mengenai

sikap tenaga medis pasien menyampaikan tenaga medis baik dokter maupun perawat menunjukkan sikap ramah selama proses pelayanan dan menjelaskan secara sopan prosedur pemeriksaan atau pengobatan, kepuasan pasien mengenai fasilitas rumah sakit dan sarana pasien menyampaikan ruang tunggu dinilai bersih, tertata rapi, dan cukup nyaman meski demikian pada waktu-waktu tertentu seperti saat jam sibuk, jumlah kursi yang tersedia dirasakan belum mencukupi untuk menampung semua pasien yang menunggu.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Bantul?”

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Bantul.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dilihat dari dimensi *Tangibles*.
- b. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dilihat dari dimensi *Reliability*.
- c. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dilihat dari dimensi *Responsiveness*.
- d. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dilihat dari dimensi *Assurance*.
- e. Mengetahui tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dilihat dari dimensi *Empathy*.

## D. Manfaat

### 1. Manfaat Teoritis

Dapat menjadi bahan ilmu pengetahuan terkait Gambaran Tingkat kepuasan pengguna Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan Rawat Jalan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai tambahan materi terkait kepuasan layanan kesehatan

#### b. Bagi Rumah Sakit

Memberikan masukan informasi tentang bagaimana tingkat kepuasan pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Muhammadiyah Bantul.

## E. Keaslian Peneliti

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Saleh	Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan layanan kesehatan bagi peserta BPJS di RS Labuang Baji Kota Makassar.	Menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, jika dilihat dari lima dimensi kualitas layanan yaitu <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>empathy</i> , dan <i>responsiveness</i> . Mayoritas responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan.	Sama-sama meneliti tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas layanan.	Lokasi penelitian dilakukan di RS Labuang Baji Kota Makassar, sedangkan penelitian ini dilakukan di RSUD Muhammadiyah Bantul..

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2.	Tania Tamara	Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan rawat jalan di RS. Studi literatur.	Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek, baik dari diri pasien, tenaga kesehatan, fasilitas, maupun biaya. Selain itu kualitas pelayanan juga berkaitan dengan lima dimensi mutu layanan, meliputi <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>empathy</i> , dan <i>responsiveness</i> .	Sama-sama menganalisis tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan dimensi mutu layanan.	Penelitian ini memakai metode deskriptif melalui pendekatan studi literatur menggunakan metode PRISMA, sedangkan penelitian saya bersifat kuantitatif lapangan.
3.	Hadi Saputra	Analisis kepuasan pasien rawat jalan JKN di RSUD Muhammadiyah Surakarta tahun 2021.	Menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan hasil uji statistik $p\text{-value} = 0,000$ (sig. <0,05). Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah dimensi <i>tangible</i> sebesar 25%.	Sama-sama mengukur kepuasan pasien JKN dengan pendekatan dimensi kualitas layanan.	Penelitian dilakukan di RSUD PKU Muhammadiyah Surakarta, sementara penelitian ini di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.
4.	Nadia Hendra Pratama	Mutu pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama.	Menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Kelima dimensi mutu layanan	Sama-sama menilai kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan kesehatan.	Penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif dengan peneliti sebelumnya menggunakan literature review

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			( <i>reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy</i> ) terbukti memiliki keterkaitan dengan kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di fasilitas tingkat pertama, dengan dimensi <i>assurance</i> menunjukkan hubungan yang paling kuat.		terhadap research article yang terdapat pada database google scholar dan Science Direct dengan kata kunci kepuasan pelayanan Kesehatan, JKN, Kualitas, Fasilitas, Mutu pelayanan
5.	Sri Dewi	Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak	Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari dimensi mutu layanan, yaitu <i>tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian)</i> terhadap kepuasan pasien.	Sama-sama meneliti hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien JKN dengan lima dimensi SERVQUAL	Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gunung Tua menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei analitik, sedangkan penelitian saya dilakukan di RSUD Muhammadiyah Bantul.