

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Solihah, 2008).

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Rendahnya suatu mutu pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Pohan, 2012).

Layanan kesehatan yang bermutu yakni layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih (Pohan, 2012).

Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam

menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan kesehatan (Pohan, 2012). Pemberian pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan tertib, dan penuh rasa tanggung jawab (Depkes,1997).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan, adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan melalui UU NO 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai UU NO 24 tahun 2011 tentang BPJS kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), dimulai pada 1 Januari 2014 setiap Rumah Sakit Pemerintah dan RS Swasta yang bekerjasama dengan BPJS, wajib melayani pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang pembiayaannya menjadi tanggungan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Hasil survei *Myriad Research Committed* pada awal Maret tahun 2015 menyebutkan bahwa dari 17.280 responden pasien BPJS Kesehatan di Indonesia yang di survey, tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan mencapai 86%. Tingkat kepuasan yang diraih tergolong bagus, target tingkat kepuasan sebelumnya hanya dipatok di kisaran 75%. Hasil survey *Myriad Research Committed* menyarankan agar BPJS Kesehatan membenahi ketersediaan obat dan kelengkapan peralatan medis di fasilitas kesehatan. Selain itu juga diminta agar kualitas personil yang

memberi pelayanan kepada peserta, terutama dalam menangani keluhan diperbaiki (Media Internal Resmi BPJS Kesehatan, Edisi XVII 2015).

Menurut survei yang dilakukan oleh PT. SWAsembada Media Bisnis kepada 20.163 responden pasien BPJS Kesehatan di Indonesia tahun 2015. Tingkat kepuasan pelayanan primer seperti Puskesmas ternyata lebih tinggi ketimbang rumah sakit. Menurut hasil survei ini yang didapatkan dari situs resmi SWA, ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan pada pemberian pelayanan pasien BPJS Kesehatan yaitu: ketepatan jam kedatangan dokter sesuai jadwal di poliklinik, kecepatan petugas BPJS Kesehatan Center menangani masalah, dan kemudahan proses rujuk balik dari rumah sakit. Indeks kepuasan fasilitas kesehatan terhadap BPJS kesehatan juga masuk kategori tinggi, dengan nilai 75,9%. Secara umum, indeks kepuasan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) cenderung lebih tinggi daripada Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). Masing-masing indeks kepuasan berdasarkan jenis FKTP yaitu puskesmas sebesar 76,2%, klinik 77,5%. Sedangkan untuk FKRTL, indeks kepuasan terhadap kinerja BPJS Kesehatan adalah sebesar 71,9%.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aniy, Misnaniarti & Fajar (2012), menggunakan metode *Importance Performance Analysis (I-PA)*, Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Swakelola Pembina Palembang Provinsi Sumatera Selatan, didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pasien pada pelayanan Jamsostek di Puskesmas Pembina sebesar 83,44%. Berdasarkan analisis kuadran menggunakan diagram kartesius, terdapat dua atribut pada dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu, dokter

memberikan perhatian terhadap keluhan-keluhan yang diutarakan pasien terhadap penyakitnya, serta kenyamanan dan kerapian ruang pengobatan dipoli umum.

Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Bannu (2015), tentang Hubungan Antara Persepsi Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di RSUP Dr. Moh. Hoesin Palembang, dari 149 pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan yang dijadikan subjek penelitian, terdapat 75 pasien atau 50,3% pasien yang memiliki kepuasan pasien rendah dan 74 pasien atau 49,7% pasien yang memiliki kepuasan pasien yang tinggi. Selain itu dari 149 pasien peserta BPJS Kesehatan yang dijadikan subjek penelitian, terdapat 73 pasien atau 48,9% pasien yang memiliki persepsi terhadap pelayanan BPJS Kesehatan yang baik dan 76 pasien atau 51,1% pasien yang memiliki persepsi terhadap pelayanan BPJS Kesehatan yang buruk.

Selain itu ada penelitian yang dilakukan oleh Farianita (2016), tentang Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit TK. III Bhakti Wira Tamtama Semarang. Dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan atau tidak berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS, adapun faktor-faktor yang tidak berhubungan adalah : Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Status Pekerjaan, dan Status Kepesertaan. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS adalah : Persepsi Pelayanan SDM Kesehatan, Persepsi Pelayanan Obat, dan Fasilitas, dengan kepuasan peserta BPJS.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang adalah rumah sakit yang didirikan pada tahun 1928, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten

Tangerang merupakan rumah sakit milik pemda kabupaten tangerang yang menerima pasien BPJS Kesehatan, berlokasi di tengah pusat kota tangerang, dengan tipe rumah sakit kelas B pendidikan. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang memiliki 27 jenis spesialisasi dan 7 sub spesialisasi dengan salah satu jenis pelayanannya adalah poliklinik penyakit dalam, Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang adalah salah satu Poliklinik yang masuk tiga besar angka kunjungan pasien BPJS Kesehatan paling banyak di antara poliklinik lainnya, dengan jumlah dokter yang masih kurang memadai di Poliklinik Penyakit Dalam.

Berdasarkan survei awal yang dilaksanakan selama 3 hari di Poliklinik Penyakit Dalam tanggal 27 februari s/d 1 maret 2017 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang, dengan 20 responden pasien BPJS Kesehatan didapatkan hasil secara umum pasien menyatakan puas dengan skor rata-rata 3,87 (skala likert 1-5). Namun dari 20 responden masih terdapat 13 orang responden yang menyatakan kurang puas dan 4 responden yang menyatakan tidak puas terhadap aspek pelayanan waktu tunggu giliran periksa. Selain itu dari 20 responden juga didapatkan sebanyak 8 responden yang kurang puas terhadap aspek pelayanan perawat yang kurang merespon setiap keluhan pasien, dan didapatkan 8 orang responden dari 20 responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan yang kurang sabar dalam melayani pasien.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan suatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Karena pelayanan yang diberikan kepada pasien belum memenuhi harapan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan

yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut, pasien akan pindah Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), selain itu pasien juga akan menceritakan pengalamannya yang kurang baik terhadap pelayanan yang dirasakannya selama berobat di rumah sakit tersebut, sehingga akan berdampak buruk pada citra rumah sakit. Dengan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas, rumah sakit akan mampu mendapatkan profitabilitas jangka panjang yang diperoleh dari kepuasan pasien.

Kondisi demikian membuat rumah sakit harus mulai merubah pola pikir ke arah pemikiran yang berfokus pada ingatan pasien sebagai satu tujuan dari kepuasan pasien dan harus mempunyai pemahaman dan pengertian yang lebih baik tentang pentingnya kepuasan pasien, yang akan meningkatkan ingatan pasien. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu rumah sakit dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mengenai kepuasan pasien BPJS kesehatan, bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien akan terus meningkat.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis (I-PA)* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2017”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil survei *Myriad Research Committed* pada awal Maret tahun 2015, di dapatkan beberapa aspek masukan seperti: BPJS Kesehatan harus membenahi ketersediaan obat dan kelengkapan peralatan medis di fasilitas kesehatan, kualitas personil yang memberi pelayanan kepada pasien terutama dalam menangani keluhan diperbaiki. Selain itu aspek masukan juga di dapatkan dari hasil survei yang dilakukan oleh PT. SWAsembada Media Bisnis pada tahun 2015. Terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan yaitu: ketepatan jam kedatangan dokter sesuai jadwal di poliklinik, kecepatan petugas BPJS Kesehatan Center menangani masalah, dan kemudahan proses rujuk balik dari rumah sakit.

Survei awal yang dilaksanakan oleh peneliti selama 3 hari di Poliklinik Penyakit Dalam tanggal 27 februari s/d 1 maret 2017 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang, didapatkan juga beberapa aspek yang menyebabkan kurang puasnya pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan waktu tunggu giliran periksa, perawat yang kurang merespon setiap keluhan pasien, dan petugas kesehatan yang kurang sabar dalam melayani pasien. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut, pasien akan pindah Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), selain itu pasien juga akan menceritakan pengalamannya yang kurang baik terhadap pelayanan yang dirasakannya selama berobat di rumah sakit tersebut, sehingga akan berdampak buruk pada citra rumah sakit.

### 1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran persepsi Ekspektasi dan Kinerja menurut pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan poliklinik penyakit dalam dengan 5 dimensi *Service Quality*?
2. Bagaimana kategori atribut pelayanan di diagram *Matrix I-PA (Importance Performance Analisis)* pada kuadran I?
3. Bagaimana kategori atribut pelayanan di diagram *Matrix I-PA (Importance Performance Analisis)* pada kuadran II?
4. Bagaimana kategori atribut pelayanan di diagram *Matrix I-PA (Importance Performance Analisis)* pada kuadran III?
5. Bagaimana kategori atribut pelayanan di diagram *Matrix I-PA (Importance Performance Analisis)* pada kuadran IV?

### 1.4 Tujuan Penelitian

#### 1.4.1. Tujuan Umum

Analisis Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Berdasarkan Metode *Importance Performance Analisis* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang Tahun 2017.

#### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran persepsi Ekspektasi dan Kinerja menurut pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan poliklinik penyakit dalam dengan 5 dimensi *Service Quality*?
2. Mengetahui kategori atribut pelayanan di diagram *Matrix I-PA (Importance Performance Analisis)* pada kuadran I.



3. Mengetahui kategori atribut pelayanan di diagram *Matrix I-PA (Importance Performance Analysis)* pada kuadran II.
4. Mengetahui kategori atribut pelayanan di diagram *Matrix I-PA (Importance Performance Analysis)* pada kuadran III.
5. Mengetahui kategori atribut pelayanan di diagram *Matrix I-PA (Importance Performance Analysis)* pada kuadran IV.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan untuk evaluasi dan pengambil kebijaksanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di poli klinik jantung Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang, sehingga dapat terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

### **1.5.2. Bagi Institusi Pendidikan**

Sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya dibidang Manajemen Rumah Sakit dan masyarakat umum sebagai bahan referensi.

### **1.5.3. Bagi Peneliti**

Dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti tentang mutu kepuasan pasien, dan untuk menyelesaikan studi S1 Kesehatan Masyarakat.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini mengenai Analisis Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Berdasarkan Metode *Importance*

*Performance Analisis* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang. Penelitian dilakukan selama tiga bulan yaitu maret s/d mei 2017, dengan target penelitian pasien BPJS Kesehatan di Poliklinik Penyakit Dalam, dengan pengumpulan data dua kali yaitu sebelum dan sesudah pemeriksaan pasien. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian. Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif, menggunakan metode survei kepuasan pasien dengan analisa data menggunakan *I-PA (Importance Performance Analysis)*.