

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Perusahaan dapat memenangkan persaingan ketika mereka mampu menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan produk dan layanan yang berkualitas. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang baik akan mampu menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Apabila konsumen merasa puas mereka akan terus menggunakan jasa yang diberikan perusahaan dan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk ikut menggunakan jasa yang sama.

Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan tersebut karena konsumen hanya akan merasa puas jika mereka merasa perusahaan memberikan produk atau layanan yang berkualitas, konsisten, jujur dan bertanggung jawab. Dengan begitu, pelanggan yang merasapuaskan terhadap produk atau layanan yang diberikan perusahaan mereka akan memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu harmonisnya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya. Pelayanan publik hakekatnya melibatkan aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam pelaksanaannya, aparat pemerintah mempunyai tugas dan tanggung jawab memberikan beragam pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dari pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum.

Kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat bernegara untuk mencapai kehidupan yang berkelanjutan. Setiap pemerintah setempat wajib menyediakan sarana maupun prasarana sebagai bentuk penunjang kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang makmur. Oleh karena itu perubahan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu modal utama sumber dayam manusia untuk memperoleh kesejahteraan masyarakat, karena kesehatan menjadi sebab utama kesejahteraan masyarakat yang ingin diwujudkan pemerintah, makakesehatan tentu menjadi kepentingan utama pemerintah selaku pengelola pelayanan publik. Pemerintah harus bertanggung jawab pada hak masyarakat untuk sehat dengan mewujudkan pelayanan kesehatan secara adil, menyeluruh, memuaskan, terjangkau, dan bermutu.

Negara bertanggung jawab membantu setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam konteks pelayanan publik yang menjadi arahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun keyakinan masyarakat akan pelayanan publik yang dikerjakan penyelenggara pelayanan publik adalah kegiatan yang harus dibuat sejalan dengan harapan dan permohonan segenap warga negara dan penduduk terhadap tingkat pelayanan publik.

Kualitas layanan harus dimulai dengan kinerja yang baik sehingga masyarakat dapat mendapatkan sesuatu yang mereka butuhkan dan mencapai tingkat kepuasan terhadap masyarakat, serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak

yang membeli dan mengkonsumsi jasa, Masyarakat yang menerima pelayanan menjadi tolak ukur kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah setempat maupun perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Zeithaml, parasuraman dan Berry dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara (2012:170), merumuskan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi Service Quality yaitu bukti fisik, perhatian, kehandalan, ketanggapan dan jaminan kepastian. 5 (lima) dimensi tersebut yang mempengaruhi adanya kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (KIS). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Sesuatu yang berkaitan dengan baik atau buruknya suatu bentuk pelayanan di mana merupakan hasil penilaian pasien dari pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang diharapkan. Kepuasan merupakan respon baik dari pasien yang mendapatkan pelayanan dari awal terdaftarnya pasien berobat hingga pasien meninggalkan puskesmas tersebut.

Sebagai pihak yang memberikan pelayanan, maka kepuasan pengguna layanan (pasien) adalah tujuan utama yang harus dicapai setiap puskesmas. Kepuasan pasien adalah tolak ukur keberhasilan setiap puskesmas, dengan harapannya (Kotler, 2007). Jadi, untuk meningkatkan kepuasan pasien khususnya pasien KIS dapat tercipta melalui kualitas pelayanan yang baik oleh para tenaga medis.

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggara program JKN yang diselenggarakan oleh Kartu Indonesia Sehat (KIS).

Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah salah satu program Presiden Joko Widodo yang telah direncanakan sejak masa kampanye. Hari ini, kartu tersebut diluncurkan bersama dengan Kartu Indonesia Pintar (KIP) dan Kartu Keluarga Sejahtera dan Kartu Simpanan Keluarga Sejahtera (KSKS). KIS berfungsi sebagai kartu jaminan kesehatan, yang dapat digunakan untuk mendapatkan layanan kesehatan gratis di fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjutan, sesuai dengan kondisi penyakit yang diderita penerima KIS. KIS merupakan perluasan dari program Jaminan Kesehatan Nasional yang diluncurkan pemerintah sebelumnya, yaitu pada 1 Januari 2014.

KIS diprioritaskan khusus untuk Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) seperti masyarakat fakir miskin dan tidak mampu secara ekonomi. Sementara peserta BPJS Kesehatan diwajibkan bagi masyarakat Indonesia tanpa memandang miskin atau kaya. Ketentuan ini bertujuan agar setiap orang memiliki akses dan kesempatan yang sama untuk mendapatkan layanan kesehatan. Pemegang KIS juga berhak mendapatkan layanan kesehatan gratis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKRTL) seperti rumah sakit setelah mendapatkan rujukan dari Faskes I.

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat pengguna, khususnya dalam pelayanan kesehatan perorangan. Cakupan pelayanan yang diterima peserta KIS di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau puskesmas yaitu rawat jalan tingkat pertama, pelayanan

gigi, rawat inap tingkat pertama dan pelayanan darah sesuai indikasi medis. Pelayanan kesehatan kepada pengguna BPJS Kesehatan KIS harus dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medisnya. Alur pelayanan kesehatan bagi pengguna KIS dapat dilihat pada gambar 1.1

Gambar 1. 1 Alur Pelayanan KIS



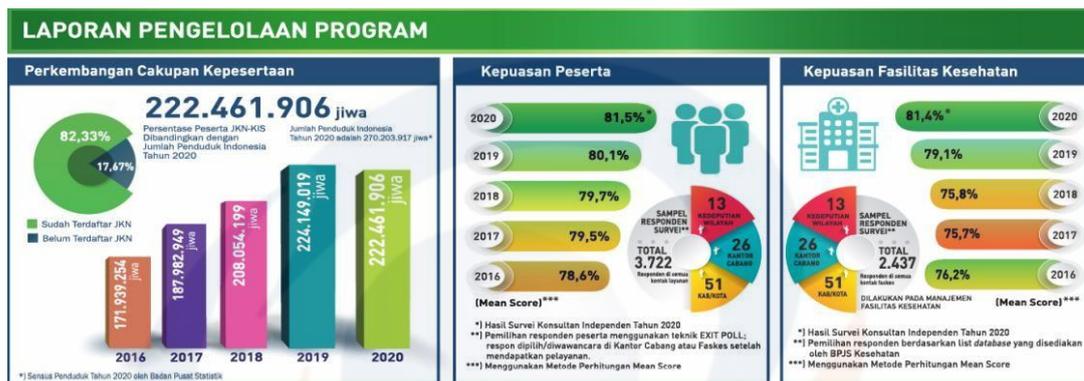
Sumber : BPJS Kesehatan

Sejak diberlakukannya aturan tentang Kartu Indonesia Sehat (KIS) Kesehatan yang berfungsi untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia mulai berjalan sejak tanggal 1 Januari 2014, justru membuat pelayanan terkesan lambat. Hal ini terjadi karena pihak administrasi di puskesmas tentunya harus menanyakan kepada penerima layanan terkait jalur pembayaran yang akan digunakan oleh calon pasien. Berdasarkan data BPJS Kesehatan, hingga dengan akhir Desember 2021, entitas badan usaha yang telah menjadi peserta KIS adalah 333.567 badan usaha, yang terdiri dari 26.294 badan usaha besar, 111.418 badan usaha menengah, 63.000 badan usaha kecil, dan 132.855 badan usaha mikro. Akhir Desember 2021, jumlah kepesertaan KIS capai 82,3% dari total penduduk.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model Servqual (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh (Sugiyono, 2016). Penggunaan menggunakan skala 1 – 5 (untuk memberikan respons terhadap suatu pernyataan atas satu aspek kualitas jasa), yakni respons sangat tidak setuju (1) sampai sangat setuju (5). Menurut (Sugiyono, 2011), ada 5 dimensi Servqual sebagai berikut: 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yang merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal; 2) *Reliability*, atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; 3) *Reliability*, atau ketanggapan merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas; 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian merupakan pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, dan yang terakhir; 5) *Empathy*, yaitu memberikan

perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Ekasari *et al.*, 2017).

Gambar 1. 2 Hasil Survey Kepuasan Peserta dan Kepuasan Fasilitas Kesehatan



Sumber : bpjs-kesehatan.go.id

Berdasarkan hasil survey oleh pihak ketiga yang telah di publikasikan di website bpjs-kesehatan.go.id terkait hasil audit laporan pengelolaan program dari hasil rata-rata terdapat kenaikan kepuasan peserta dan kepuasan fasilitas kesehatan dengan hasil akhir 81%. Namun dari hasil tersebut masih ada tugas dari penyelenggara untuk pemerataan kepuasan peserta, serta mengoptimalkan pelayanan, terlebih untuk Puskesmas Kebon Jeruk.

Pelayanan di Puskesmas Kebon Jeruk, terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat, karena kurangnya menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) secara keseluruhan baik itu petugas medis dan non medis, cara menjelaskan pada pasien dengan menggunakan medium ataupun cara penyampaian yang dimengerti oleh pasien dan yang terakhir adalah fasilitas kesehatan perlu untuk menggunakan medium sosial media ataupun sejenisnya untuk mempermudah pasien dalam proses layanan, dan kurangnya konsistensi layanan dengan menentukan standart pelayanan agar peserta KIS dapat percaya dengan fasilitas kesehatan, serta kedatangan rata-rata kedatangan pasien untuk berobat ke Puskesmas Kebon Jeruk di jam 08.00-17.00 WIB.

Permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa kesehatan adalah kualitas layanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien. Namun saat ini kontribusi jasa pelayanan kesehatan khususnya yang menggunakan KIS bukan hanya memandang hasil akhir yang memberikan kesembuhan, melainkan mereka juga menilai hasil yang dilihat dan dirasakan selama proses perawatan berlangsung. Berhubungan pada

persoalan tersebut, kemudian penyedia layanan kesehatan tidak boleh berlaku semaunya sendiri, namun harus dapat menciptakan kepercayaan, pelayanan dan komitmen yang baik untuk pengguna layanan kesehatan sehingga berdampak pada kepuasan.

Puskesmas didukung oleh tenaga medis yang kompeten, meliputi dokter, dokter gigi, bidan, perawat, petugas laboratorium, tenaga kesehatan lingkungan dan masyarakat, tenaga gizi, dan tenaga kefarmasian. Terlepas dari statusnya sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memiliki fasilitas yang bisa diandalkan untuk melayani pasien. Puskesmas juga bisa memberikan perawatan penyakit yang memadai, meski memang tidak selengkap di rumah sakit besar.

Puskesmas sebagai fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama, terdapat kemudahan ketika melakukan pengobatan ataupun rawat inap menggunakan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Kartu Indonesia Sehat (KIS) ditetapkan bahwa operasional KIS dimulai sejak tanggal 1 Januari 2014. KIS sebagai Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Masyarakat sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh KIS dan stakeholder terkait tentu perlu mengetahui prosedur dan kebijakan pelayanan dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengannya.

Melalui pemaparan latar belakang masalah penelitian yang telah peneliti kemukakan, maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien Pengguna Kartu KIS di Puskesmas Kebon Jeruk”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian latar belakang dan masalah utama penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna kartu KIS di puskesmas Kebon Jeruk?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan informasi di Puskesmas Kebon Jeruk.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien KIS Kesehatan di Puskesmas Kebon Jeruk.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan pasien KIS Kesehatan di Puskesmas Kebon Jeruk.