

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seluruh masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan wajib menerima pelayanan tanpa mengalami kesulitan keuangan dengan mutu yang memadai sehingga pelayanannya menjadi efektif merupakan tujuan pembangunan berkelanjutan yang direkomendasikan oleh Organisasi Kesehatan Dunia atau WHO (Arifin & Suprayitno, 2021). Untuk dapat mempertahankan diri dalam menghadapi ketatnya persaingan global, fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia harus fokus pada penyediaan layanan kesehatan berkualitas tinggi yang berorientasi pada pasien dengan merata dan adil. Salah satu cara terbaik untuk mempersiapkan persaingan terbuka adalah mengadopsi strategi kualitas mutu paripurna yang berfokus pada kualitas pemberian layanan. Kualitas layanan kesehatan diukur dengan seberapa baik layanan tersebut memenuhi keinginan dan permintaan setiap pasien (Saputra dalam Maulana et al., 2022).

Pasien akan merasa senang jika kualitas pelayanan yang diperolehnya memenuhi, melampaui, atau sesuai dengan harapannya (Rombon et al., 2021). Kepuasan penting sekali diketahui dan diukur karena akan berdampak pada kualitas pelayanan dalam menangani masalah yang dihadapi pasien. Selain itu, kepuasan juga akan mempengaruhi seberapa sering pasien menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan atau memilih fasilitas tersebut ketika mereka membutuhkan perawatan medis (Dora et al., 2019). Sesuai dengan Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi darah, suatu layanan harus memiliki tingkat kepuasan pasien di atas 76,61%. Jika kurang dari batas yang ditetapkan maka pelayanan yang ditawarkan dianggap tidak memenuhi harapan pasien atau berkualitas buruk (Kemenkes RI, 2022).

Semua pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan kesehatan harus bekerja untuk menjalankan atau meningkatkan standar pelayanan. Mutu pelayanan

ialah suatu hal penting pada institusi pelayanan kesehatan. Dimensi mutu pelayanan yang disampaikan oleh Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2022 merincikan beberapa indikator mutu terbaru yang dapat digunakan untuk mengukur capaian mutu pelayanan sehingga bisa terciptanya kepuasan. Beberapa indikator tersebut ialah efektif, keselamatan, berorientasi kepada pasien/pengguna layanan, tepat waktu, efisien, adil dan terintegrasi (Kemenkes RI, 2022).

Kosnan (2019) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebesar 53,6% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Selain itu, analisis yang dilakukan Rombon et al., (2021) juga menyebutkan terdapat keterkaitan antara mutu terhadap kepuasan pasien sebesar 98,4%. Ditemukan juga dalam studi perbandingan kepuasan pasien yang dijalankan oleh Sumadi et al., (2022) terdapat 60% penelitian yang menyatakan perbedaan pada tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum di Unit Rawat Inap. Wulandari et al., (2022) juga menemukan adanya perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum terkait pelayanan yang diberikan.

Data dari Laporan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan Kota Depok tahun 2021 menunjukkan realisasi dari target yang dicapai pada masing masing jenis pelayanan dasar masih terdapat ketimpangan pada salah satu jenisnya. Misalnya, pada jenis pelayanan kesehatan penderita hipertensi, pelayanan kesehatan orang terduga Tuberkulosis (TB), pelayanan kesehatan dengan risiko terkena HIV, dan pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar masih tergolong rendah dengan capaian kurang dari 45% dari targetnya 100%. Hal ini menunjukkan masih terdapat kekurangan dari pelayanan kesehatan dasar (Dinkes Depok, 2022).

Puskesmas Beji merupakan puskesmas yang mempunyai layanan 24 jam serta penunjang medis yang cukup lengkap dengan jumlah kunjungan yang besar pada tahun 2021 mencapai 38.732 kunjungan. Puskesmas ini bertempat di wilayah Kecamatan Beji dengan kepadatan penduduk nomor 4 terpadat se-Kota Depok (Badan Pusat Statistik Kota Depok, 2023). Sehingga harapannya Puskesmas Beji dapat menjadi pusat pelayanan yang terpercaya, aman, nyaman serta terjangkau dari segi mutu pelayanan untuk masyarakat sekitar Kota Depok khususnya masyarakat Kecamatan Beji. Dengan jumlah kunjungan dan kepadatan penduduk yang cukup

besar serta sebagai satu-satunya puskesmas di wilayah Kecamatan Beji yang memiliki pelayanan 24 jam lengkap dari rawat jalan hingga rawat inap serta jenis pembiayaan yang beragam, hal ini harus ditindaklanjuti dengan pemberian pelayanan kesehatan yang konsisten secara optimal dan adil untuk semua pengguna dan semua layanan yang ada. Jika pelayanan tidak optimal, maka akan berpengaruh terhadap derajat kesehatan masyarakat dan terhadap kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan dari berbagai jenis pembiayaannya.

Berdasarkan observasi awal peneliti, peneliti mendapatkan data kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Beji. Pada pelayanan di poli umum terdapat komponen pelayanan dengan hasil kurang baik yaitu pada komponen waktu dalam mendapatkan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,971 diikuti dengan sarana dan prasarana dengan rata-rata 3,014. Selain itu munculnya pendapat yang berbeda-beda dari beberapa pasien yang telah menerima pelayanan medis di puskesmas beji dari berbagai jenis pembiayaan, terdapat pasien yang merasa tidak dilayani dengan adil sehingga ada kesenjangan dalam masyarakat yang merasa puas dan tidak puas atas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Beji perlu diperhatikan dan tidak membeda-bedakan pasiennya. Setiap pasien mempunyai kesempatan untuk menerima layanan kesehatan yang sama dengan harapan pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara adil dan merata, maka perlu dan penting dilakukan penelitian mengenai perbandingan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di Puskesmas Beji Depok Tahun 2023.

I.2 Rumusan Masalah

Dari data yang telah didapatkan dalam Profil Kesehatan Kota Depok dan Profil UPTD Puskesmas Beji, Institusi dengan jumlah kunjungan mencapai 38,732 kunjungan pada tahun 2021 ini menjadi satu – satunya puskesmas di Kecamatan Beji dengan pelayanan 24 jam dan fasilitas yang cukup lengkap untuk berbagai jenis pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan umum, IGD, PONEC, KB, KIA, Laboratorium, Rontgen Thorax, Imunisasi, Kefarmasian, dan lain-lain. Terdapat temuan hasil kurang baik yaitu pada komponen waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta produk layanan yang menjadi tiga komponen terendah dalam

pelayanan di Poli Umum Puskesmas Beji. Masih terdapat masyarakat yang merasa puas dan tidak puas atas pelayanan yang didapatkan sehingga hal tersebut memerlukan perhatian khusus untuk dapat memperbaiki pelayanan dengan bermutu serta adil. Maka, rumusan masalah yang dapat diteliti ialah apakah terdapat perbedaan dari mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di Puskesmas Beji Depok.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Didapatkan hasil perbandingan dari dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di Puskesmas Beji Depok tahun 2023.

I.3.2 Tujuan Khusus

Dari tujuan umum tersebut, diuraikan tujuan khusus dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Didapatkan hasil distribusi dan frekuensi terkait karakteristik responden, variabel kepuasan pasien, dan hasil distribusi serta frekuensi dari variabel mutu pelayanan.
- b. Didapatkan hasil analisis perbedaan dimensi Efektivitas dengan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di Puskesmas Beji Depok.
- c. Didapatkan hasil analisis perbedaan dimensi Keselamatan dengan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di Puskesmas Beji Depok.
- d. Didapatkan hasil analisis perbedaan dimensi Berorientasi pada Pasien dengan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di Puskesmas Beji Depok.
- e. Didapatkan hasil analisis perbedaan dimensi Tepat Waktu dengan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di Puskesmas Beji Depok.
- f. Didapatkan hasil analisis perbedaan dimensi Efisien dengan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di Puskesmas Beji Depok.
- g. Didapatkan hasil analisis perbedaan dimensi Adil dengan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di Puskesmas Beji Depok.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah keilmuan, meningkatkan wawasan untuk bidang ilmu kesehatan masyarakat yang berfokus pada mutu pelayanan kesehatan.

I.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dijalankan berdasarkan permasalahan yang timbul dan ingin diselesaikan, terdapat dua bagian dari manfaat praktis pada penelitian ini yaitu manfaat bagi instansi penelitian dan manfaat bagi akademisi serta Program Studi Kesehatan Masyarakat.

a. Bagi Instansi Penelitian

Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi, masukan dan pertimbangan untuk memaksimalkan kinerja dan mutu pelayanan kesehatan serta sebagai referensi untuk membuat kebijakan dalam mengembangkan mutu pelayanan khususnya pada pasien di Puskesmas Beji.

b. Bagi Akademisi dan Program Studi Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi, informasi serta wawasan teoritis bagi civitas akademika UPN “Veteran” Jakarta untuk dapat dikembangkan dalam kepentingan pendidikan, sebagai bahan literatur untuk penelitian mendatang, dan menjadi sumber kepustakaan khususnya untuk Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana.

I.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini ialah penelitian pada bidang ilmu kesehatan masyarakat dengan fokus mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini diteliti karena terdapat keluhan dari pasien dan munculnya ulasan yang berbeda-beda dari beberapa masyarakat yang pernah menggunakan jasa pelayanan kesehatannya. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Beji Kota Depok yang memiliki batasan sasaran yaitu pasien di Puskesmas Beji Depok yang mendapat pelayanan kesehatan. Data yang digunakan merupakan data primer menggunakan kuesioner pada sampel yang terpilih secara random. Dilaksanakan 5 bulan sejak Bulan Februari hingga Juni 2023. Penelitian

yang dikerjakan ialah analitik menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan *cross sectional*. Pada kegiatan ini, pengumpulan data dikumpulkan secara bersamaan antara variabel independen dan dependen.