

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, dijelaskan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang selanjutnya disebut Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan dasar yang pada umumnya menyediakan layanan rawat jalan. Namun, di sejumlah daerah, Puskesmas juga menyelenggarakan layanan rawat inap sesuai dengan kebijakan serta kebutuhan lokal (Nuraini, 2021).

Puskesmas dituntut untuk memberikan layanan kesehatan yang optimal dan bermutu guna meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No.30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Puskemas, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah, Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Selain itu, mutu pelayanan kesehatan mengacu pada layanan yang mampu memberikan kepuasan bagi setiap individu yang menggunakannya.

Kepuasan pasien adalah cerminan dari hasil pelayanan kesehatan yang menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan. Kepuasan ini dapat diartikan sebagai sejauh mana perasaan pasien terbentuk setelah membandingkan layanan yang diterima dengan harapan sebelumnya

(Soumokil, 2021). Kepuasan pasien juga dapat dipahami sebagai penilaian pribadi terhadap kualitas layanan yang diterima. Meskipun demikian, diperlukan pula penilaian yang berdasar pada hal-hal yang bersifat objektif. Pelayanan adalah aktivitas yang bersifat dinamis, yang mencakup membantu mempersiapkan, menyediakan, memproses, serta memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan kesehatan adalah segala upaya, baik secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, yang bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kondisi kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, yang dilakukan oleh tenaga kesehatan (Sudrajat & Sugiarti, 2015).

Kepuasan penerima layanan merupakan salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan suatu pelayanan, termasuk dalam hal efektivitas dan efisiensi. Keberhasilan tersebut tidak hanya diukur dari terpenuhinya kebutuhan dasar, tetapi juga dari tingkat kepuasan penerima layanan. Efektivitas dalam pelayanan mengacu pada sejauh mana tujuan telah dicapai, yaitu memberikan layanan yang tepat dan sesuai dengan pengetahuan agar hasil yang diharapkan dapat terwujud. Sementara itu, efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya atau kebutuhan lain secara minimal untuk mencapai hasil yang optimal (Widaningsih & Fitria, 2023).

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah dua faktor kunci dalam layanan kesehatan. Jika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di fasilitas kesehatan tersebut memadai, dan sebaliknya. Persepsi pasien terhadap mutu layanan diawali dari kebutuhan mereka, sehingga kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari pihak penyedia pelayanan, tetapi juga dari pengalaman dan kesan yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan. Dengan demikian, pandangan atau persepsi pasien memegang peranan penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Persepsi yang positif terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan

turut memperkuat reputasi fasilitas kesehatan yang bersangkutan (Taekab, 2019).

Saat ini di Indonesia, masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan mutu pelayanan yang dinilai belum optimal. Beberapa masalah tersebut diantaranya yaitu masih kurangnya pelayanan dari segi bukti fisik (*tangible*), dan kurangnya empati yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien (Srianti & Ansari, 2020). Selain itu, masalah pelayanan kesehatan lainnya yang juga menjadi perhatian adalah masalah keterlambatan tenaga kesehatan yang dalam hal ini dokter atau perawat dalam melayani pasien, sehingga hal tersebut membuat adanya beberapa tanggapan dari pasien dimana merasa kurang puas dengan pelayanan tersebut (Listiyono, 2015).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan rawat jalan berdasarkan pada indeks untuk menilai kepuasan pasien BPJS, dimana hal tersebut dapat mempengaruhi mutu pelayanan di Puskesmas. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang menerima layanan kesehatan di delapan Puskesmas yang berada di wilayah selatan Kabupaten Majalengka, meliputi Puskesmas Lemahsugih, Margajaya, Bantarujeg, Malausma, Cikijing, Cingambul, Talaga, dan Banjaran. Pemilihan subjek penelitian tersebut didasarkan pada pelayanan pada pasien BPJS yang seringkali dianggap kurang efektif dan efisien sehingga dirasa kurang maksimal.

Selain itu, hasil studi pendahuluan yang diperoleh melalui observasi dan pengisian kuisioner oleh pasien BPJS di Puskesmas Banjaran menunjukkan bahwa 40% pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan rawat jalan dan 60% pasien BPJS merasa tidak puas, pasien yang tidak puas mengeluhkan beberapa hal seperti tidak terdapat papan informasi yang jelas mengenai alur pendaftaran pasien rawat jalan, tempat tunggu pendaftaran yang dinilai tidak cukup untuk menunggu antrian, jam buka pendaftaran dan poliklinik yang tidak sesuai dengan ketentuan yakni pukul 07.30 – 12.00 dan dokter yang tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya terkait penyakitnya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merasa

terdorong untuk melaksanakan penelitian dengan judul berikut “Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Indeks Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka”.

## **B. Rumusan Masalah**

“Bagaimana Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Indeks Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Indeks Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui efektivitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka;
- b. Mengetahui efisiensi pelayanan rawat jalan di Puskesmas Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka;
- c. Mengetahui aspek-aspek kepuasan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dari kepuasan pasien BPJS di pelayanan rawat jalan Puskesmas Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Praktis

Sebagai acuan dalam melakukan pertimbangan dan evaluasi terhadap efektivitas serta efisiensi kinerja pelayanan rawat jalan berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas yang berada di Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka.

### 2. Manfaat Teoritis

Menambah referensi untuk meningkatkan pemahaman tentang rekam medis serta memperluas pengetahuan, pengalaman dan pemahaman penulis mengenai efektivitas dan efisiensi kinerja

pelayanan rawat jalan berdasarkan indeks kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Eninurkhayatun , dkk (2017), Vol. 5 No.4, Jurnal Kesehatan Masyarakat. <a href="https://doi.org/10.14710/jkm.v5i4.18314">https://doi.org/ 10.14710/jkm.v5 i4.18314</a>	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan an Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017	Penelitian ini menggunakan indikator <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> sebagai alat ukur untuk menilai kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan	1. Penelitian ini selain menilai kepuasan pasien juga menilai sejauh mana efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan rawat jalan 2. Penelitian ini mengkaji pelayanan rawat jalan di delapan puskesmas yang memiliki akreditasi paripurna
2	Kuntoro W ; Istiono W (2017), Vol. 2 No.1, Jurnal Kesehatan Vokasional <a href="https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327">https://doi.org/ 10.22146/jkesvo. 30327</a>	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Penelitian ini menilai kepuasan pasien dari aspek <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i>	1. Penelitian ini dispesifikan untuk menilai kepuasan pasien BPJS 2. Penelitian ini meneliti pelayanan rawat jalan mulai dari pendaftaran sampai pasien pulang

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
3	Widaningsih ; Fitria Ida Jalilah (2023), Vol.11 No.1, Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan <a href="https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v11i1.1152">https://doi.org/ 10.30640/ekono mika45. v11i1.1152</a>	Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Gununghalu	Penelitian ini meneliti efektivitas dan efisiensi pelayanan di puskesmas	1. Penelitian ini menggunakan lembar observasi dan kuisioner sebagai instrument penelitian 2. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif