

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian dengan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien JKN adalah mutu pelayanan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan diperoleh data kunjungan pasien JKN pada tahun 2022 sebanyak 55.001 orang, tahun 2023 sebanyak 98.737 orang dan periode Januari-Mei 2024 sebanyak 40.352 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

Pada tanggal 1 Januari 2014, Pemerintah Indonesia mengambil sebuah langkah signifikan dengan mendirikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai sebuah lembaga hukum publik yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tujuan di balik pendirian BPJS adalah untuk menjamin akses seluruh rakyat Indonesia terhadap layanan kesehatan yang dapat diandalkan. BPJS, sebagai bagian dari program JKN, bekerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit, untuk memberikan layanan kesehatan yang dibutuhkan oleh para peserta program (Nuurjannah, 2021).

Kesiapan dan kepatuhan rumah sakit terhadap regulasi pemerintah mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menunjukkan dedikasi kuat mereka untuk menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi kepada seluruh pasien, baik pasien umum maupun peserta JKN. Rumah sakit memahami bahwa kepuasan pasien merupakan prioritas utama, karena hal ini membangun kepercayaan dan loyalitas pasien, yang sangat berharga di tengah persaingan industri kesehatan global. Untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi, rumah sakit menerapkan strategi pelayanan prima, yang berarti memberikan layanan terbaik tanpa diskriminasi kepada setiap pasien yang mereka layani (Pamungkas, 2023).

Aspek pelayanan kesehatan memegang peranan krusial dalam menentukan kesuksesan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Selain regulasi, kepesertaan, manfaat, keuangan, dan struktur kelembagaan, kualitas layanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya merupakan faktor penting. Rumah sakit, sebagai komponen esensial dalam sistem kesehatan, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyeluruh dan sempurna. Lebih dari itu, rumah sakit juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang mereka berikan memenuhi standar kualitas dan keamanan yang telah ditetapkan (Anelia, 2023).

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai selisih antara harapan pelanggan terhadap sebuah produk atau layanan dengan pengalaman nyata yang

mereka terima. Konsep "SERVQUAL" menawarkan sebuah kerangka komprehensif untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan, terutama dalam industri jasa, termasuk layanan kesehatan. Kerangka ini terdiri dari lima dimensi mutu, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Setiap dimensi memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima (Pamungkas, 2023).

Kepuasan pasien merupakan aspek krusial dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dan hal ini erat kaitannya dengan kualitas layanan kesehatan yang mereka terima. Pasien JKN tidak hanya mengharapkan peningkatan kesehatan, tetapi juga pengalaman pelayanan positif selama proses perawatan di rumah sakit. Penilaian pasien terhadap kualitas layanan kesehatan seringkali bersifat langsung dan subjektif. Mereka membentuk persepsi berdasarkan pengalaman interaksi dengan rumah sakit, mulai dari proses administrasi, komunikasi dengan staf, kenyamanan fasilitas, hingga tentunya kualitas perawatan medis yang mereka dapatkan (Setiadi, 2018).

Kepuasan pasien bersifat subjektif dan sangat bergantung pada pengalaman pribadi masing-masing individu. Persepsi pasien terhadap kualitas perawatan, tingkat perhatian, dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis serta staf rumah sakit memegang peranan penting. Faktor-faktor seperti keramahan, ketanggapan, lama waktu tunggu, kebersihan fasilitas, dan kemudahan akses, semuanya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, sangatlah penting bagi para penyedia

layanan kesehatan untuk selalu berkomitmen memberikan pelayanan prima, memperhatikan kebutuhan pasien, dan memastikan bahwa pengalaman pasien selama proses perawatan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka (Meistika, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menjadi tolok ukur kesuksesan sebuah fasilitas kesehatan. Ketika pasien merasakan pengalaman yang melebihi harapan mereka, itulah saat kepuasan tercipta. Pelayanan kesehatan bermutu tidak hanya fokus pada aspek medis saja, tetapi juga mencakup keseluruhan pengalaman pasien. Faktor-faktor seperti keramahan dan ketanggapan staf, efisiensi proses, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan akses terhadap layanan, semuanya berkontribusi terhadap pembentukan kepuasan pasien (Royani, 2022).

Pelayanan berkualitas merupakan aspek fundamental dalam industri kesehatan, dan ini menjadi sebuah keharusan bagi setiap rumah sakit untuk dipenuhi. Pelayanan kesehatan dapat dianggap bermutu ketika mampu memenuhi kebutuhan pasien dan menciptakan kenyamanan selama proses perawatan. Tingkat kenyamanan yang dirasakan pasien sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan mereka terhadap keseluruhan pelayanan kesehatan yang diterima. Tujuan utama dari pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah untuk mendukung kesembuhan, keselamatan, dan peningkatan kesejahteraan pasien. Proses pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus fokus pada pemulihan

kesehatan pasien sekaligus memastikan kenyamanan dan keselamatan selama menjalani proses pengobatan (Maliangkay, 2023).

Indikator mutu di Rumah Sakit menurut Permenkes RI No. 30 (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 terdiri atas 15 indikator yaitu kepatuhan kebersihan tangan; kepatuhan penggunaan alat pelindung diri; kepatuhan identifikasi pasien; waktu tanggap operasi seksio sesarea emergensi; waktu tunggu rawat jalan; penundaan operasi elektif; kepatuhan waktu visite dokter; pelaporan hasil kritis laboratorium; kepatuhan penggunaan formularium nasional; kepatuhan terhadap alur klinis (*clinical pathway*); kepatuhan upaya pencegahan risiko pasien jatuh; kecepatan waktu tanggap komplain; dan kepuasan pasien.

Menurut Kepmenkes RI No. HK.01.07/MENKES/1128 (2022) menyatakan bahwa kriteria standar pelayanan rumah sakit meliputi paripurna (Seluruh Bab mendapat nilai minimal 80%), Utama (12 – 15 Bab mendapatkan nilai 80% dan Bab SKP mendapat nilai minimal 80%). Untuk rumah sakit selain rumah sakit pendidikan/wahana pendidikan maka kelulusan adalah 12 – 14 bab dan bab SKP minimal 80%), Madya (8 sampai 11 Bab mendapat nilai minimal 80% dan Bab SKP mendapat nilai minimal 70%) dan Tidak terakreditasi (Kurang dari 8 Bab yang mendapat nilai minimal 80%; dan/atau Bab SKP mendapat nilai kurang dari 70%).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus memenuhi beberapa persyaratan dasar, termasuk ketersediaan layanan yang berkelanjutan, penerimaan layanan yang adil dan sesuai kebutuhan, aksesibilitas layanan yang mudah dijangkau, biaya layanan yang terjangkau, serta mutu layanan yang tinggi. Mutu pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan dimensi produk yang lain di antaranya adalah dimensi kompetensi teknis, dimensi efektivitas, dimensi efisiensi, dimensi kesinambungan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi ketepatan waktu dan dimensi hubungan antar manusia. Semua dimensi ini saling terhubung dan berperan penting dalam memastikan pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi (Sriyanti, 2016).

Kepuasan pasien dalam pelayanan rumah sakit sangat bergantung pada kualitas tenaga kesehatan. Namun, seperti yang Anda soroti, masih ada beberapa tantangan yang perlu ditangani dalam konteks ini. Salah satu masalah utama adalah distribusi tenaga kesehatan yang belum merata, yang dapat mengakibatkan ketidakseimbangan dalam akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, terutama di wilayah terpencil atau pedesaan. Selain itu, penting juga untuk terus meningkatkan tingkat kualitas dan kompetensi tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang terampil dan berkompeten tidak hanya dituntut memiliki keahlian medis yang kuat, tetapi juga kemampuan komunikasi yang baik, empati yang tinggi, dan etika kerja yang kuat untuk memastikan pengalaman positif bagi para pasien (Yakob, 2024).

Ketidakpuasan akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. mana pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Hidayatulaisyah, 2022). Ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat, keterbatasan obat dan peralatan ketersediaan sarana (toilet, tong sampah) serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit (Angelica, 2023).

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS. Studi Tumiwa (2024) di Poliklinik Rawat Jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon, Tridiyawati (2022) di RS Bhakti Husada, dan Susilawati (2022) di Poliklinik RS X Tangerang masing-masing menunjukkan hubungan yang signifikan dengan nilai $p < 0,05$. Ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan kesehatan memang memiliki dampak nyata pada kepuasan pasien BPJS.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menemukan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Studi Tumiwa (2024) yang dilakukan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon, penelitian Tridiyawati (2022) di RS Bhakti Husada, serta studi Susilawati (2022) di Poliklinik RS X Tangerang, masing-masing menunjukkan hubungan yang signifikan dengan nilai $p < 0,05$. Temuan-temuan

ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan kesehatan memang memiliki pengaruh nyata dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan diperoleh data kunjungan pasien JKN pada tahun 2022 sebanyak 55.001 orang, tahun 2023 sebanyak 98.737 orang dan periode Januari-Mei 2024 sebanyak 40.352 orang. Hasil wawancara dengan 10 orang pasien JKN yang berkunjung ke poliklinik didapatkan 4 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan yang ditunjukkan dengan pernyataan bahwa ada tenaga kesehatan yang kurang ramah, ruang tunggu kurang nyaman dan 6 orang mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Poliklinik Dengan Kepuasan Pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan poliklinik di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.
- c. Untuk menganalisa hubungan mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan ilmu keperawatan, khususnya dalam memahami hubungan antara mutu pelayanan kesehatan di poliklinik dengan kepuasan pasien JKN. Dengan mengungkap hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, para praktisi dan akademisi keperawatan dapat memperoleh wawasan berharga untuk

mengembangkan strategi dan praktik yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman pasien secara holistik.

b. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai referensi yang signifikan untuk penelitian selanjutnya dalam bidang ilmu keperawatan, khususnya dalam eksplorasi hubungan antara mutu pelayanan kesehatan di poliklinik dengan kepuasan pasien JKN. Dengan memanfaatkan metode penelitian alternatif, peneliti berikutnya dapat memperluas wawasan atas temuan ini dan mencapai pemahaman yang lebih komprehensif atas dinamika antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam konteks pelayanan keperawatan dan hubungan antara mutu pelayanan kesehatan di poliklinik dengan kepuasan pasien JKN. Dengan berbagi temuan ini, peneliti memperkaya khazanah pengetahuan yang ada dan menawarkan wawasan berharga bagi praktisi, akademisi, serta para pengambil kebijakan dalam bidang kesehatan dan keperawatan.

b. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini memang menawarkan wawasan berharga bagi para perawat mengenai hubungan antara mutu pelayanan kesehatan di poliklinik dengan tingkat kepuasan pasien JKN. Dengan memahami dinamika hubungan ini, perawat dapat berperan signifikan dalam meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan dan memaksimalkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima.

c. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi berharga yang mendorong perkembangan ilmu pengetahuan keperawatan, khususnya dalam memahami dinamika hubungan antara mutu pelayanan kesehatan di poliklinik dengan tingkat kepuasan pasien JKN. Dengan menyebarkan temuan ini, peneliti tidak hanya menambah khazanah pengetahuan keperawatan tetapi juga menawarkan wawasan berharga yang dapat memengaruhi praktik dan pendidikan keperawatan di masa mendatang.

d. Bagi Responden

Hasil penelitian ini memang menawarkan kumpulan data dan informasi berharga yang menyoroti hubungan antara mutu pelayanan kesehatan di poliklinik dengan tingkat kepuasan pasien JKN. Dengan menyebarkan temuan ini, peneliti menyumbangkan wawasan

berharga yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pemangku kepentingan dalam bidang kesehatan dan keperawatan

