

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan Kesehatan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien sebagai konsumen, baik internal maupun eksternal sebagai hasil dari pelaksanaan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di pelayanan Kesehatan secara efisien dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan Masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan Kesehatan adalah kepuasan pasien (Herman et al., 2018).

Pelayanan Kesehatan merupakan segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan dapat meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan dalam pelayanan kesehatan yaitu tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien. (Sanjaya, 2023)

Di era globalisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sangat diutamakan dan merupakan hal yang penting. Pelayanan yang didapatkan oleh pasien adalah pelayanan yang cepat, praktis, dan memungkinkan agar pasien mendapatkan kepuasan yang lebih baik. Pada kondisi persaingan yang ketat saat ini masyarakat Indonesia kurang percaya terhadap kualitas pelayanan terutama di klinik. Oleh karena itu hal utama yang harus di prioritaskan oleh klinik adalah mutu pelayanan. Mutu pelayanan merupakan faktor terpenting yang membentuk kepercayaan pasien. (Ramdhani, 2021)

Menurut Depkes RI, mutu pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien serta diberikan standart dan etika profesi. Mutu pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien karena mutu pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat.

Mutu pelayanan kesehatan pada hakekatnya terkait erat dengan aspek kepuasan pasien. Semakin sempurna kepuasan pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu tidak mudah untuk di definisikan tetapi mudah untuk dirasakan, wujudnya yaitu pelayanan petugas yang tida ramah, antrean pengunjung di loket, waktu tunggu pelayanan yang lama. Hal tersebut akan dikeluhkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan, pelayanan yang kurang bermutu sehingga pasien merasa kurang puas setelah mendapatkan pelayanan yang di berikan.(Ulumiyah, 2018)

Di Indonesia, falsafah dan dasar negara pancasila terutama sila ke 5 mengakui hak asasi warga atas kesehatan. Hak ini juga termasuk dalam Undang Undang Dasar (UUD) 1945 pasal 28H dan pasal 34, dan diatur dalam Undang Undang (UU) No. 23//1992 yang kemudian diganti dengan UU No. 36/2009 tentang kesehatan. Dalam UU No. 36/2009 ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan nasional.

Program jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan program dari pemerintah yang bertujuan dapat memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap masyarakat Indonesia agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera.

Menurut Permenkes No. 09 Tahun 2014 Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik. Kesehatan kerja adalah spesialis dalam ilmu

kesehatan/kedokteran beserta prakteknya yang bertujuan agar pekerja memperoleh derajat kesehatan setinggi tingginya, baik fisik, mental maupun sosial dengan usaha preventif dan kuratif terhadap penyakit atau gangguan kesehatan yang diakibatkan faktor pekerjaan dan lingkungan kerja serta terhadap penyakit penyakit umum.

PT Sari Garment Ungaran merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pakaian, yang dalam proses produksinya terdapat faktor bahaya dan potensi bahaya yang dapat menimbulkan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja. Oleh karena itu agar terhindar dari kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja serta derajat dan produktivitasnya menjadi optimal maka sudah semestinya perusahaan menyelenggarakan pelayanan kesehatan kerja yang memadai sesuai dengan Permenakertrans RI No. Per, 03/MEN/1982, yaitu bahwa setiap tenaga kerja berhak mendapatkan pelayanan kesehatan kerja dan pengurus wajib memberikan pelayanan kesehatan kerja sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka dari itu klinik Ungaran Sari Medika di PT USG ini sangat memperhatikan kepuasan bagi karyawan peserta jaminan kesehatan ini guna untuk menciptakan kualitas pelayanan kesehatan.

Diantara system pelayanan kesehatan tersebut di atas, poliklinik perusahaan merupakan salah satu pilihan yang tepat, Dengan adanya poliklinik di perusahaan dengan sendirinya pelayanan kesehatan tenaga kerja dan pengelolaan lingkungan kerja dapat dilakukan bersama. Berbeda dengan system pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak luar yang hanya menekankan aspek pelayanan kesehatan tenaga kerja khususnya segi kuratifnya.(Krashen, 2021)

Salah satu upaya dalam rangka menjamin kesehatan tenaga kerja secara optimal adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan sebaik mungkin terhadap tenaga kerja disertai pengelolaan lingkungan kerja yang baik. Karena tidak dapat disangkal bahwa kesehatan tenaga kerja sangat dipengaruhi oleh system pelayanan kesehatan yang

diberikan dan kondisi tempat kerja serta cara atau proses kerja yang dihadapi tenaga kerja.(Engkus, 2019)

Klinik Ungaran Sari Medika di PT Sari Garment ini termasuk klinik baru mulai beroperasi pada bulan february 2023. Klinik Ungaran Sari Medika ini telah memenuhi standar akreditasi dan dinyatakan lulus paripurna pada bulan oktober 2023. Sebagai Klinik yang berdiri dalam lingkup perusahaan yaitu PT Ungaran Sari Garment menjadi salah satu sub system pelayanan kesehatan tenaga kerja dan ruang lingkup karyawan PT Ungaran Sari Garment karena mengingat pentingnya kesehatan tenaga kerja yang dapat menunjang kelancaran proses produksi, maka perusahaan menyelenggarakan suatu bentuk pelayanan kesehatan beserta fasilitasnya untuk meningkatkan derajat kesehatan tenaga kerja.

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada karyawan Ungaran Sari Garment adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas kesehatan. Baik buruknya kualitas pelayanan yang sudah diberikan kembali lagi kepada pasien yang dapat menilai. Bentuk pelayanan yang tersedia di poli saat pasien masuk yaitu perawat mengidentifikasi pasien dengan menanyakan keluhan pasien, cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, mampu memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami, jadwal pelayanan Kesehatan dapat berjalan dengan tepat waktu, petugas Kesehatan meberikan pelayanan denga naman dan dapat dipercaya, obat yang diberikan umumnya cocok dengan pasien, petugas Kesehatan memberikan perhatian secara khusus kepada setiappasien. Saat ini Keluhan yang paling sering diungkapkan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima yaitu, Pertama, diskriminasi dalam pemberian pelayanan pada pasien. Kedua, keterlambatan dokter dari jadwal yang sudah ditentukan. Ketiga, akses pelayanan dokter umum sulit karena berada di lantai 2. Dan petugas kesehatan kurang ramah. Dengan latar belakang tersebut, penulis melakukan

penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Ungaran Sari Medika.

Upaya yang dilakukan klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan mempertahankan mutu pelayanan yang sudah ditetapkan oleh penanggungjawab klinik sebagai indikator mutu klinik diantaranya kepatuhan identifikasi pasien, kepatuhan assesmen pasien risiko jatuh, rerata waktu tanggap pelayanan darurat, dan salah satu diantaranya yaitu survai kepuasan pasien dengan periode pengukuran 6 bulan, dianalisa dan dilaporkan setiap 6 bulan sekali. Dalam melakukan survey kepuasan pasien, klinik Ungaran Sari Medika menggunakan kode QR dengan mengisi google form yang sudah ditetapkan oleh klinik Ungaran Sari Medika kemudian di analisa oleh petugas dan dilaporkan kepada Kemenkes sebagai Indikator Nasional Mutu. Klinik Ungaran Sari Medika menetapkan target survey kepuasan pasien yaitu 80 % kemudian Pada tahun 2023 baru dilaporkan sekali tepatnya pada bulan juli belum memenuhi target yaitu 76,61 %.

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. (Mulyani, and Satibi, 2021). Menurut penulis, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Klinik akan memberikan pengaruh besar bagi kepuasan pasien, sehingga untuk memberikan kepuasan bagi pasiennya setiap klinik harus memberikan pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Klinik Ungaran Sari Medika Di PT Sari Garment Ungaran Kabupaten Semarang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Klinik Ungaran Sari Medika Di PT Sari Garment Ungaran Kabupaten Semarang?”.

C. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Peneliti mampu menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan Klinik Ungaran Sari Medika di PT Ungaran Sari Garment Ungaran Kabupaten Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Peneliti mampu mengidentifikasi kualitas pelayanan Kesehatan di Klinik Ungaran Sari Medika PT Sari Garment Ungaran Kabupaten Semarang.
- b. Peneliti mampu mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien selama menjalin hubungan terhadap pelayanan di Klinik Ungaran Sari Medika PT Sari Garment Ungaran Kabupaten Semarang.
- c. Peneliti mampu menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Ungaran Sari Medika PT Sari Garment Ungaran Kabupaten Semarang.

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan hal hal positif khususnya dalam memberikan pelayanan terkait kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan diharapkan memiliki manfaat sebagai kontribusi sebuah pemikiran dan tambahan referensi untuk memperdalam teori teori yang ada sebelumnya dalam memperkaya ilmu sosial, khususnya kesejahteraan sosial kaitannya dengan jaminan sosial di bidang kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dalam penelitian ini dapat memperbaiki terkait peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional dalam kegiatan pelayanan kepada pasien.

b. Bagi Instansi Pendidikan

Salah satu sumber kepustakaan dalam proses perkuliahan dan memberikan sumbangan pengetahuan dalam bidang pendidikan khususnya mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik kepada pasien terutama bagi mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo dalam melaksanakan kegiatan penelitian.

c. Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan

Dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana referensi dalam menganalisa dan menambah pengetahuan bersama bagi tenaga kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan terkait kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

d. Bagi Pasien, Keluarga, dan Masyarakat

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi pasien, keluarga dan masyarakat tentang system pelayanan jaminan kesehatan nasional di Klinik Ungaran Sari Medika PT Sari Garment Ungaran Kabupaten Semarang.