

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 30 Tahun 2022 klinik adalah tempat yang menyediakan layanan kesehatan, termasuk pelayanan medis dasar atau spesialis secara menyeluruh. Pelayanan yang dapat diberikan yaitu preventif kuratif dan rehabilitatif yang memiliki tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam hal ini mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang sangat diperhatikan bagi penyedia pelayanan kesehatan baik rumah sakit klinik puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya. Mutu layanan yang paling sangat berpengaruh yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapat pada fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien adalah persepsi pasien tentang harapannya yang dimiliki terpenuhi dan atau melampaui saat setelah pasien mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan.

Kepuasan pasien menurut data *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2020 di Turki, sebanyak 78,2% pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Di sisi lain, tingkat kepuasan tercatat lebih rendah untuk layanan gawat darurat sebesar 17,6% dan layanan gigi sebesar 8,3%. Data *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2021, tingkat kepuasan pasien tertinggi tercatat di Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Di sisi lain, tingkat kepuasan pasien terendah tercatat di Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Di Asia Tenggara, hanya sekitar 35% pengguna layanan kesehatan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan 55% menyatakan ketidakpuasan. (Amalina et al., 2021; Silveira et al., 2023; Sebring, F. R. 2023).

Berdasarkan peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, standar minimal pelayanan kesehatan untuk memenuhi kepuasan pasien adalah lebih dari 95%. Jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kurang dari 95%, maka dianggap bahwa pelayanan kesehatan tersebut tidak memenuhi standar minimal atau dianggap tidak berkualitas. Dari hasil survei di 27 Rumah Sakit di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan, terutama di bidang keperawatan, masih belum memenuhi harapan pasien. Data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Indonesia rendah, dengan kepuasan pasien di Maluku Tengah mencapai hanya 42,8% dan di Sumatera Barat sebesar 44,4%. Sebagai akibatnya, sekitar 4.600.000 hingga 1 juta warga Indonesia memilih untuk berobat di rumah sakit di luar negeri. Dampaknya, negaramengalami potensi kehilangan pendapatan hingga Rp. 161 triliun. (Selfanay et al.,2022)

Kualitas layanan dapat dikelompokkan ke dalam lima dimensi utama yang dikenal sebagai *Service Quality*, yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Kepuasan pengguna merupakan tolak ukur utama dalam menilai kualitas layanan dibidang pelayanan kesehatan. Untuk mengukur secara objektif kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pengguna, tersedia instrumen SERVQUAL. Data yang diperoleh melalui instrumen ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kemampuan dalam memenuhi harapan pasien terhadap penyedia layanan Kesehatan.

Pelayanan kesehatan dari BPJS masih belum memenuhi standar yang diharapkan, terutama karena adanya masalah yang diperbincangkan di media elektronik mengenai ketidaksesuaian antara pelayanan medis yang diterima oleh pasien umum dibandingkan dengan pasien yang menggunakan BPJS. Rumah sakit

cenderung lebih memprioritaskan pasien umum daripada pasien BPJS (RI, 2019). Kualitas layanan medis di klinik dan rumah sakit merupakan hasil akhir dari interaksi yang kompleks dan saling tergantung antara berbagai komponen atau aspek layanan (Wiguna, 2017).

Ketidakpuasan pasien bisa timbul ketika mereka harus menunggu terlalu lama, mendapat pelayanan yang kurang ramah atau tidak terampil, yang dapat menimbulkan frustrasi pada pasien (Hidayat, 2020 dalam Dewi A K 2023). Faktor-faktor ini juga berkontribusi terhadap citra rumah sakit di mata masyarakat. Keluhan dari pasien sering kali disebabkan oleh kurangnya manajemen waktu oleh tenaga medis, seperti dokter yang tidak datang tepat waktu, keterlambatan dalam administrasi, atau kesibukan yang terburu-buru dalam proses pendaftaran berobat per jam (Hidayat, 2020). Keluhan-keluhan ini termasuk keluhan dari pasien BPJS yang terkena dampaknya. (Arruda 2021 dalam Dewi A K 2023).

Survei Dinas Kesehatan DKI Jakarta tahun 2023 tentang Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah. Instruksi Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta (Nomor 6 Tahun 2023) tentang pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan jajarannya tahun 2023 Target IKM sesuai peraturan gubernur (No. 25 Tahun 2022). Tentang Rencana Pembangunan Daerah Tahun 2023-2026 yaitu nilai IKM minimal 88,50 dengan nilai mutu A dan kategori sangat baik.

Dinas Kesehatan DKI Jakarta di RSUD KOJA Tahun 2023 dengan pelayanan rawat jalan periode IV tahun terhadap 445 responden didapati nilai kepuasan pasien tertinggi di biaya 100 %, kompetensi pelaksana 99,48%, produk layanan 99,44% dan nilai kepuasan terendah pasien persyaratan pelayanan 99,10%, sistem

mekanisme dan prosedur 99,21%, waktu pelayanan 99,23% dengan kesimpulan layanan di RSUD KOJA sudah sangat baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Eny Ramadhan tentang analisis kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD Pasar Rebo tahun 2020 menyatakan *Assurance* memiliki nilai paling besar diantara variabel kualitas pelayanan lainnya yaitu 0,438 dan variabel *tangibles* memiliki nilai yang paling kecil sebesar 0,087 dari variabel *reliability*, *responsiveness* and *empathy*. Maka variabel (Jaminan/*Assurance*) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien diantara dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles*.

Klinik Utama Khusus Mata SMEC memiliki tantangan yang sama dengan klinik dan Lembaga Kesehatan lainnya. Pelanggan senantiasa membandingkan layanan yang diberikan oleh Klinik Utama Khusus Mata SMEC. Jika pasien merasa puas maka mereka akan senantiasa kembali menjadi pasien di Klinik Utama Khusus Mata SMEC serta menceritakan pengalaman mereka kepada orang lain sehingga pasien di Klinik Utama Khusus Mata SMEC akan bertambah. Tetapi jika pasien merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan maka pasien akan melaporkan keluhan mereka melalui kotak saran yang tersedia di Klinik Utama Khusus Mata SMEC.

Dilihat dari survey data melalui barcode saran hak dan kewajiban pasien untuk pertanyaan evaluasi kepuasan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC dengan variabel terkait kesesuaian persyaratan pendaftaran; alur pelayanan, ketepatan waktu jam pelayanan; biaya pelayanan; pelayanan yang diberikan; informasi yang dokter berikan; kesopanan dokter; kebersihan seluruh ruangan, penyampaian keluhan, masukan, dan saran. dan dilaporkan tiap 6 bulan persentase kepuasan

pasien dari data Januari – Juni 2023 sebanyak 81,08% dan Juni - Desember 2023 sebanyak 88% mengalami peningkatan namun belum memenuhi standar minimal pelayanan menurut Permenkes RI tahun 2016 dengan tingkat kepuasan mencapai 95%.

Belum tercapainya standar pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC salah satunya disebabkan oleh kepuasan pasien, dari ulasan web di Klinik Utama Khusus Mata SMEC pada bulan Mei – Juni 2024 pasien masih mengeluhkan mengeluhkan terkait waktu tunggu dokter yang lama (5) pemanggilan antrian pasien belum jelas (5), petugas yang kurang ramah (6), dan fasilitas parkir yang kurang (4). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di poli rawat jalan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Timur Tahun 2024.

1.2 Rumusan Masalah

Klinik merupakan salah satu lembaga kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan komprehensif. Dalam memberikan pelayanan medis, klinik diharapkan untuk menyediakan perawatan yang aman, berkualitas tinggi, dan efisien sesuai dengan standar pelayanan (Chinintya & Manalu, 2020). Di Klinik Utama Khusus Mata SMEC masih memiliki permasalahan yang sama dengan klinik dan fasilitas Kesehatan lainnya yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dilihat dari ulasan di web Klinik Utama Khusus Mata SMEC pasien mengeluhkan terkait waktu tunggu dokter yang lama, pemanggilan antrian pasien belum jelas, petugas yang kurang ramah, dan fasilitas parkir yang kurang. Hal ini menjadi dasar peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di poli rawat jalan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024?

1.3 Pertanyaan Peneliti

1. Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024 ?
2. Bagaimanakah gambaran keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024?
3. Apakah ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024?
4. Apakah ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024?
5. Apakah ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024?
6. Apakah ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024?
7. Apakah ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di poli rawat jalan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024
2. Mengetahui distribusi frekuensi keandalan, daya tangkap, jaminan, empati, bukti fisik terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024
3. Mengetahui hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024
4. Mengetahui hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024
5. Mengetahui hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024
6. Mengetahui hubungan antara empati dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024
7. Mengetahui hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur Tahun 2024.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Klinik Utama Khusus Mata SMEC

Diharapkan agar informasi ini dapat menjadi masukan bagi manajemen Klinik Utama Khusus Mata SMEC untuk mengevaluasi kualitas pelayanan mereka, terutama dalam upaya awal untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai pelanggan.

2. Bagi Institusi Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan konsep ilmu Administrasi Kebijakan Kesehatan khususnya dalam bidang manajemen kesehatan mengenai kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti dalam mendalami keilmuan di bidang kajian administrasi rumah sakit, khususnya dalam hal pelayanan rumah sakit.

1.6 Ruang Lingkup

Lingkup masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Klinik Utama Khusus Mata SMEC Rawamangun Jakarta Timur bulan Juli- Agustus 2024. pengukuran dengan variabel dependen kepuasan pasien dan independennya yaitu keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan bukti fisik Metode penelitian yang digunakan adalah jenis kuantitatif dengan desain *cross sectional* dengan observasi pendekatan melalui wawancara pasien dan pengisian kuesioner dengan populasi sebanyak 5161 lalu dengan menggunakan rumus slovin diketahui sampel sebanyak 144 pasien, dan di uji dengan uji Chi Square yang hasilnya dianalisis