

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan kesehatan sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok, dan komunitas. Mereka adalah hak asasi manusia dan investasi yang harus dimiliki oleh semua warga negara (Mundung 2019). Meningkatkan kualitas layanan adalah masalah manajemen yang krusial baik bagi pemerintah maupun sektor swasta. Permintaan masyarakat untuk peningkatan kualitas layanan semakin meningkat, tetapi penyediaan layanan belum mengalami perbaikan yang signifikan. Upaya kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, keadilan, dan cakupan layanan kesehatan (Istiqomah, 2016).

Kepuasan pasien adalah aspek penting dari layanan kesehatan, yang menunjukkan kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien. Ini dimulai dari kedatangan pasien hingga mereka pergi. Kepuasan terjadi ketika layanan rumah sakit memenuhi harapan pelanggan, memungkinkan mereka untuk kembali untuk layanan lebih lanjut. Ini adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari membandingkan kinerja aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Baan, Nuzleha, and Ayu 2020).

Kementerian Kesehatan di Indonesia menetapkan standar nasional untuk kepuasan pasien dalam layanan kesehatan, yang di atas 95% menurut Peraturan tahun 2016. Jika tingkat kepuasan di bawah 95%, mereka dianggap berkualitas buruk. Namun, beberapa rumah sakit belum memenuhi standar 2021, yaitu >90%. Ini menyoroti perlunya perhatian dan penanganan lebih dari pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Menangani masalah ini memerlukan pendekatan komprehensif dari semua pihak yang terlibat (Kemenkes RI, 2021).

Pemerintah telah menerapkan kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak tahun 2014, dengan tujuan untuk menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi semua lapisan masyarakat. Kebijakan ini menawarkan manfaat medis dan non-medis, termasuk layanan kesehatan individu, perlengkapan medis yang dapat digunakan, dan obat-obatan. Manfaat non-medis termasuk ambulans dan akomodasi. Pemerintah terus meningkatkan program untuk menciptakan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi semua lapisan masyarakat (Gimin, 2017).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 mendefinisikan klinik sebagai pusat perawatan kesehatan dengan beberapa tenaga kesehatan, dan pencatat rekam medis dengan Sistem Informasi Rekam Medis dapat melaksanakan tugasnya di klinik (Kemenkes, 2014). Sebuah klinik adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medis individu, dasar, atau spesialis, dioperasikan oleh beberapa pekerja kesehatan dan dipimpin oleh seorang profesional medis (DINKES, 2014).

Pada penelitian (Arifin and Suprayitno, 2021) Studi Asosiasi Prakarsa menemukan bahwa 50,57% responden percaya bahwa perhatian staf medis terhadap pasien BPJS Kesehatan kurang, 14,94% percaya bahwa petugas layanan kesehatan tidak baik, dan 12,64% melaporkan bahwa dokter tidak datang tepat waktu, menyebabkan pasien menunggu perawatan atau pemeriksaan kesehatan. Penelitian ini dilakukan di 11 wilayah dengan 1.344 rumah tangga yang diwawancarai.

Skala SERVQUAL, yang digunakan di negara-negara seperti Iran, Ghana, dan Vietnam, mengukur kualitas layanan kesehatan berdasarkan kepuasan pasien. Skala ini mengevaluasi lima dimensi: keterlihatan, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Di Iran, tingkat kepuasan tertinggi ditemukan pada dimensi jaminan,

sementara yang terendah pada dimensi responsivitas. Model ini sangat penting bagi manajemen kesehatan untuk menilai kepuasan pasien dan meningkatkan layanan (Matin et al. 2016).

Jaminan adalah kemampuan, kesopanan, dan keandalan staf, memastikan pengguna layanan merasa aman dari risiko. Faktor-faktor seperti keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan berkontribusi pada dimensi ini. Pengembangan melibatkan investasi dalam perilaku manajemen puncak, kepribadian staf, sikap positif, dan remunerasi, bukan hanya sumber daya material (Arief, 2017).

Penelitian tentang Dimensi Jaminan mengungkapkan bahwa 71,9% pasien, atau 77 pasien, puas dengan pengetahuan dan keterampilan perawat, menunjukkan bahwa layanan yang baik tercapai ketika penyedia layanan kesehatan secara konsisten memberikan perawatan yang memuaskan (Wulan Rico Leonardo, 2018). Sebuah studi mengungkapkan bahwa 65,1% pasien di Puskesmas di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara, menyatakan kepuasan terhadap layanan kesehatan, sementara 34,9% menyatakan ketidakpuasan. Tingkat kepuasan harus dipertahankan (Umniyati H., 2010).

Penelitian yang dilakukan oleh Rika (2015) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas layanan jaminan dan kepuasan pasien rawat jalan di RS Dr. Adhyatma MPH Semarang, menolak hipotesis nol.

tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan assurance terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Dr. Adhyatma MPH Semarang didapatkan hasil uji statistik Rank Spearman terlihat bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan assurance dengan kepuasan pasien di Rawat Jalan RS Dr. Adhyatma MPH Semarang dengan nilai p-value secara berurutan ($p=0,000$) yang berarti lebih kecil dari $\alpha=0,05$ ($p<\alpha$), maka H_0 ditolak.

Perbedaan penelitian ini pada lokasi penelitian lokasi pada penelitian ini dengan jurnal diatas adalah pada lokasi penelitian pada jurnal diatas lokasi penelitian di Rumah sakit, sedangkan lokasi penelitian ini di Klinik, peneliti ingin melihat kepuasan pasien lebih ke layanan kesehatan yang kecil, maka dari itu Klinik Pratama Polres Jakarta Pusat merupakan lokasi penelitian. Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat yang berada di jalan Garuda Blok B1 No.2 merupakan Salah Satu FKTP Polri Yang berada di wilayah Jakarta Pusat dimana menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan bagi Personel Polri, ASN, Keluarga dan Masyarakat Umum. Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat dapat diakses melalui Jalan Benyamin Sueb dekat dengan jalan raya, perkantoran dan perumahan penduduk.

Indikator untuk mengetahui jangkauan pelayanan dapat dilihat dari jumlah kunjungan. Jumlah kunjungan instalasi rawat jalan menggambarkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat. Dari data bagian medical record dan pelaporan Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat terjadi peningkatan jumlah kunjungan dari tahun 2022 sebanyak 277 (11.27%) jumlah kunjungan menjadi 1.379 (56.10%) kunjungan di tahun 2023. Sedangkan pada tahun 2024 dari bulan Januari-Mei jumlah kunjungan sebanyak 802 (32.63%). Klinik Pratama Polres Jakarta Pusat memiliki angka rujukan rumah sakit sebesar 70% tergolong tinggi dengan pelayanan menggunakan BPJS. Hasil survey awal dan wawancara peneliti terhadap 10 orang pasien yang berkunjung ke Klinik Pratama Polres Jakarta Pusat, terdapat 4 dari 10 orang pasien mengatakan mereka kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka rasakan berkaitan dengan daya tanggap atau respon petugas kesehatan pada pasien dan waktu tunggu pasien yang lama dan keterlambatan petugas pada saat pendaftaran.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan assurance terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat.

1.2 Rumusan Masalah

Meningkatkan kualitas layanan adalah masalah manajemen yang krusial baik bagi pemerintah maupun sektor swasta, karena kebutuhan masyarakat akan peningkatan kualitas layanan semakin meningkat tetapi penyediaan layanan belum mengalami perbaikan yang signifikan. Upaya kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, keadilan, dan cakupan layanan kesehatan. Kepuasan pasien sangat terkait dengan kualitas layanan kesehatan, dan kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien diukur dengan ini. Sejak tahun 2014, pemerintah telah menerapkan kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang merupakan prosedur asuransi kesehatan sosial yang wajib, nirlaba, gotong royong, dan adil. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan keandalan staf, bebas dari risiko atau keraguan, yang mempengaruhi pengguna layanan.

Dari data bagian medical record dan pelaporan Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat terjadi peningkatan jumlah kunjungan dari tahun 2022 sebanyak 277 (11.27%) jumlah kunjungan menjadi 1.379 (56.10%) kunjungan di tahun 2023. Sedangkan pada tahun 2024 dari bulan Januari-Mei jumlah kunjungan sebanyak 802 (32.63%).

Berdasarkan uraian latar belakang maka dirumuskan pertanyaan penelitian adalah “bagaimana hubungan dimensi kualitas pelayanan assurance terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat?”

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan assurance terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran distribusi frekuensi karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan) pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat.
- b. Mengetahui gambaran distribusi dimensi kualitas pelayanan *assurance* pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat.
- c. Mengetahui gambaran distribusi kepuasan pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat.
- d. Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Polres Metro Jakarta Pusat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil penulisan ini diharapkan bagi profesi keperawatan dapat digunakan sebagai bahan rujukan ataupun acuan dalam pengembangan teori terkait hubungan pelayanan dimensi asuransi terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Institusi Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Thamrin
Melalui penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi kepustakaan terutama dalam mengembangkan teori terkait hubungan pelayanan dimensi asuransi terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
- b. Instansi Klinik Pratama Polres Jakarta Pusat
Melalui penulisan ini diharapkan perawat Klinik Pratama Polres Jakarta Pusat lebih memahami pelayanan dimensi asuransi terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

c. Peneliti Selanjutnya

Melalui penulisan ini, dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait hubungan pelayanan dimensi asuransi terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

d. Pasien

Melalui penelitian ini pasien dapat mengetahui dimensi asuransi dan dapat memberikan penilaian bagi klinik terkait kepuasan yang dirasakan.