

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap pelaku usaha berupaya meningkatkan daya saing pasar dengan menerapkan teknik pemasaran yang lebih inovatif dan modern serta menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Berbagai strategi digunakan untuk memasarkan produk atau jasa guna memastikan keberhasilan usaha dan memperoleh pendapatan. Hal ini juga berlaku pada sektor kesehatan, di mana rumah sakit, klinik, dan puskesmas menghadapi persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, diperlukan lingkungan bisnis yang kompetitif agar pelanggan tetap loyal dan terus menggunakan layanan yang disediakan (Olivia & Bernarto, 2022).

Organisasi kesehatan dunia WHO, menyatakan bahwa hak untuk mendapatkan kesehatan merupakan suatu investasi. Pengakuan ini mendorong pengembangan infrastruktur kesehatan di sektor swasta dan publik. Selain itu, ini menjamin aksesibilitas dan kemampuan untuk memilih antara perawatan primer dan tersier. Karena keanekaragaman layanan, lingkungan menjadi inklusif. Jaminan kesehatan nasional diperlukan untuk setiap warga negara, terutama bagi mereka yang miskin dan kurang mampu. Pengenalan jaminan kesehatan nasional di Indonesia menjamin bahwa semua orang mendapatkan perawatan medis yang layak. Seberapa dekat dan baik layanan itu memengaruhi loyalitas dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan harus terus meningkatkan layanan mereka untuk memenuhi hak kesehatan individu dan memperkuat sistem kesehatan (Aprianditah et al., 2024).

Salah satu fasilitas kesehatan utama milik pemerintah pada di tingkat kabupaten/kota adalah puskesmas. Menurut lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, pusat kesehatan masyarakat, atau puskesmas, adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan individu pada tingkat tertinggi dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. sebagai pusat pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di Indonesia. Akibatnya, Puskesmas

harus mendapat perhatian terutama dari segi kualitas pelayanan kesehatan mereka. Dalam hal ini, puskesmas harus secara konsisten meningkatkan profesionalisme karyawannya dan meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pasien (Hasan & Amrianti, 2022).

Salah satu puskesmas yang berada kota Jakarta adalah Puskesmas Kalideres, yang terletak di Jl.Tanjung Pura No.14 Kelurahan Pegadungan Kecamatan Kalideres Jakarta Barat Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Salah satu indikator utama kualitas layanan kesehatan, termasuk layanan puskesmas, adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan ketika harapan, kebutuhan, dan keinginan pasien terpenuhi dengan membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Peningkatan pelayanan kesehatan sangat penting karena kepuasan pasien sendiri dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap kualitas atau standar pelayanan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan harus ditingkatkan karena pasien, baik di puskesmas maupun di layanan kesehatan, tentu harus memutuskan apakah puskesmas menawarkan layanan yang baik atau tidak (Pujiastutik, 2021). Bagaimana pasien menilai layanan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan disebut kepuasan pasien.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan melalui observasi dan wawancara terhadap 30 responden di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien masih tergolong rendah, dengan rata-rata indeks kepuasan sebesar 56,8%. Nilai ini berada di bawah standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022, yaitu tingkat kepuasan pasien di puskesmas harus lebih dari 76,61%. Hasil pengamatan memperlihatkan bahwa beberapa aspek pelayanan belum optimal. Beberapa item penilaian yang memperoleh skor rendah antara lain kelengkapan fasilitas, seperti tempat parkir yang terbatas, ruang tunggu yang terlalu padat, serta kebersihan dan kenyamanan toilet umum yang masih kurang memadai. Selain itu, pasien juga mengeluhkan waktu tunggu yang lama akibat keterlambatan jadwal praktik dokter dan tenaga kesehatan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian pasien menyatakan puas terhadap keramahan petugas dan ketepatan pelayanan medis, namun secara

umum tingkat kepuasan pasien masih berada pada kategori “kurang puas”. Temuan ini menjadi dasar penting bagi pihak puskesmas untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan di berbagai aspek, agar kepuasan pasien dapat meningkat sesuai dengan standar yang diharapkan.

Kepuasan pasien di fasilitas kesehatan biasanya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal termasuk sifat individu, budaya, sosial, dan emosional; faktor eksternal termasuk harga produk, layanan, lokasi, fasilitas, gambar, desain visual, suasana, dan komunikasi; dan faktor internal termasuk usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan status ekonomi seseorang. Persepsi pasien, kebutuhan, dan ekspektasi mereka tentang pelayanan yang mereka terima dapat dipengaruhi oleh fitur-fitur ini (Efriani et al., 2022). Selain itu (Seger et al., 2024) juga menyatakan bahwa faktor-faktor sosio-demografi seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status ekonomi, dan pekerjaan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Perbedaan faktor-faktor ini sangat memengaruhi persepsi pasien, harapan, dan toleransi mereka terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Menurut (Notoatmodjo, 2020) perilaku seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh demografi mereka, seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan, pekerjaan/profesi, dan penghasilan. Faktor-faktor ini sangat penting untuk menentukan tingkat kesehatan, tingkat kesakitan, dan penggunaan layanan kesehatan oleh individu atau kelompok masyarakat.

Tingkat kerentanan manusia yang bersumber dari jenis kelamin, bahwa perempuan merupakan persentase tertinggi yang memanfaatkan layanan kesehatan, karena mereka lebih sensitive dan teliti jika dibandingkan laki-laki. Selain itu, perempuan lebih khawatir daripada laki-laki yang tidak peduli. Wanita menjadi lebih peduli pada kesehatan mereka dan pergi ke puskesmas untuk diperiksa saat mereka sakit karena hal ini (Seger et al., 2024). Tingkat pendidikan pasien mempengaruhi perubahan tingkah laku mereka. Kemungkinan pasien dididik lebih besar, jika mereka memiliki lebih banyak informasi dan pengetahuan tentang kondisi kesehatan mereka. Mereka yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung mengharapkan layanan dengan kualitas yang lebih baik.

Sebaliknya, orang lebih tua mungkin lebih memperhatikan kenyamanan petugas medis dan keramahan mereka (Kosassy & Mulya, 2020).

Pasien dengan usia produktif (30-60 tahun) cenderung memiliki harapan yang lebih realistis terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima dibandingkan pasien remaja maupun lansia. Pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi juga cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Pendapatan memengaruhi kepuasan pasien dengan layanan kesehatan. Pekerjaan juga mempengaruhi bagaimana seseorang dapat mendapatkan layanan yang baik dan seberapa puas mereka dengannya. Pelanggan yang bekerja biasanya memiliki lebih banyak sumber daya untuk mendapatkan layanan yang baik dibandingkan dengan pelanggan yang tidak bekerja (Suwendro & Patui, 2024). Selain itu penelitian (Theofilou, 2022) menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dan sejumlah faktor sosiodemografis, termasuk usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pekerjaan, dan status ekonomi. Variabel-variabel ini memengaruhi persepsi pasien tentang kualitas layanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga dapat dikaitkan dengan partisipasi BJS kesehatan dan frekuensi kunjungan.

Kepersertaan BPJS kesehatan memberikan akses terhadap pelayanan kesehatan yang lebih terjangkau dan merata. Pasien BPJS Kesehatan biasanya merasa lebih aman dan terlindungi saat mendapatkan perawatan medis, terutama di fasilitas tingkat pertama dan rujukan. Adanya program Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), pemerintah membantu orang-orang dari kelas ekonomi rendah hingga kelas ekonomi tinggi mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih mudah. SWA-Bussiness Digest melakukan survei kepuasan peserta dan badan usaha untuk mengukur tingkat kepuasan peserta BPJS. Hasilnya menunjukkan indeks tingkat kepuasan peserta sebesar 81,5% pada tahun 2020, naik dari 80,1% pada tahun 2019. Ini menunjukkan bahwa 8 dari 10 peserta merasa puas dengan layanan BPJS Kesehatan (Monica & Suzana, 2024).

Kepesertaan dalam BPJS Kesehatan dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan melalui jaminan pembiayaan yang jelas dan prosedur yang terstandar. Pasien BPJS biasanya menerima layanan seperti layanan

rutin, informasi medis yang jelas, dan jaminan pengobatan gratis. Jika layanan tidak sesuai dengan harapan Anda, Anda mungkin lebih puas. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat muncul jika layanan tidak memenuhi harapan, bahkan jika Anda adalah peserta BPJS. Akibatnya, kepesertaan dalam BPJS Kesehatan memengaruhi kualitas layanan yang diterima pasien dan tingkat kepuasan mereka. Pasien yang puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima terkait dengan keterlibatan pasien dalam program BPJS Kesehatan. Pasien BPJS dapat mendapatkan layanan kesehatan dengan harga terjangkau, yang dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap sistem layanan kesehatan. Namun, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh status kepesertaan, tetapi juga kualitas layanan yang diberikan; faktor-faktor ini termasuk fasilitas yang tersedia, interaksi dengan tenaga medis, dan tingkat layanan yang cepat dan tepat. Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada layanan yang mereka terima di fasilitas perawatan kesehatan, meskipun anggota BPJS memiliki akses yang mudah dan perlindungan finansial (Sartiasih et al., 2022).

Selain kepesertaan BPJS, kepuasan pasien dengan layanan puskesmas dapat dikaitkan dengan frekuensi kunjungan. Pasien yang sering berkunjung cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kemudahan akses, seperti ketersediaan layanan, waktu tunggu, dan sistem pendaftaran. Selain itu, sebagai hasil dari lebih banyak interaksi mereka dengan fasilitas dan tenaga kesehatan, pasien memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang konsistensi dan kualitas pelayanan yang mereka terima. Jika kunjungan layanan positif dan memenuhi harapan, tingkat kepuasan pasien akan meningkat. Sebaliknya, pengalaman buruk yang berulang dapat menurunkan kepuasan meskipun layanan tersedia secara fisik. memiliki hubungan timbal balik antara kepuasan pasien dan jumlah kunjungan ke puskesmas. Kepuasan pasien dapat meningkatkan frekuensi kunjungan atau kunjungan ulang, dan jumlah pasien yang terus merasa puas menunjukkan keberhasilan pelayanan puskesmas (Gassing et al., 2024).

Penyedia layanan kesehatan seperti Puskesmas Kalideres perlu memahami hubungan antara kepuasan pasien, kepesertaan BPJS, dan frekuensi kunjungan dengan data sosiodemografi untuk meningkatkan layanan mereka. Dengan

mengetahui demografi pasien yang tidak puas, puskesmas dapat melakukan evaluasi yang lebih terarah dan meningkatkan pemberian layanan. Pengalaman layanan yang lebih baik, lebih adil, dan lebih merata akan terwujud melalui penyesuaian layanan yang mempertimbangkan latar belakang sosiodemografi. Hal ini akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud untuk meneliti bagaimana variabel sosiodemografi seperti usia, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan, pekerjaan/profesi, dan penghasilan. Selain itu kepesertaan BPJS dan frekuensi kunjungan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat. Dengan memahami hubungan tersebut, diharapkan pihak puskesmas dapat menyusun strategi pelayanan yang lebih terarah dan disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan pasien, sehingga mutu pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, peneliti membuat judul penelitian **"Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat"**.

1.2 Rumusan Masalah

Salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pasien adalah layanan kesehatan yang berkualitas, terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Hasil penelitian awal di Puskesmas Kalideres, Jakarta Barat, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan cukup tinggi, mencapai 77,8%, tetapi beberapa pasien masih tidak puas, seperti waktu tunggu pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kebersihan. Dalam situasi seperti ini, evaluasi berbagai komponen yang memengaruhi kepuasan pasien harus dilakukan, salah satunya adalah atribut sosiodemografis. Persepsi dan harapan pasien terhadap layanan yang diberikan dapat dipengaruhi oleh variabel seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status pernikahan. Akibatnya, tingkat kepuasan pasien dapat bervariasi.

Selain itu, status kepesertaan dalam BPJS kesehatan dan frekuensi kunjungan pasien juga diduga memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien. Pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS cenderung merasa lebih aman dan terbantu

secara finansial, namun tetap membutuhkan pelayanan yang sesuai dan berkualitas agar dapat merasa puas. Begitu pula, pasien dengan frekuensi kunjungan yang tinggi, biasanya memiliki ekspektasi dan pengalaman yang lebih besar dalam menilai mutu layanan. Jika pelayanan yang diterima tidak konsisten atau tidak sesuai harapan, maka tingkat kepuasan pasien dapat menurun. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji hubungan antara faktor sosiodemografis, kepesertaan BPJS, dan frekuensi kunjungan terhadap kepuasan pasien, sebagai dasar dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Kalideres, Jakarta Barat.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran faktor sosiodemografi (usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan, pekerjaan/profesi, dan penghasilan), kepesertaan BPJS dan frekuensi kunjungan pasien serta kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat?
2. Bagaimana hubungan faktor sosiodemografi (usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan, pekerjaan/profesi, dan penghasilan), kepesertaan BPJS dan frekuensi kunjungan pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat?
3. Faktor dominan apakah yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dengan adanya penelitian ini, yang terdiri dari tujuan umum dan khusus.

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat.

1.4.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran mengenai faktor sosiodemografi, kepesertaan BPJS dan frekuensi kunjungan pasien serta kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat.
2. Mengetahui hubungan faktor sosiodemografi, kepesertaan BPJS dan frekuensi kunjungan pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat.
3. Mengetahui faktor dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang kesehatan masyarakat dan manajemen kesehatan masyarakat, dengan mengkaji hubungan antara faktor sosiodemografi seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status ekonomi, pekerjaan dan status pernikahan, kepesertaan BPJS dan frekuensi kunjungan dengan tingkat kepuasan pasien, Penelitian ini dapat memperluas pemahaman akademis mengenai bagaimana karakteristik individu mempengaruhi persepsi mereka terhadap layanan kesehatan.

1.5.2 Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu puskesmas, khususnya Puskesmas Kalideres di Jakarta Barat, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat, dengan mengetahui faktor-faktor sosiodemografi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Pihak puskesmas dapat merancang strategi pelayanan yang lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan berbagai kelompok pasien.

1.5.3 Bagi Masyarakat

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup melalui aksesibilitas dan layanan kesehatan yang lebih berpusat pada kebutuhan masyarakat khususnya di wilayah kerja Puskesmas Kalideres Jakarta Barat.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup merupakan pembatas suatu permasalahan. Pembatasan dalam tugas akhir ini hanya berkisar pada hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang ada, yaitu terfokus pada faktor-faktor yang diduga dapat berhubungan dengan kepuasan pasien yang berasal dari faktor sosio demografi kepesertaan BPJS dan frekuensi kunjungan. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menggunakan desain korelasional.

Halaman ini dibiarkan kosong