

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik hakekatnya melibatkan aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam pelaksanaannya, aparaturnya mempunyai tugas dan tanggungjawab memberikan beragam pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dari pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum. Kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat bernegara untuk mencapai kehidupan yang berkelanjutan. Setiap pemerintah setempat wajib menyediakan sarana maupun prasarana sebagai bentuk penunjang kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang makmur. Oleh karena itu perubahan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu modal utama sumber daya manusia untuk memperoleh kesejahteraan masyarakat, karena kesehatan menjadi sebab utama kesejahteraan masyarakat yang ingin di wujudkan pemerintah, maka kesehatan tentu menjadi kepentingan utama pemerintah selaku pengelola pelayanan publik. Pemerintah harus bertanggungjawab pada hak masyarakat untuk sehat dengan mewujudkan pelayanan kesehatan secara adil, menyeluruh, memuaskan, terjangkau, dan bermutu.

Negara bertanggung jawab membantu setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam konteks pelayanan public yang menjadi arahan Undang – Undang Dasar Negara

Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun keyakinan masyarakat akan pelayanan publik yang dikerjakan penyelenggara pelayanan public ialah kegiatan yang harus dibuat sejalan dengan harapan dan permohonan segenap warga negara dan penduduk terhadap peningkatan pelayanan publik.

Kualitas layanan harus dimulai dengan kinerja yang baik sehingga masyarakat dapat mendapatkan sesuatu yang mereka butuhkan dan mencapai tingkat kepuasan terhadap masyarakat, serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, masyarakat yang menerima pelayanan menjadi tolak ukur kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah setempat maupun perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Zeithaml, parasuraman dan Berry dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara (2012:170), merumuskan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi tersebut yang mempengaruhi adanya kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Sesuatu yang berkaitan dengan baik atau buruknya sesuatu bentuk pelayanan di mana merupakan hasil penilaian pasien dari pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang diharapkan. Kepuasan merupakan respon baik dari pasien yang mendapatkan pelayanan dari awal terdaftarnya pasien berobat hingga pasien meninggalkan Klinik tersebut.

Sebagai pihak yang memberikan pelayanan, maka kepuasan pengguna layanan (pasien) adalah tujuan utama yang harus dicapai setiap klinik. Kepuasan pasien adalah tolak ukur keberhasilan setiap klinik, dengan harapannya (Kotler,2007). Jadi untuk meningkatkan kepuasan pasien khususnya pasien BPJS dapat tercipta melalui kualitas pelayanan yang baik oleh para tenaga medis.

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi – tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat maka pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkan itu. Sejak 1 Januari 2014, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah melaunching BPJS Kesehatan yang pesertanya dimulai dari peserta Askes, Jamkesmas, Jamsostek, dan Jaminan Kesehatan anggota TNI / Polri. Pemerintah menargetkan Pada tahun 2019 “ *Universal Coverage* “ kepesertaan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan yang berarti bahwa seluruh penduduk di Indonesia pada tahun 2019 harus memiliki Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (Profil Kesehatan Jateng Tahun 2013,2014:72).

Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.1 Tahun 2014 Menjelaskan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang di berikan kepada setiap orang yang telah membayarkan iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Terhadap dua Peserta yaitu peserta Bukan PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) atau masyarakat non miskin premi dibayar sendiri oleh peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran), premi dibayarkan oleh pemerintah maksudnya orang miskin atau orang yang tidak mampu.

Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut.

Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri, dan rumah sakit kelas D pertama atau yang setara. Sedangkan fasilitas kesehatan tingkat lanjut merupakan rujukan yang telah di pilih oleh pasien sendiri setelah terdaftar sebagai peserta BPJS. Fasilitas tingkat lanjut terdiri dari rumah sakit dan bali kesehatan.

Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah Praktek klinik BPJS yang mana klinik merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Salah satunya wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya klinik. Menurut Philip Kolter (1997) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Wijono, 2008:381. Pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan,2003:178).

Menurut Carr dan Hill (1992) menyatakan bahwa derajat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh latar belakang pelanggan seperti kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, budaya umur dan jenis kelamin. Menurut Sabarguna (2004:46-47) menjelaskan bahwa, ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu aspek kenyamanan, hubungan pasien dengan staf rumah sakit, kompetensi, biaya. Sedangkan menurut Wendy Leebov et al menyatakan

bahwa ada beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: factor kompetensi, keterjangkauan, ambience, sistem, hubungan antara manusia, kenyamanan dan keistimewaan, dan waktu pelayanan (wijono, 2008: 385-387).

Salah satu tempat yang di sarankan pemerintah untuk menerima pasien pengguna BPJS yang akan berobat melalui faskes yang mereka pilih seperti Praktek dr. Asty yang berada di jalan pulau komodo No.1 kebayakan yang tinggal di daerah tersebut memilih faskes BPJSnya di Prakter dr. Asty, karena jangkauan untuk menuju ketempat peraktek lebih dekat. Jika mungkin ada keadaan darurat yang memungkinkan untuk pergi ke dokter maka akan lebih dekat dan lebih cepat penangananya, selain itu akan lebih efisien untuk waktu yang di gunakan pasien untuk di obati oleh dokter yang ada di peraktek tersebut.

Selain menerima pasien yang menggunakan kartu BPJS Praktek dr. Asty juga menerima pasien umum (pasien yang tidak menggunakan kartu BPJS) yang nantinya mereka harus membnyar sesuai keluhan yang mereka raskan. Praktek dr.Asty tidak menyediakan tempat untuk rawat inap, karena jam kerjanya hanya 4 jm kerja, klinik ini buka jam 5 sore dan tutup jm 9 malam. Praktek dr.Asty memiliki 2 karyawan yaitu perawat yang bertugas untuk memeriksa tekanan darah, cek gula darah, dan memberikan obat sesuai yang di resepkan oleh dokter jaga, karyawan admin yang bertugas mendaftarkan pasien BPJS maupun pasien umum yang akan melakukan pengobatan, selain itu admin juga bertugas untuk mencarikan kartu pasien yang akan di berikan kepada dokter saat akan berobat, disaat pasien ramai para pegawai kewalahan untuk melayanin pasien karena antriannya sangat banyak, berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada pasien, bahwa banyaknya keluhan terkait dengan kualitas pelayanan yang di berikan oleh praktek dr Asty.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Praktek dr. Made Asty Sanitha Dewi di Jalan Pulau Komodo No. 01.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis menggunakan beberapa masalah berikut ini sebagai bahan penelitian yaitu

1. Bahwa Banyaknya keluhan pasien terkait kualitas pelayanan, sehingga harus di perbaiki kulaitas pelayanan pegawai terhadap pasien.
2. Fasilitas Praktek dr. Asty belum memadai, karena ruang tunggu praktek sangat kecil, maka pasien maupun penunggu pasien harus menunggu di luar Praktek dr. Asty.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut dengan ini peneliti memfokuskan pada Analisis Kualitas Pelayanan yang di berikan Praktek dr. Made Asty Sanitha Dewi dan Fasilitas yang diberika oleh Praktek dr. Asty untuk keyamanan pasien saat berobat.

## 1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty dilihat dari dimensi *tangibles*?

2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty dilihat dari dimensi *reliability*?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty dilihat dari dimensi *Responsiveness*?
4. Bagaimana Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty dilihat dari dimensi *assurance*?
5. Bagaimana Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty dilihat dari dimensi *empathy*?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Praktek dr. Asty dilihat dari dimensi *tangibles*.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Praktek dr. Asty dilihat dari dimensi *reliability*.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Praktek dr. Asty dilihat dari dimensi *responsiveness*.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Praktek dr. Asty dilihat dari dimensi *assurance*.
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Praktek dr. Asty dilihat dari dimensi *empathy*.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi Akademisi**

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan, sekaligus dapat menerapkan teori – teori dan konsep yang berkaitan dengan manajemen sumberdaya manusia diperoleh dari perkuliahan, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS. Seberapa besar Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Praktek dr. Made Asty Sanitha Dewi di Jalan Pulau Komodo No 01.

### **1.6.2 Bagi Peneliti**

Penelitian ini sebagai sarana aktualisasi diri, menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang didapatkan selama di bangku kuliah, terutama di bidang sumber daya manusia khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS. Seberapa besar Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Praktek dr Asty Sanitha Dewi di Jalan Pulau Komodo No 01.

### **1.6.3 Bagi masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi masyarakat khususnya pasien Praktek dr Asty Sanitha Dewi di Jalan Pulau Komodo No 01. untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Praktek dr. Asty dan agar bisa diperbaiki kualitas pelayanan pegawai kepada pasien.