BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, fasilitas kesehatan telah mengalami pergeseran paradigma, dari sebuah kebutuhan menjadi sebuah pilihan bagi masyarakat. Hal tersebut ditunjang dengan perkembangan dunia kesehatan nasional dan semakin banyaknya fasilitas kesehatan yang didirikan, baik milik pemerintah, swasta, maupun perseorangan. Perkembangan kesehatan nasional juga diikuti dengan perkembangan kesehatan di Provinsi Lampung. Sebagai contoh dari hasil data profil kesehatan Provinsi Lampung pada tahun 2012 didapatkan bahwa, Provinsi Lampung yang berpenduduk 7.835.308 jiwa yang tersebar di 225 kecamatan mendapatkan peningkatan pelayanan oleh dokter umum. Dokter umum yang awalnya hanya berjumlah 9,7 dokter setiap 100.000 penduduk di Provinsi Lampung pada 2008 meningkat menjadi 13,5 dokter setiap 100.000 penduduk pada tahun 2012 (BPS Prov. Lampung, 2015b).

Begitu pula dengan fasilitas kesehatan di Provinsi Lampung, dalam rangka memenuhi peraturan perundang-undangan, yang mengharuskan puskesmas maupun Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) lainnya didirikan

sedikitnya satu disetiap kecamatan yang dimaksudkan agar masyarakat dapat menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, sehingga tercapailah derajat kesehtan optimal bagi setiap individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Pancasila pada sila ke 5, "Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia" serta teks pembukaan UUD 1945 bahwa kesejahteraan adalah hak bagi rakyat Indonesia dapat terwujud (Kemenkes RI, 2014b).

Keberagaman dan kemudahan dalam menetapkan fasilitas kesehatan yang ingin dipilih untuk pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator kemajuan bangsa dalam bidang kesehatan (Kemenkes RI, 2014c). Hal tersebut juga memaksa penyedia dan pengelola jasa fasilitas kesehatan untuk terus membenahi diri agar dapat bersaing dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas (Kemenkes RI, 2015). Pengendalian mutu dan kualitas pelayanan untuk fasilitas kesehatan sangatlah penting khususnya untuk Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan umumnya untuk Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL). Selain sebagai kewajiban fasilitas kesehatan yang telah diatur oleh peraturan menteri kesehatan (Kemenkes RI, 2008), pengoptimalan kualitas pelayanan juga terbukti secara signifikan akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa kesehatan (Kartikasari, Dewanto, & Rochman, 2014). Pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan tersebut umumnya dikenal menjadi beberapa dimensi pokok, diantaranya Kehandalan (*Reability),* Daya Tanggap (*Responsiveness*),

Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan sarana atau bukti fisik (*Tangible*) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Kepuasan pasien pengguna jasa kesehatan ini dapat menjadi indikator yang baik, sehingga pasien atau pengguna jasa kesehatan akan mau kembali untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan yang dianggapnya cukup kompeten atau dalam hal ini memuaskan (Solikhah, 2008).

Kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan sehingga pasien mau untuk kembali memanfaatkan fasilitas kesehatan tersebut sangatlah penting. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) setiap peserta JKN berhak mendaftar/berpindah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang mereka inginkan dengan pertimbangan masing-masing, sebagai contohnya karena kepuasan yang mereka rasakan dari pelayanan yang didapatkan, sesuai persyaratan undang-undang (Kemenkes RI, 2013). FKTP yang dimaksud merupakan tempat pelaksanaan pelayanan kesehatan yang menjadi ujung tombak pada sistem kesehatan nasional. Fasilitas kesehatan, khususnya FKTP akan mendapatkan dana operasional melalui dana kapitasi yang dibayarkan diawal bulan berdasarkan kesepakatan (Kemenkes RI, 2013). Dana tersebut akan dibayarkan oleh badan penyelenggara sebagai jaminan untuk memelihara kesehatan peserta yang ditanggungnya. Besarnya dana kapitasi yang akan didapatkan FKTP dihitung dengan dipengaruhi berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar sebagai tanggungan FKTP tersebut (Kemenkes RI, 2014a).

Lampung sebagai sebuah provinsi juga telah memiliki berbagai fasilitas kesehatan untuk menunjang kesehatan penduduknya. Sesuai yang data pada tahun 2014, di provinsi Lampung terdapat 52 rumah sakit, 64 rumah bersalin, 289 puskesmas, 8037 posyandu, 211 klinik/balai kesehatan, dan 138 polindes (BPS Prov. Lampung, 2015a). Salah satu fasilitas kesehatan di Bandar Lampung yang termasuk FKTP mitra BPJS Kesehatan adalah Klinik Imam Bonjol. Klinik Imam Bonjol merupakan Klinik Pratama yang menjadi mitra BPJS Kesehatan yang memiliki kapitasi 3.753 (Agustus 2015) dengan jumlah kunjungan sekitar 40-60 peserta setiap harinya. Karakteristik tersebut membuatnya menjadi mitra BPJS Kesehatan yang tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah di Kota Bandar Lampung, disamping itu lokasi klinik yang berada dipinggir jalan raya dan di daerah pemukiman penduduk, diharapkan dapat memberikan data dari masyarakat yang beragam.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, Maka timbulah pertanyaan:

1. Faktor-faktor pelayanan apa saja yang berkorelasi terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol?
2. Apakah faktor pelayanan *Tangibles* berkorelasi terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol?
3. Apakah faktor pelayanan *Reliability* berkorelasi terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol?
4. Apakah faktor pelayanan *Responsiveness* berkorelasi terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol?
5. Apakah faktor pelayanan *Assurance* berkorelasi terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol?
6. Apakah faktor pelayanan *Empathy* berkorelasi terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol?
7. Faktor pelayanan apa yang paling tinggi berkorelasi terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol?
8. Faktor pelayanan apa yang paling rendah berkorelasi terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor pelayanan yang berkorelasi terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

1.3.2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui korelasi faktor pelayanan *Tangibles* terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

b. Mengetahui korelasi faktor pelayanan *Reliability* terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

c. Mengetahui korelasi faktor pelayanan *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

d. Mengetahui korelasi faktor pelayanan *Assurance* terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

e. Mengetahui korelasi faktor pelayanan *Empathy* terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

f. Mengetahui korelasi faktor pelayanan yang paling tinggi terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

g. Mengetahui korelasi faktor pelayanan yang paling rendah terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

1.4. Manfaat penelitian

Adapun maksud dari dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat:

1.4.1. Manfaat untuk Peneliti

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menjadi pengetahuan tambahan khususnya bagi peneliti, dan diharapkan dapat menjadi sarana mawas diri setelah mengetahui faktor pelayanan yang berdampak terhadap kepuasan pasien.

1.4.2. Manfaat untuk Instansi (Klinik Imam Bonjol)

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi indikator yang dapat menilai kepuasan pasien, dan informasi tambahan sebagai pertimbangan apabila ingin melakukan inovasi pelayanan.

1.4.3. Manfaat untuk Kepustakaan

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan dan keilmuan dalam mengetahui faktor pelayanan yang berdampak terhadap kepuasan pasien peserta JKN dan juga menjadi setitik usaha dalam membangun kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik di Indonesia.