

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Kepmenkes, 2004).

Menurut Kotler dan Armstrong (1996) indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan adalah kepuasan pelanggan. Rendahnya pelayanan kepuasan pelanggan akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan karena kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Penilaian pelayanan kesehatan dapat berupa tingkat kepuasan penerima jasa, dalam konteks konsumen tersebut adalah pasien, dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Setiawan, 2001). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai

akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka diharapkan menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan tersebut (Pohan, 2007).

(Zulfan, 2009) melakukan penelitian terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tentang pelayanan kesehatan di Poliklinik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan hasil (1) kepuasan secara umum 44% (2) kualitas teknik 66% (3) sopan santun 59% (4) komunikasi 51% (5) aspek keuangan 54% (6) waktu bersama dokter 48% (7) kemampuan menjangkau akses 51% serta terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan di jamin langsung oleh asuransi kesehatan, di Indonesia ada berbagai macam asuransi kesehatan yakni: ASKES, Jamkesos, Jamkesda, Jamsostek dan lain sebagainya. Asuransi kesehatan ASKES biasanya digunakan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS), asuransi kesehatan lainnya biasanya digunakan oleh Non PNS walaupun tidak

menutup kemungkinan PNS menggunakan asuransi kesehatan selain ASKES ataupun sebaliknya.

Mulai tanggal 1 Januari 2014, Indonesia melakukan perubahan dalam system pembiayaan kesehatan, seperti tercantum dalam Undang Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN), dimana seluruh rakyat Indonesia secara bertahap mulai tahun 2014 sampai dengan 2019 akan ditanggung biaya kesehatannya. Adapun penyelenggara jaminan kesehatan nasional ini diatur dalam UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya.

Pelayanan kesehatan milik swasta ikut berperan dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan di Indonesia, salah satunya amal usaha Muhammadiyah. Program pelayanan kesehatan Muhammadiyah yang dijalankan di Klinik Pratama Firdaus biasa disebut dengan Dana Sehat Mahasiswa (DSM), yaitu suatu upaya pemeliharaan kesehatan dari, oleh dan untuk mahasiswa. Program ini bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan sebagai fasilitas mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Klinik Pratama Firdaus merupakan salah satu sarana fasilitas kesehatan terbaru yang di kembangkan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, klinik ini membuka layanan 24 jam di Jalan Kapten Piere

Tendean 56 Yogyakarta. Klinik diresmikan pada 25 Desember 2014. Hasil survei studi pendahuluan penulis, jenis pelayanan yang disediakan di Klinik Pratama Firdaus meliputi pelayanan umum, pelayanan gigi, pelayanan kebidanan (KIA & KB), Pelayanan obat serta edukasi dan konseling. Klinik Pratama Firdaus menyediakan pelayanan kesehatan kepada pasien yang menggunakan BPJS dan mahasiswa yang menggunakan DSM. Jumlah pasien yang berkunjung untuk melakukan pemeriksaan di klinik perharinya berkisar 35 hingga 40 pasien.

Peneliti ingin mengetahui gambaran bagaimana tingkat kepuasan pasien karena sebelumnya belum pernah ada penelitian kepuasan pasien di Klinik Pratama Firdaus. Informasi yang didapatkan nantinya dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien. Sesuai dengan petunjuk Allah Ta'ala berfirman dalam surah Al-Qashash ayat 77

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ  
الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

*“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”*

**B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus?
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien DSM?

**C. Keaslian Penelitian**

Penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan pernah dilakukan oleh Zulfan (2009) tentang kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan hasil: (1) kepuasan secara umum 44% (2) kualitas teknik 66% (3) sopan santun 59% (4) komunikasi 51% (5) aspek keuangan 54% (6) waktu bersama dokter 48% (7) kemampuan menjangkau akses 51%. Terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Kesimpulan pada penelitian sebelumnya sebagian pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Poliklinik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Perbedaan dalam penelitian ini meliputi metode, tempat dan tahun penelitian. Metode pengambilan sampel menggunakan *convinient*. Lokasi pengambilan sampel penelitian sebelumnya di poliklinik yang terletak di lantai dasar perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

**D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus.

2. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien DSM.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus.

### **2. Bagi Mahasiswa**

Memberi gambaran mutu pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus.

### **3. Bagi Klinik Firdaus**

Sebagai bahan masukan bagi klinik dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus.

### **4. Bagi Institusi Pendidikan**

Menambah informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dan strategi meningkatkan kepuasan pasien, serta dapat menjadi masukan tentang permasalahan yang terjadi di lapangan sehingga bisa memperluas materi perkuliahan.