

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesadaran masyarakat Indonesia akan pentingnya kesehatan yang terus meningkat menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan bidang kesehatan di Indonesia. Hal tersebut ditandai dengan munculnya berbagai penyedia pelayanan kesehatan. Munculnya berbagai pelayanan kesehatan menimbulkan persaingan dari para penyedia layanan kesehatan untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat. Hal ini mengakibatkan para penyedia layanan kesehatan mau tidak mau harus berlomba untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Dampak dari persaingan ini adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh para penyedia pelayanan kesehatan terus meningkat. Rumah sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang salah satunya berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan, kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilannya (Tjiptono,2000).

Sebagai salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang bergerak di bidang jasa maka perlu memperhatikan kualitas jasa yang dijadikan indikator oleh para pasien baik pasien yang membayar secara langsung, juga pasien pegawai negeri/Askes yang menggunakan asuransi kesehatan selain itu pasien yang merupakan masyarakat miskin/Jamkesmas (Pujihastuti 2008).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2004).

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit (Sabarguna, 2004)

Data survei kepuasan terhadap dimensi kualitas jasa yang dilakukan BP4 Madiun pada tahun 2011 dengan hasil kepuasan pasien terhadap mutu Reliability (70,0%), Responsiveness (53,3%), Assurance (60,0%), Empathy (63,3%), tangible (56,7%). Penelitian tersebut dilakukan pada semua pasien rawat jalan baik yang membayar secara umum maupun yang menggunakan asuransi kesehatan (Askes dan Jamkesmas). Sedangkan penelitian kepuasan yang khusus untuk pasien Askes dan Jamkesmas belum pernah diteliti. Pada tahun 2011

pelayanan kesehatan yang disediakan masih pelayanan dasar, meliputi poli umum, poli asma, poli tuberkulosis, poli konseling paru dan gizi, dan fisioterapi. sedangkan pada tahun 2012 unit pelayanan baru telah ditambah, meliputi pemeriksaan *spirometri*, *bronchoscopy*, *peakflow meter*, poli spesialis paru, poli spesialis penyakit dalam, konsultasi spesialis radiologi.

Dari penelitian pendahuluan terhadap 20 responden diperoleh data, ada 2 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di BP4 Madiun. Berdasarkan observasi dengan beberapa pasien diketahui bahwa dikemukakan oleh pasien Jamkesmas atau Askes tidak mendapatkan pelayanan yang baik sehingga menimbulkan ketidakpuasan. BP4 Madiun mempunyai kontribusi pada peningkatan kesehatan melalui penyediaan pelayanan kesehatan baik untuk pasien Jamkesmas, Askes maupun pasien umum.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk meneliti tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dan Askes di Balai Pemberantasan dan Pencegahan Penyakit Paru (BP4) Madiun.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah adakah perbedaan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dan Askes di Balai Pemberantasan dan Pencegahan Penyakit Paru (BP4) Madiun pada tahun 2012?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dan Askes di Balai Pemberantasan dan Pencegahan Penyakit Paru (BP4) Madiun pada tahun 2012.

2. Tujuan Khusus

- a. Menggambarkan karakteristik responden di Balai Pemerantasan dan Pencegahan Penyakit Paru (BP4) Madiun pada Tahun 2012.
- b. Menggambarkan dimensi kepuasan responden Balai Pemerantasan dan Pencegahan Penyakit Paru (BP4) Madiun pada Tahun 2012.
- c. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas dan Askes di Balai Pemberantasan dan Pencegahan Penyakit Paru (BP4) Madiun pada Tahun 2012.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak instansi dalam menyusun kebijakan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

2. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat digunakan sebagai pengalaman agar lebih mengetahui permasalahan - permasalahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menjadi bahan masukan dalam pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan kesehatan.