

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*Consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*Provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*Institutional satisfaction*) (Wulandari, 2016).

Sistem Kesehatan Nasional (SKN) menjelaskan bahwa tujuan dari pembangunan kesehatan itu sendiri ialah agar tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk serta agar dapat mewujudkan kesehatan baik, sehingga salah satu unsur nasional tidak terlepas dari sumber daya mendukung upaya kesehatan tersebut. Sumber daya tersebut terdiri dari pembiayaan kesehatan, sumber daya manusia, tersedianya farmasi, alat-alat kesehatan, manajemen yang baik serta ilmu pengetahuan dan teknologi.

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat atau pasien. Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan pelayanan jasa yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa

puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Kualitas pelayanan kesehatan ditentukan oleh perilaku pasien dan informasi kesehatan yang tersedia. Untuk mendapatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan maka diperlukan strategi yang tepat dalam memberikan informasi dan menyediakan penjelasan kepada pasien. Puskesmas juga harus dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat sebagai alternatif untuk mendidik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam meningkatkan kesehatan di lingkungannya. Puskesmas Plaju menerapkan strategi membahas P1 (perencanaan), P2 (pelaksanaan-penggerakan), P3 (pengawasan-pengendalian-penilaian).

P1 (perencanaan) merupakan tahap untuk mempersiapkan secara sistematis kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. P2 (pelaksanaan-penggerakan) merupakan tahap yang dilakukan untuk melakukan hal yang telah disiapkan sebelumnya, melalui pengarahan dan pemotivasian supaya kegiatan dapat berjalan secara optimal dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. P3 (pengawasan-pengendalian-penilaian) adalah tahap untuk menentukan kegiatan sudah dilakukan sesuai dengan konsep yang direncanakan sebelumnya.

Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak ukur penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Kenyataan yang terjadi pada saat ini adalah sebagian besar dari masyarakat masih mengeluhkan kinerja dari pelayanan masih dianggap kurang memuaskan

sehingga masyarakat kurang berminat untuk menjadi peserta bagian BPJS. Pemberian pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan dan penuh dengan tanggung jawab.

Kemampuan puskesmas dalam memenuhi kepuasan pasien dapat diukur dari tingkat pelayanan terhadap pasien. Pelayanan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan puskesmas. Kemampuan puskesmas dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan).

Puskesmas Plaju sebagai unit pelayanan kesehatan dasar dalam pelaksanaan pelayanan pembangunan kesehatan terdepan dalam mewujudkan Palembang sehat. Puskesmas menjadi pilihan utama bagi masyarakat untuk memeriksakan kesehatan maupun untuk berobat. Puskesmas Plaju merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang kegiatannya berperan aktif sebagai pelayanan jasa kesehatan masyarakat yang optimal khususnya di wilayah Plaju kota Palembang. Puskesmas Plaju memiliki tenaga medis yang terdiri dari dokter umum, dokter spesialis dan dokter gigi.

Kelompok usia pasien yang datang mulai dari bayi, dewasa hingga lansia. Jenis keluhan yang mereka sampaikan pun beragam mulai dari pusing-pusing, batuk, demam tinggi, sakit perut dan lain-lain. Pelayanan yang dilakukan untuk melihat perkembangan kondisi pasien itu sendiri dan menentukan penanganan yang tepat untuk diberikan tindakan selanjutnya. Dengan pelayanan yang terbaik maka pasien akan mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Plaju. Terdapat daftar kunjungan pasien BPJS dalam tiga tahun terakhir sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Kunjungan Pasien**  
**Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)**  
**Tahun 2020-2022**

BULAN	TAHUN		
	2020	2021	2022
Januari	2.509	1.130	1.835
Februari	2.405	1.227	1.878
Maret	2.290	1.496	1.890
April	1.143	1.314	1.487
Mei	632	1.032	1.607
Juni	855	1.460	2.065
Juli	912	1.286	2.022
Agustus	946	1.040	2.455
September	1.045	1.323	2.669
Oktober	979	1.402	2.509
November	1.240	1.443	2.459
Desember	1.147	1.736	2.623
Jumlah	16.103	15.889	25.499

Sumber: Puskesmas Plaju, 2022

Berdasarkan tabel diatas, pada tahun 2021 pengunjung BPJS menurun dikarenakan dampak dari adanya virus *Covid-19*. Kebanyakan orang lebih memilih untuk tidak berobat karena takut akan terdeteksi virus *Covid-19*. Setelah itu pada tahun 2022 saat memasuki era *new normal* pasien bertambah kembali sehingga membuat pihak Puskesmas Plaju mempunyai target untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima. Tetapi dengan hasil wawancara kepada pasien dimana masih terdapatnya kendala dari segi pelayanan seperti durasi pelayanan yang memakan waktu relatif lama dan kurangnya perhatian terhadap pasien.

Selain itu Penulis menanyakan kepada pasien non BPJS untuk sebagai perbandingan, didapatkan hasil bahwa pelayanan terhadap pasien non BPJS

cukup memuaskan dikarenakan pasien non BPJS lebih sedikit dibandingkan dengan pasien yang menggunakan BPJS. Oleh sebab itu, Penulis ingin mengetahui strategi yang dilakukan pihak Puskesmas Plaju dalam menangani pasien tidaklah berbeda antara pengguna BPJS dan non BPJS.

Berdasarkan uraian di atas Penulis tertarik untuk menulis laporan akhir dengan judul **“Strategi Pelayanan Prima Puskesmas Plaju dalam meningkatkan kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana konsep pelayanan prima yang diterapkan oleh Puskesmas Plaju?
2. Apakah strategi pelayanan pada Puskesmas Plaju dapat meningkatkan kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup pembahasan masalah penelitian agar dapat tergambar secara jelas mengenai permasalahan yang diambil yakni konsep pelayanan yang terdiri dari kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*).

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.4.1 Tujuan Penulisan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui konsep pelayanan di Puskesmas Plaju sudah diterapkan dengan baik atau belum.

2. Untuk mengetahui strategi pelayanan pada Puskesmas Plaju dapat meningkatkan kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

#### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

Manfaat dilakukan penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan manfaat berupa pengembangan wawasan dan pengetahuan mengenai konsep pelayanan prima dan mengetahui strategi pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan dan saran bagi Puskesmas Plaju dalam meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi pasien.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

#### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk mempermudah penulisan laporan ini dan agar lebih terarah serta berjalan dengan baik, Penulis melakukan penelitian pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Puskesmas Plaju yang beralamatkan di Jalan D.I. Panjaitan No. 40 Plaju ulu, Kecamatan Plaju Kota Palembang.

#### **1.5.2 Jenis Sumber Data**

Untuk mendapatkan informasi dan data yang lengkap, jelas, akurat, serta valid mengenai objek yang diteliti, maka sangat dibutuhkan jenis dan sumber data yang tepat untuk digunakan dalam penelitian. Penulis menggunakan dua sumber data untuk mendukung hasil penelitian yaitu:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019: 193) yang di maksud dengan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer merupakan data yang diambil langsung dari badan usaha (pihak internal Puskesmas) berupa data informasi yang relavan dengan penelitian lewat wawancara langsung berupa tanya jawab atau hasil pengisian kuesioner.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019: 193) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data ini untuk mendukung Penulis pada penelitian melalui dokumen atau jurnal, buku-buku pustaka dan tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

a. Riset Lapangan

1. Kuesioner (angket)

Angket atau kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk diberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna (Widoyoko, 2016: 33). Kuesioner merupakan salah satu instrumen krusial dalam pengumpulan data penelitian, khususnya pengumpulan data primer. Kuesioner dianggap penting dalam mengumpulkan informasi yang tidak dapat dijawab oleh data sekunder.

2. Wawancara

Saroso (2017:47) menjelaskan bahwa wawancara banyak digunakan untuk pengumpulan data penelitian kualitatif.

Dengan wawancara penulis dapat mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara bertatap muka pada partisipan. Sehingga penulis mampu mendapatkan jawaban lebih rinci dari pertanyaan yang diajukan. Meskipun begitu, wawancara perlu digunakan dengan hati-hati dan perlu Kumpulan data dari sumber lain. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada salah satu pasien dan pegawai yang ada Puskesmas Plaju.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka menurut Nazir (2013) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### **1.5.4 Populasi dan Sampel**

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah semua pasien yang ada di Puskesmas Plaju. Data yang digunakan dalam penelitian adalah pasien pada data terakhir yaitu 2022 yaitu 25.499 pasien.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan penulis tidak mungkin untuk mempelajari seluruh yang ada pada populasi tersebut, maka penulis

dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang benar-benar *representative* (mewakili).

c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling yang digunakan penulis adalah teknik non *probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, (2019) non *probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota suatu populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, karena dipilih berdasarkan kriteria tertentu.

Untuk mengambil sampel dari populasi harus betul-betul *representife*, seperti yang disebutkan diatas populasi adalah jumlah pasien pada tahun 2022 sebanyak 25.499. Selanjutnya, untuk menentukan dan mengetahui berapa banyak jumlah sampel yang diambil, penulis menggunakan rumus Slovin (Sugiyono 2019:137) untuk mencari dan menentukan jumlah sampel. Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

E = Batas toleransi kesalahan pengambilan sampel (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{25.499}{1 + 25.499 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{25.499}{25.500 (0,01)}$$

$$n = \frac{25.499}{255}$$

$$n = 99,99$$

$n = 99,99$  dibulatkan menjadi 100 responden

### 1.5.5 Analisis Data

#### a. Metode Kualitatif

Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2019) menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* atau *enterpretif*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana Penulis adalah sebagai instrument kunci pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif.

#### b. Metode Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2019: 16-17) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penulis akan mengelola data menggunakan perhitungan persentase jawaban kuesioner yang telah dibagikan kepada responden. Sebelum melakukan perhitungan terhadap hasil dari kuesioner. Hasil jawaban responden tersebut kemudian diukur dengan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2019:146) skala likert

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

**Tabel 1.2**  
**Skala Likert**

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2018:147)

Pada skala likert digunakan terdapat 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pertanyaan yang ada untuk setiap variabelnya dan telah diskalakan dengan skor 1-5. Melalui skala nilai yang diperoleh dari kuesioner, perhitungan kuesioner akan menggunakan metode perhitungan interpretasi skor (IS). Menurut Riduwan dan Akdon (2013:18), rumus persentase interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Dengan skor ideal  $5 \times 100 = 500$

Keterangan:

Total Skor Penelitian : Jawaban responden x bobot nilai (1 – 5)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi (5) x jumlah responden (100)

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria

interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Interpretasi Skor/Angka**

<b>No.</b>	<b>Skor/Angka</b>	<b>Interpretasi</b>
1	0% - 20%	Sangat Rendah
2	21% - 40%	Rendah
3	41% - 60%	Sedang
4	61% - 80%	Tinggi
5	81% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Riduwan dan Akdon, 2013:20

Tabel interpretasi skor seperti di atas akan menunjukkan posisi dari persentase yang didapat mengenai perhitungan persentase jawaban setiap pertanyaan.