

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang sedang giat-giatnya menggalang pembangunan disegala bidang, salah satunya kesehatan. Hal ini sesuai upaya nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang bidang Kesehatan (RPJPK) 2005-2025 yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau untuk mendapatkan fasilitas dan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan salah satu kebijakannya dengan merancang program pelayanan kesehatan yang kita kenal saat ini dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang pelaksanaannya dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Definisi BPJS menurut Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di bawah pengawasan pemerintah. Jumlah peserta BPJS Kesehatan yang mengakses fasilitas pelayanan kesehatan setiap tahun mengalami peningkatan. Berdasarkan laman resmi dari BPJS Kesehatan www.bpjs-kesehatan.go.id diketahui jumlah peserta BPJS di Indonesia telah mencapai jumlah 187.982.949 orang pada 31 Desember 2017 dan meningkat menjadi 217.549.455 orang per 1 Februari 2019 (BPJS, 2020). Surabaya adalah kota dengan jumlah penduduk terbesar dengan total 2.904.751 jiwa (BPS, 2020). Menurut data dari BPJS sebanyak 2.392.411 jiwa penduduk Surabaya telah menjadi peserta BPJS per Oktober 2019. Untuk mencapai UHC (Universal Health Coverage) Kemenkes mengupayakan peningkatan peserta BPJS, kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan, kelengkapan alat kesehatan, dan

pemerataan tenaga medis. Puskesmas dalam hal ini diposisikan sebagai garda terdepan untuk menjaga kesehatan masyarakat sebelum dirujuk ke Rumah Sakit.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat dengan mengedepankan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya (Permenkes, 2014). Salah satu Puskesmas yang memberikan pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Surabaya adalah Puskesmas Siwalankerto. Puskesmas Siwalankerto merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan tingkat awal yang terletak di Kelurahan Siwalankerto, Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya. Data kunjungan pasien BPJS di Puskesmas Siwalankerto dari tahun 2016 hingga 2019 selalu mengalami peningkatan tiap tahunnya yaitu 17.828 pengunjung di tahun 2016, 18.960 pengunjung di tahun 2017, 19.695 pengunjung di tahun 2018 dan 21.381 pengunjung di tahun 2019. Di tahun 2019-2021, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan hingga 10.010 pengunjung. Selain itu untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Siwalankerto pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan yang sangat besar yaitu sebesar -7.68. Dimana pada tahun 2019 Puskesmas Siwalankerto mendapatkan nilai IKM sebesar 87.36, namun pada tahun 2020 mendapat nilai IKM sebesar 79.68. Ada dua hal penting terkait yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik, pertama ialah atribut efisiensi mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau dalam melayani. Kedua yaitu dalam menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak diskriminasi dalam melakukan pelayanan. Penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat (Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Kualitas pelayanan

kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan.

Seiring dengan keadaan sosial yang semakin meningkat dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan ini memiliki 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, Dimensi Tampilan fisik (*Tangible*), Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan (*Assurance*), dan Dimensi Empati (*Emphaty*) (Tjiptono, 2014). Dalam menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Siwalankerto Surabaya, peneliti menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis* dan Kano. Indeks kepuasan pelanggan terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan biasanya diukur dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh (Aritonang & Lerbin, 2005). Kelebihan dari metode ini adalah efisiensinya dalam mengukur kepuasan secara universal. Tidak hanya memiliki kelebihan, metode CSI juga mempunyai kekurangan yaitu tidak terdapat hasil yang menunjukkan prioritas strategi, sehingga butuh adanya metode lain untuk menutupi kekurangan tersebut yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang bisa mengukur kepuasan pasien dengan melibatkan analisis sikap pelanggan terhadap atribut produk atau jasa yang menonjol dan membantu praktisi memprioritaskan peluang untuk memperbaiki atribut kualitas produk atau jasa secara langsung (Dewi, 2018). Kelebihan dari metode IPA antara lain dapat menampilkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan maupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pelanggan dan hasil

analisisnya relatif mudah diinterpretasikan karena dalam bentuk kuadran yang memiliki kategori tiap-tiap kuadrannya (Anggraini et al., 2015).

Metode lain yang digunakan untuk pengukuran kepuasan pasien adalah Metode Kano. Metode Kano merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen, dimana model ini bertujuan untuk mengategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa-jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan yang dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano (Devani & Aryo, 2012). Metode Kano membagi tingkat prioritas layanan menjadi *Must be*; *One-Dimensional*; *attractive* sebagai kategori fungsional dan *Indifference*; *Reversible*; *questionable* sebagai kategori Disfungsional.

Penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien BPJS di puskesmas sebelumnya pernah dilakukan oleh Siregar et al., (2015) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan menggunakan statistik deskriptif dan metode *Customer Satisfaction Index*. Hasil dari penelitiannya menunjukkan dengan menggunakan metode CSI kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Selatan (71,8%), skor ini termasuk kategori puas. Namun analisis ini mempunyai kelemahan yaitu tidak terdapat hasil yang menunjukkan prioritas strategi.

Penelitian terdahulu lainnya dilakukan oleh Asfary (2018) menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis kepuasan pasien di Puskesmas Pakem Yogyakarta. Hasil penelitiannya adalah pada analisis IPA memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 86,53 % dan pada Diagram Kartesius dari 21 atribut terdapat 5 atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yaitu atribut nomor Parkiran motor / mobil di puskesmas yang luas , para karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelanggan, kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat proses administrasi, kemampuan pihak puskesmas dalam menangani keluhan / kritik / saran dari konsumen, dan jaminan kepercayaan terhadap pelayanan. Hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Puskesmas Pakem mendapatkan skor sebesar 78,32% menunjukan bahwa pelanggan Puskesmas

Pakem yang telah merasa “Puas” dikarenakan skor yang berada pada rentang skala 0,66 % sampai dengan 0,80%.

Dari penjelasan yang telah diberikan, peneliti ingin menggabungkan dari ketiga metode yaitu menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks*, *Importance Performance Analysis* dan metode Kano. Metode IPA dan Kano kemudian diintegrasikan, hasil integrasi kedua metode tersebut bisa mengantisipasi kelemahan pada masing-masing metode, agar menghindari keterbatasan metode Kano yang mengabaikan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, dan menghilangkan kelemahan metode IPA yang hanya mempertimbangkan kategori one-dimensional (Kuo et al., 2012). Integrasi IPA-Kano memberikan keuntungan dan tingkat pengukuran yang lebih tinggi dibandingkan dengan menganalisis dengan menggunakan metode secara masing-masing. Dalam penggunaannya, integrasi ini akan memungkinkan dalam pengukurannya memberikan prioritas layanan untuk mengembangkan sebuah produk dan kebutuhan produk mudah dipahami berdasarkan kategori Kano sekaligus menggunakan bobot persepsi dan bobot kepentingan serta persentase tingkat kesesuaian dapat menentukan program prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan metode IPA. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan analisis tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh, mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan serta atribut yang kurang optimal dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada pihak Puskesmas Siwalankerto Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Bagaimana karakteristik penerima layanan Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Siwalankerto Surabaya?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Siwalankerto Surabaya berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index*?

3. Bagaimana menganalisis pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan di Puskesmas Siwalankerto Surabaya berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*?
4. Bagaimana mengklasifikasikan pelayanan di Puskesmas Siwalankerto Surabaya berdasarkan kategori dalam metode Kano?
5. Bagaimana menganalisis pelayanan yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan dan dipertahankan dengan mengintegrasikan metode *Importance Performance Analysis* dan metode Kano?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan karakteristik penerima layanan Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Siwalankerto Surabaya.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Siwalankerto Surabaya berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index*.
3. Menganalisis pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan di Puskesmas Siwalankerto Surabaya berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*.
4. Mengklasifikasikan pelayanan di Puskesmas Siwalankerto Surabaya berdasarkan kategori dalam metode Kano.
5. Mengetahui prioritas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan berdasarkan integrasi metode *Importance Performance Analysis* dan metode Kano.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat :

- a. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan metode Kano serta mendapatkan gambaran sesungguhnya antara teori yang diajarkan dengan fakta atau kasus yang ditemukan di lapangan.

b. Bagi Pihak Puskesmas Siwalankerto Surabaya

Mengetahui faktor-faktor penting yang berhubungan dengan pelayanan pada Puskesmas Siwalankerto Surabaya serta diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan strategi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

c. Bagi Masyarakat Umum

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah responden (pasien) sudah terdaftar sebagai pasien BPJS, berusia minimal 17 tahun dan sedang berobat di Puskesmas Siwalankerto Surabaya.