

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi kedokteran dan kesehatan, diperlukan pula peningkatan kemampuan manajemen, kepemimpinan dan pengorganisasian kesehatan. Menjelang milenium ketiga atau abad dua puluh satu, mutu pelayanan kesehatan dituntut semakin baik. Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan atau pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan dibidang kedokteran dan kesehatan. Dengan pendekatan manajemen mutu atau *total quality management*, seluruh petugas kesehatan, dari pemimpin, pejabat fungsional, tenaga medis, paramedik, pejabat struktural dan petugas pelaksana lini depan, menjadi sangat penting dan diperlukan partisipasinya dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang seharusnya dilaksanakan secara terpadu, berkelanjutan dan menyeluruh (Wijono, 2000).

Sarana pelayanan kesehatan dalam menghadapi era globalisasi, berupaya meningkatkan kualitas akan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh sarana pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan (*service*) terbaik bagi konsumen dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien. 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 (masyarakat umum), juga pasien pegawai yang menggunakan asuransi kesehatan (Pujihastuti, 2008).

Asuransi menurut Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia : "Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan

menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu". Dalam upaya untuk memudahkan biaya pengobatan pegawai maka Universitas Kristen Maranatha bekerja sama dengan perusahaan asuransi kesehatan, dimana yang menjadi pelaksanaannya adalah Poliklinik Maranatha.

Poliklinik Maranatha adalah salah satu klinik yang berada di Kota Bandung, yang merupakan milik Universitas Kristen Maranatha. Di Poliklinik ini terdapat klinik dokter umum, dokter gigi, dokter mata, dokter kandungan, dokter akupuntur, dan dokter psikiatri. Disamping itu, selain melayani mahasiswa dan pegawai, Poliklinik Maranatha juga melayani masyarakat umum seperti klinik-klinik lainnya. Oleh sebab itu sangat pentingnya menjaga kualitas pelayanan di Poliklinik Maranatha untuk tetap mendapatkan perhatian dari masyarakat salah satu caranya adalah dengan terus memperhatikan kepuasan pasien / pelanggan.

Apakah Poliklinik Maranatha telah memberikan pelayanan yang baik atau sebaliknya, apakah pasien terutama pegawai gedung GAP Maranatha telah mendapatkan pelayanan sesuai harapannya. Hal ini sangat menarik untuk diketahui terutama bagi calon pemberi pelayanan kesehatan (mahasiswa kedokteran), sehingga suatu saat nanti bisa memberikan pelayanan terbaik sesuai keinginan pasien.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dengan melihat pentingnya keberadaan pegawai di Maranatha (selain mahasiswa), penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pegawai GAP terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Maranatha.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pegawai GAP Maranatha terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Maranatha sebelum dan sesudah diberlakukan program asuransi kesehatan (ASKES).

1.3.2 Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pegawai GAP terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik Maranatha dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*).

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi pembuat kebijakan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumber informasi dan masukan mengenai kepuasan pegawai mengenai ASKES serta kekurangannya.

Bagi pengelola Poliklinik penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumber informasi mengenai permasalahan pelayanan Poliklinik sehingga menjadi pertimbangan manajemen Poliklinik, dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kepuasan pasien di Poliklinik.

Bagi petugas kesehatan mendapatkan gambaran tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan, sehingga membuka wawasan petugas kesehatan khususnya di Poliklinik Maranatha, bidang mana saja yang perlu dipertahankan atau harus ditingkatkan.

Bagi pasien Poliklinik Maranatha mendapatkan manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya dari pelayanan di Poliklinik Maranatha.

Bagi peneliti, penelitian ini merupakan perwujudan aplikasi Ilmu Kesehatan Masyarakat yang diperoleh selama masa pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, dan disamping itu juga dapat menjadi masukan tentang bagaimana cara memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.

1.5 Kerangka Pemikiran

Dalam upaya mempertahankan dan merebut pelanggan, Poliklinik Maranatha harus mampu membangun loyalitas pelanggan. Sedangkan loyalitas pelanggan akan terbangun apabila penyedia jasa dalam hal ini Poliklinik Maranatha mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pengukuran kepuasan pasien merupakan penilaian Pasien terhadap hasil kerja jasa pelayanan kesehatan. Parasuraman, Zeothmal, dan Bery (Purwanto, 2007) mengemukakan lima dimensi kepuasan yaitu (1) *tangible*, (2) *responsiveness*, (3) *reliability*, (4) *assurance*, dan (5) *empathy*. Dimensi ini akan menjadi acuan utama dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Maranatha.

1.6 Metodologi Penelitian

Metode Penelitian : Deskriptif Kualitatif

Rancangan Penelitian : *Grounded Theory*

Instrumen : Kuesioner dengan pertanyaan terbuka, *tape recorder*

Teknik Pengambilan Data : *Survey* dengan wawancara langsung

Teknik Pengambilan Sample : *Whole sample*

Responden : Pegawai GAP Maranatha.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di gedung GAP Maranatha.

1.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dilaksanakan dari Desember 2009 – Desember 2010.