

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Definisi Kepuasan Pasien BPJS

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. (Yusra 2020)

Mutu pelayanan Kesehatan bagi pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan Kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau. Kemudian setelah mendapat pelayanan, pasien akan memberikan pendapat terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien akan maka akan menimbulkan kepuasan pasien, begitupun sebaliknya apabila pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan muncul ketidakpuasan pasien atau keluhan pasien (Merry Moy Mita 2023)

Perilaku caring sangat dibutuhkan sebagai sebuah sikap yang lahir dari lubuk hati yang paling dalam, bagian dari etik keperawatan,

dan sebagai bentuk profesionalitas perawat dengan fokus pada kebutuhan pasien. Perilaku caring perawat pada tindakan keperawatan akan memberikan kepuasan kepada pasien(Mulyana, Liliskarlina, and Ekawaty 2019)

2. Kategori Kepuasan Pasien BPJS

Kepuasan pasien dapat dikategorikan menjadi lima kategori, yaitu:

- a. Tangible (fasilitas), Berkaitan dengan kenyamanan fisik fasilitas seperti kebersihan, peralatan medis, dan lingkungan rumah sakit. Pasien cenderung merasa puas ketika fasilitas tersebut bersih dan nyaman(Nurmawati and Pramesti 2022)
- b. Empathy (empati petugas), kepuasan pasien juga di pengaruhi oleh bagaimana petugas berinteraksi dengan pasien, menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. (Romaji and Nasihah 2018)
- c. Reliability (keandalan petugas), keandalan petugas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pasien. Kecepatan dalam memberikan layanan, serta ketersediaan obat atau prosedur medis juga berperan besar dalam kepuasan pasien.(Rogate Br Tobing, Br Ginting, and Bastira Ginting 2023)
- d. Responsiveness (respon terhadap pasien), cepat tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan pasien.(Rogate Br Tobing, Br Ginting, and Bastira Ginting 2023)

- e. Assurance (jaminan layanan), pasien merasa yakin terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar medis.(Rogate Br Tobing, Br Ginting, and Bastira Ginting 2023)

3. Penyebab Kepuasan Pasien BPJS

Kepuasan pasien BPJS dapat disebabkan berbagai faktor, seperti :

- a. Pelayanan

Pelayanan memiliki peran penting dalam kepuasan pasien, dimana respon yang cepat, komunikasi yang baik, kompetensi teknis, dan sikap peduli terhadap pasien.

- b. Fasilitas

Dengan fasilitas yang mendukung kebutuhan fisik maupun spiritual pasien, pelayanan lebih optimal sehingga meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

- c. Komunikasi

Komunikasi yang baik dan jelas dalam memberikan pemahaman terhadap pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga memperkuat kepercayaan terhadap layanan Kesehatan.

4. Tanda-tanda Kepuasan Pasien BPJS

Beberapa tanda bahwa pasien mendapatkan kepuasan pelayanan Kesehatan antara lain :

- a. Ekspresi kepuasan secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

- b. Kepercayaan terhadap layanan, Pasien menunjukkan rasa kepercayaan terhadap pelayanan tenaga Kesehatan.
- c. Minim keluhan, Pasien tidak menunjukkan keluhan terkait waktu tunggu, sikap tenaga Kesehatan atau kualitas fasilitas yang diberikan.
- d. Kenyamanan pasien, pasien merasa nyaman selama proses pelayanan baik dari segi interaksi dengan tenaga medis, fasilitas
- e. yang di gunakan maupun kondisi lingkungan rumah sakit atau puskesmas .
- f. Hasil yang sesuai harapan, Pasien merasa kondisi kesehatannya membaik sesuai dengan harapan setelah mendapatkan layanan.

5. Faktor-faktor Kepuasan Pasien BPJS

Kepuasan pasien BPJS dapat dianalisis melalui pendekatan sistematis yang menggambarkan bagaimana berbagai faktor dalam pelayanan kesehatan BPJS memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Konsep ini tidak berhubungan langsung dengan proses biologis seperti dalam patofisiologi medis, tetapi lebih ke arah dinamika pelayanan dan respons pasien terhadap mutu layanan.

Ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS

- a. Faktor individu pasien, Ekspektasi pasien terhadap layanan Kesehatan berdasarkan informasi, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan medis mereka. Jika ekspektasi itu terpenuhi maka

kepuasan pasien meningkat. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul jika ekspektasi tidak terpenuhi.

- b. Faktor kualitas pelayanan, kompetensi tenaga medis, ketersediaan fasilitas, empati tenaga medis. Prosedur administrasi BPJS juga menjadi penentu kepuasan pasien. Proses rujukan, validasi, dan klaim dapat menjadi penghambat jika tidak efisien.
- c. Faktor sistem BPJS, Keterbatasan anggaran Dimana sistem BPJS harus melayani banyak peserta dengan anggaran terbatas. Penerapan kebijakan seperti rujukan berjenjang, pembatasan layanan atau regulasi lainnya yang dapat mempengaruhi aksesibilitas dan kenyamanan pasien dalam mendapatkan pelayanan
- d. Mekanisme Respon Pasien, Ketika pelayanan sesuai ekspektasi pasien maka pasien akan merespon positif dan hormon kebahagiaan(dopamine dan serotonin) meningkat. Jika pelayanan tidak sesuai harapan pasien maka pasien akan memberikan respon negatif sehingga dapat memengaruhi persepsi buruk terhadap BPJS.
- e. Kepuasan atau ketidakpuasan, Pasien merasa puas jika terdapat keseimbangan antara ekspektasi dan pelayanan yang didapatkan, didukung dengan komunikasi yang baik, proses cepat, dan hasil pengobatan yang optimal. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul jika pasien merasa pelayanan lambat, tenaga medis tidak ramah, dan fasilitas yang tidak memadai

6. Dampak Kepuasan Pasien BPJS

Kepuasan Pasien BPJS dapat diklasifikasikan menjadi lima yaitu :

- a. Peningkatan loyalitas pasien, Pasien yang puas cenderung menggunakan layanan kesehatan yang sama secara berulang. Hal ini berkaitan erat dengan kepercayaan terhadap mutu pelayanan yang diberikan, seperti responsivitas, kecepatan layanan, dan empati tenaga medis (Oktaviana Putri, Rahayu Winarti 2020)
- b. Pengaruh Positif Terhadap Reputasi Fasilitas Kesehatan, Kepuasan pasien mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut, yang berdampak pada peningkatan citra positif fasilitas kesehatan. Ini dapat meningkatkan jumlah pasien baru yang tertarik untuk menggunakan layanan tersebut (Bachruddin, Efendy, and Yuniati 2024)
- c. Pengaruh Terhadap Kesehatan Pasien, Pasien yang merasa puas sering kali lebih termotivasi untuk mematuhi instruksi medis dan program pengobatan, sehingga hasil kesehatan mereka cenderung lebih baik (Bachruddin, Efendy, and Yuniati 2024)
- d. Peningkatan Efektivitas Layanan, Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan efektivitas layanan, baik dari segi waktu, akurasi tindakan medis, maupun kenyamanan administrasi. Hal ini dapat membantu fasilitas kesehatan dalam mengevaluasi dan meningkatkan standar pelayanan (Marhenta, Satibi, and Wiedyaningsih 2018)

- e. Efisiensi Operasional, Kepuasan pasien dapat mengurangi keluhan dan konflik, sehingga membantu penyedia layanan untuk fokus pada peningkatan mutu pelayanan tanpa banyak gangguan operasional (Syamsiah and Nurlalah 2020)

7. Langkah-langkah Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS

Penatalaksanaan yang dapat dilakukan agar kepuasan pasien BPJS optimal, berikut beberapa cara untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS :

- a. Peningkatan Kualitas Pelayanan Medis

Memberikan layanan kesehatan yang profesional, cepat, dan akurat sesuai dengan kebutuhan pasien

- b. Optimalisasi Administrasi BPJS

Menyederhanakan proses administrasi agar pasien tidak mengalami kendala saat mendaftar atau mengklaim layanan serta Meningkatkan koordinasi antar fasilitas kesehatan dalam sistem rujukan pasien.

- c. Peningkatan Komunikasi

Tenaga kesehatan harus mampu menjelaskan prosedur, diagnosis, dan pengobatan kepada pasien dengan cara yang mudah dipahami

- d. Monitoring dan Evaluasi Mutu Pelayanan

Mengukur tingkat kepuasan secara berkala untuk mengetahui area yang perlu ditingkatkan.

- e. Pengelolaan Lingkungan Fasilitas Kesehatan

Menjaga kebersihan fasilitas kesehatan dan menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar kuesioner kepuasan pasien BPJS dan komunikasi petugas

B. Komunikasi Petugas

1. Definisi Komunikasi Petugas

Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berinteraksi dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Tujuan komunikasi terapeutik adalah membentuk suatu keintiman, saling ketergantungan dengan kapasitas memberi dan menerima. Seorang perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik harus memiliki kemampuan antara lain: pengetahuan yang cukup, keterampilan yang memadai, serta teknik dan sikap komunikasi yang baik. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan. (Tarigan and Ginting 2019)

2. Tujuan komunikasi petugas

Tujuan komunikasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan mencakup beberapa aspek utama yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien.

Berikut adalah tujuan komunikasi petugas antara lain :

- a. Memberikan Informasi yang Jelas dan Akurat, Petugas kesehatan menggunakan komunikasi untuk menjelaskan kondisi medis, prosedur perawatan, pengobatan, dan langkah-langkah yang harus diambil oleh pasien. Hal ini bertujuan agar pasien memahami informasi secara jelas, yang dapat meningkatkan kepatuhan terhadap instruksi medis dan meminimalkan kesalahpahaman
- b. Meningkatkan Kepercayaan dan Hubungan dengan Pasien, Komunikasi yang efektif membantu membangun hubungan yang harmonis antara pasien dan tenaga medis, menciptakan rasa percaya, dan membuat pasien merasa dihargai serta didengarkan.
- c. Memberikan Edukasi untuk Meningkatkan Kesehatan, Komunikasi digunakan untuk memberikan edukasi tentang gaya hidup sehat, pencegahan penyakit, dan pengelolaan kondisi kesehatan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup pasien
- d. Mendukung Pengambilan Keputusan Bersama, Petugas kesehatan menggunakan komunikasi untuk melibatkan pasien dan keluarga dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan, yang dapat

meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab pasien terhadap kesehatannya.

3. Faktor komunikasi petugas

Menurut (Wahidin, Fadlilatushifa, and Rindi Atmojo 2023) ada beberapa faktor komunikasi petugas, berikut beberapa faktor komunikasi petugas antara lain :

- a. Perilaku caring, Caring merupakan bentuk perilaku keperawatan dalam memberi asuhan dengan meningkatkan keselamatan dan keamanan klien untuk sembuh dari penyakitnya
- b. Komunikasi terapeutik, Terapeutik perawat dengan pasien adalah memberikan pelayanan terbaik dengan cara memakai dirinya secara terapeutik dalam membantu klien untuk mengenal dirinya, termasuk perilaku, perasaan, pikiran dan nilai agar asuhan yang diberikan tetap berkualitas dan menguntungkan klien.
- c. Keterampilan teknis, Tenaga kesehatan yang berkualitas, kompeten yang didukung dan dimotivasi kualitas pelayanan adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai kinerja rumah sakit,

4. Indikasi komunikasi petugas

Indikasi yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan

keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. Terdapat lima tahap dalam melakukan komunikasi terapeutik yaitu tahap prainteraksi, tahap pengenalan, tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi.(Tarigan and Ginting 2019)

Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar kuesioner kepuasan pasien BPJS dan komunikasi petugas

C. Puskesmas

1. Definisi Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perserorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan peningkatan kesehatan (promotif), dan pencegahan penyakit (preventif) tanpa mengabaikan upaya penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.(Bunet, Lolo, and Rumondor 2020)

2. Tujuan Dan Fungsi puskesmas

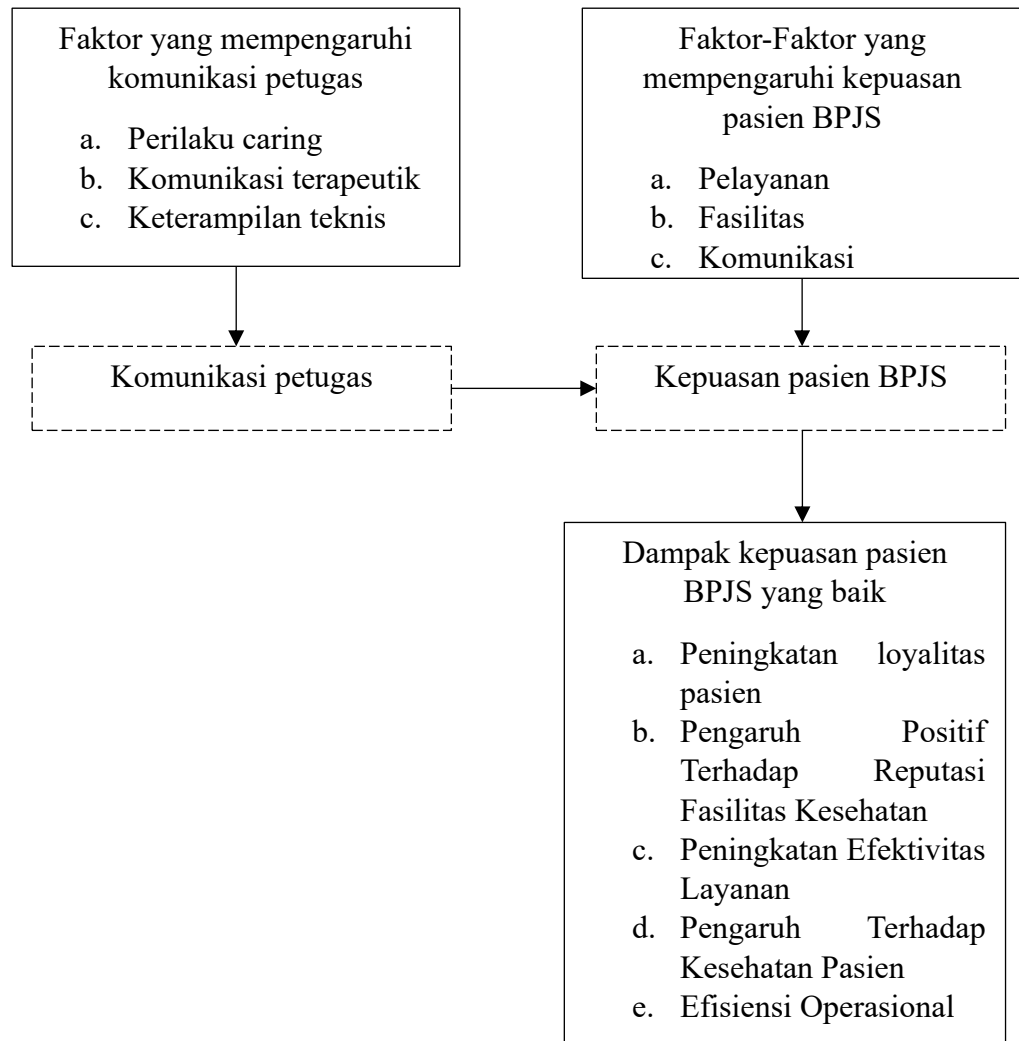
Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas, agar terwujud derajat kesehatan yang

setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat.(Sanah, Ridho, and Trihono 2017)

Puskesmas memiliki tiga fungsi, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan, sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, keluarga dalam pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama.(Sanah, Ridho, and Trihono 2017)

Tabel 2.1 Kerangka Teori

D. Kerangka Teori



Keterangan

: Yang tidak diteliti

: yang diteliti