

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan harapan masyarakat sebagai salah satu kebutuhan mendasar warga negara (Kemeskes RI, 2021). Menurut Lelyana (2023), Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menyembuhkan penyakit masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Pohan (2023) menjelaskan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Lelyana (2023) menyatakan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan sarana pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan dan memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Kemenkes RI. 2013 menjelaskan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan kesehatan Puskesmas diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien. Kesembuhan pasien menumbuhkan kepuasan atas pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien dipahami sebagai suatu hasil keluaran pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pasien merupakan inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien (Setianingsih dan Ai, 2021).

Kepuasan pasien selalu digunakan sebagai dasar untuk mendukung suatu perubahan sistem layanan kesehatan dari setiap fasilitas kesehatan yang ada untuk menjadi lebih baik lagi (Wildani *et al*, 2020). Kepuasan pasien akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi dengan baik dari pelayanan yang diberikan Puskesmas sehingga perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat Puskesmas harus meningkatkan daya saing untuk menjaga kelangsungan operasional program kesehatan masyarakat. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah

memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler dan Keller, 2022). Tercapainya kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya penggunaan aplikasi *mobile* JKN, kompetensi pegawai dan kinerja pegawai Puskesmas.

Kepuasan pasien juga dirasakan oleh pasien JKN. Pasien JKN yang merasa mendapatkan perhatian dan empati dari tenaga medis atau petugas kesehatan cenderung merasa lebih puas dengan layanan kesehatan yang diberikan (Larasati *et al*, 2021). Kepuasan pasien terhadap sistem JKN akan mempengaruhi kelangsungan dan efektivitas sistem JKN yang telah berjalan. Salah satu sasaran dalam pengembangan JKN adalah kepuasan pasien. Sebaliknya, kurangnya empati dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien (Wildani *et al*, 2020). Sebagian besar pasien Puskesmas merupakan peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Negara. Sistem JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang bekerjasama dengan fasilitas kesehatan yang ada di seluruh Indonesia. Peraturan Presiden no 82 Tahun 2018 Tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah dirancang untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan sekaligus melindungi individu dan keluarga dari beban berat biaya perawatan kesehatan. Pohan (2023) menyatakan dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional seringkali muncul permasalahan di Puskesmas diantaranya berupa ketersediaan tenaga kesehatan yang kurang serta kelengkapan obat yang belum memadai, ditambahkan pula dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Triwibowo (2022) menyatakan hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik menimbulkan rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Hal tersebut banyak mempengaruhi minat masyarakat khususnya peserta BPJS kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Aplikasi *mobile* JKN merupakan salah satu alternatif untuk mengantisipasi berbagai permasalahan pelayanan pendaftaran pasien JKN. Menurut Prabowo, *et al* (2021) aplikasi *mobile* JKN dapat memberikan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrean pendaftaran rujukan atau pengobatannya dari rumah sehingga menghindari penumpukan di ruang tunggu klinik atau menunggu waktu pemanggilan dari rumah dengan melakukan kegiatan lainnya. Aplikasi ini juga dapat melihat hasil rujukan yang telah di keluarkan oleh klinik yang dapat ditemukan di menu riwayat pelayanan sehingga memudahkan klinik untuk tidak mengeluarkan surat rujukan dan memudahkan pasien untuk menunggu hasil rujukan dari rumah jika hanya perpanjangan rujukan. Aplikasi yang juga dapat melihat kode *virtual account*, daftar tagihan, tunggakan dan cicilan bahkan tagihan yang tidak sesuai dengan yang harus dibayarkan (Suhadi, *et al*, 2022).

Aplikasi *mobile* JKN merupakan salah satu inovasi layanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna, guna mempermudah proses layanan bagi mereka (Prabowo, *et al* 2021). Menurut Angelita, *et al* (2022) aplikasi *mobile* JKN adalah salah satu bentuk penerapan *E-servqual* yang diadaptasi untuk digunakan pada media elektronik, khususnya internet. Prasetyo dan Safuan (2022) menyatakan aplikasi *mobile* JKN BPJS Kesehatan didesain untuk memberikan layanan yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun penggunaan aplikasi *mobile* JKN juga memiliki beberapa kelemahan dimana penggunaan aplikasi *mobile* JKN tersebut masih belum

efektif karena banyak masyarakat tidak tahu cara menggunakannya dan tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengaksesnya. Selain itu, di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota atau kantor BPJS juga kurang edukasi mengenai aplikasi *mobile* JKN. Hal tersebut mengakibatkan mereka masih harus jauh-jauh ke kantor untuk mendapatkan layanan. Kesulitan tersebut dapat disebabkan karena ketidaktahuan masyarakat mengenai syarat yang harus disiapkan untuk login. Masih terdapat banyak keluhan dan kendala yang dialami masyarakat (Atika dan Apriansyah, 2023).

Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional atau disingkat *Mobile* JKN merupakan suatu inovasi dengan menciptakan sebuah aplikasi *online* yang dimanfaatkan bagi pelayanan JKN untuk kemudahan calon peserta atau peserta JKN-KIS. Inovasi ini dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi *Mobile* JKN di *Google Playstore* atau *Apps Store* pada *smart Phone*. Hubungan antara aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien telah diteliti oleh Kumalasari dan Syaikhul yang menyatakan aplikasi *mobile* JKN berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Narmansyah *et al* (2022) menyatakan aplikasi *mobile* JKN memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Indriani *et al* (2020) menunjukkan hasil penelitian aplikasi *mobile* JKN berdampak pada kepuasan pasien. Namun hasil penelitian Fardhoni *et al* (2024) menunjukkan aplikasi *mobile* JKN memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian yang berbeda ini memberikan celah atau *gap* kepada peneliti untuk melakukan penelitian yang akan datang.

Setia *et al* (2017) menyatakan pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN dapat mempermudah pekerjaan pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hal ini mencakup kesediaan pegawai atau kelompok pegawai untuk melakukan tugas dengan baik, mencapai hasil yang diharapkan, dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan, standar, etika, dan nilai-nilai pelayanan publik. Angelita *et al* (2022) menyatakan bahwa pemanfaatan JKN *mobile* harus dilaksanakan oleh pegawai sebagai pencerminan kemampuan dan keahlian dalam menjalankan tugasnya, serta bagaimana hasil tersebut berkontribusi terhadap pencapaian tujuan pelayanan kesehatan JKN. Hubungan antara aplikasi *mobile* JKN dengan kinerja pegawai Puskesmas ditunjukkan dari hasil penelitian Lase dan Farianus (2024) aplikasi *mobile* JKN berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Suhadi *et al* (2022) menyatakan aplikasi *mobile* JKN mempunyai dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Utami *et al* (2023) menyatakan aplikasi *mobile* JKN memberikan dampak positif terhadap kemudahan pelayanan dan mempermudah pekerjaan pegawai Puskesmas. Penelitian Hidayati (2021) menemukan bahwa dukungan sistem aplikasi *mobile* JKN berperan penting dalam meningkatkan kinerja, terutama dalam pemberian layanan dan manajemen waktu. Santoso dan Lestari (2022) menunjukkan bahwa pegawai yang merasa aplikasi *mobile* JKN memberikan dukungan yang memadai cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Amelia (2023) menemukan bahwa aplikasi *mobile* JKN yang berkualitas berkorelasi dengan peningkatan kinerja pegawai, khususnya dalam komunikasi dan interaksi dengan pasien. Penelitian Fardhoni, *et al* (2024) menunjukkan hasil yang berbeda dimana aplikasi *mobile* JKN tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian yang berbeda ini dengan hasil penelitian lainnya, hal tersebut merupakan celah atau *gap* untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang.

Kinerja pegawai yang baik dan sesuai dengan standar ketentuan pelayanan kesehatan Puskesmas membutuhkan kompetensi sumber daya manusia. Kompetensi pegawai menjadi salah satu hal yang penting dalam mencapai kinerja pegawai yang optimal. Menurut Dessler

(2020) bahwa kompetensi merupakan aspek kemampuan seseorang yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, atau karakteristik pribadi yang memungkinkan pekerja mencapai keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka melalui pencapaian hasil atau keberhasilan dalam menyelesaikan tugas-tugas. Mangkunegara (2020) menjelaskan kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Menurut Sedarmayanti (2020) bahwa kompetensi adalah jenis keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang diperlukan untuk menunaikan sebuah pekerjaan secara efektif. Adapun Duha (2020) menyatakan kinerja pegawai merupakan rangkaian yang kritis antara strategi dan hasil organisasi, banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu karyawan yaitu kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi.

Hubungan antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai telah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu. Kompetensi pegawai yang belum optimal dapat berdampak langsung pada kinerja pegawai, sehingga pegawai dituntut selalu proaktif untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilannya (Haryanto *et al*, 2023). Rusmawati *et al* (2022) menyampaikan bahwa kompetensi menunjukkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap tertentu dari suatu profesi dalam ciri keahlian tertentu, yang menjadi ciri dari seorang profesional. Dengan demikian pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan mendapatkan kepuasan kerja dan kinerja SDM yang meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Sarumaha (2022), Malikhah *et al* (2024), dan Hasna dan Dian (2022) menyatakan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian Hidayat (2021) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian terdahulu yang berbeda tersebut merupakan celah atau *gap* bagi penelitian yang akan datang untuk melakukan penelitian yang sejenis.

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan. Kemenkes RI (2021) menyatakan standar kepuasan pasien merupakan salah satu standar pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan, mengevaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit membuat keputusan administrasi, mengevaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, administrasi staf, fungsi pemasaran, dan formasi etik kedokteran. Puskesmas sebagai penyelenggara fasilitas JKN mempunyai tanggung jawab untuk memberikan kesehatan yang bermutu, memuaskan dan memenuhi harapan pasien. Menurut Pohan (2023), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Menurut Tjiptono (2020), kepuasan pasien merupakan perbandingan antara kinerja pelayanan lembaga kesehatan (Puskesmas) yang dirasakan pasien dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pasien dapat terlihat dari perasaan senang karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai pelayanan jasa yang diberikan terpenuhi. Adapun Kotler dan Keller (2022) menyatakan kepuasan adalah perasaan bahagia seseorang atau kekecewaan yang timbul darinya membandingkan persepsi produk kinerja (atau hasil) dibandingkan harapan mereka. Tingkat ketertarikan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima dapat terbentuk berdasarkan pengalaman mereka.

Pelayanan yang mampu memuaskan pasien merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh Puskesmas, karena pelayanan yang memuaskan pasien merupakan salah satu ukuran keberhasilan kinerja pegawai Puskesmas. Fauzi dan Nugroho (2020) menyatakan Pentingnya kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien yaitu untuk mengukur seberapa besar dampak dari kinerja yang diberikan pegawai kepada pasien dan dapat membuat Puskesmas untuk mengembangkan pelayanan yang baik melalui kinerja karyawan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, di mana pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan kinerjanya sendiri. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kerja pegawai Puskesmas merupakan segala sesuatu yang ada dikerjakan pegawai Puskesmas dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Kinerja karyawan sangat penting, karena dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh mereka mampu membawa menyelesaikan tugas-tugas yang dipercayakan kepadanya, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Muna & Agustina, 2024).

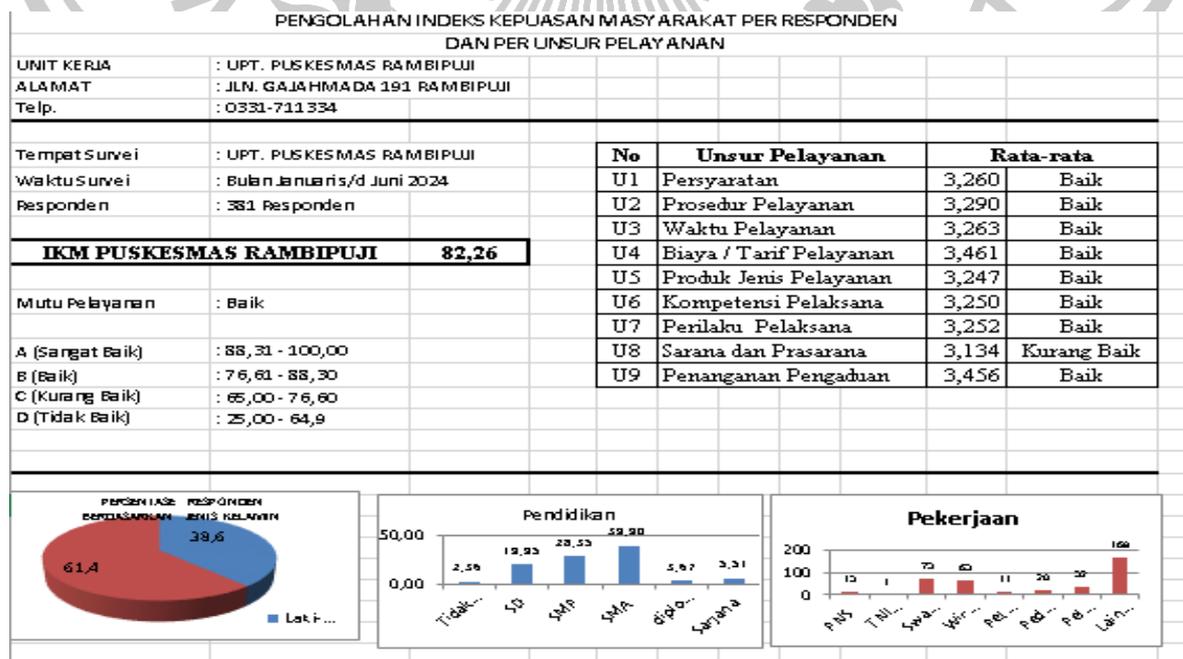
Menurut Hasibuan (2020) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja merupakan wujud hasil kerja pribadi, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi, dan kinerja dapat berupa kinerja individu atau kelompok kerja pegawai. Visibilitas hasil kerja tidak hanya terbatas pada pegawai yang menduduki jabatan fungsional atau struktural, tetapi juga mencakup seluruh jajaran pegawai dalam organisasi (Sutinbuk *et al*, 2021). Sedarmayanti (2020) menyatakan kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan.

Nugroho (2020) menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan, serta waktu. Adapun Sinambela (2020) menyatakan kinerja adalah sesuatu yang ditampilkan oleh seseorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2020). Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performa atau kinerja pelayanan yang andal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima (Pangkey, *et al* 2022). Hubungan antara kinerja pegawai dengan kepuasan pasien Puskesmas telah diteliti oleh Nurhidayat dan Zainaro (2020), Muna dan Agustina (2024) dan Handayany (2020) menyatakan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian Guspianto *et al* (2023) menunjukkan hasil yang bertentangan yaitu kinerja pegawai berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap

kepuasan pasien. Perbedaan hasil penelitian ini merupakan celah (*gap*) untuk melakukan penelitian yang akan datang.

Puskesmas Rambipuji Jember merupakan sarana pelayanan kesehatan masyarakat bagi masyarakat di kecamatan Rambipuji dan sekitarnya. Salah satu pelayanan Puskesmas Rambipuji adalah Program Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) yang merupakan salah satu program terdepan Departemen Kesehatan dalam upaya memberikan hak kesehatan bagi masyarakat, khususnya masyarakat yang terlilit dalam kehidupan miskin. Penyelenggaraan Program Jamkesmas dilaksanakan mulai tahun 2008 dan pada tahun 2014, program Jamkesmas menjadi satu dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Peserta program Jamkesmas secara otomatis akan menjadi anggota peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dibiayai oleh pemerintah. Sampai dengan saat ini Kartu Jamkesmas yang sudah dimasyarakatkan masih berlaku untuk berobat dipelayanan kesehatan seperti di Puskesmas maupun rumah sakit. Puskesmas Rambipuji terletak di JL.Gajahmada, No. 191, Rambipuji, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131, Indonesia. Puskesmas Rambipuji didirikan pada tahun 1967 yang dipimpin oleh dr. Tan Pe Ho dengan masa jabatan 1967-1970. Pada awal Puskesmas Rambipuji wilayah kerjanya meliputi kecamatan Rambipuji dan kecamatan Panti. melalui Rakerkesnas tersebut timbul gagasan untuk menyatukan semua pelayanan tingkat pertama ke dalam suatu organisasi yang dipercaya dan diberi nama Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Pelayanan JKN untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu merupakan upaya yang senantiasa dilakukan oleh Puskesmas Rambipuji Jember. Pelayanan JKN yang bermutu akan membantu para pasien agar sembuh dari sakitnya dan menimbulkan rasa puas. Kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan JKN dapat ditunjukkan pada gambar 1.1 sebagai berikut:

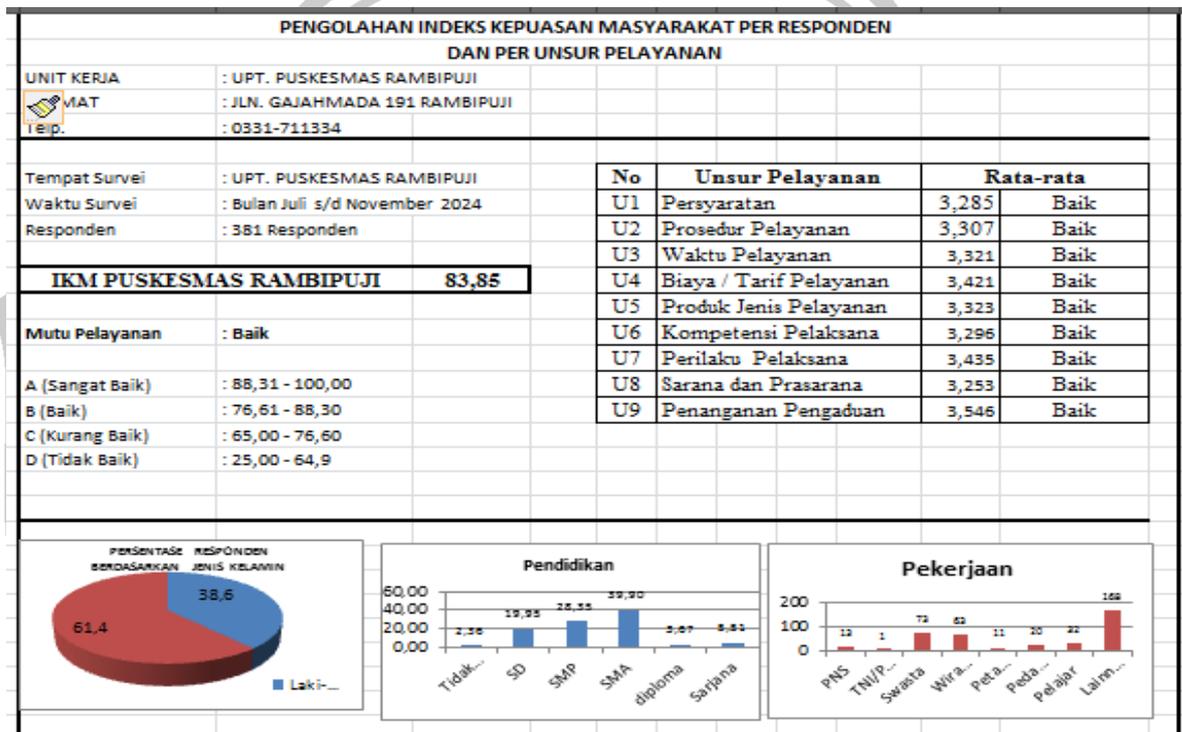
Gambar 1.1 Indek Kepuasan Masyarakat pada bulan Januari – Juni 2024



Sumber: Laporan IKM Puskesmas Rambipuji Semester 1 Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester 1 bulan Januari – Juni 2024, dapat diketahui bahwa Sarana dan prasarana layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,134. Selanjutnya Spesifikasi Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,241 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,461 dari Penanganan Pengaduan Pelayanan mendapatkan nilai 3,456 serta Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3,290. Pada semester 2 bulan Juli – Desember 2024, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rambipuji Jember menunjukkan adanya peningkatan pada skala baik untuk semua aspek pelayanan kesehatan yaitu:

Gambar 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada bulan Juli – Desember 2024



Sumber: Laporan IKM Puskesmas Rambipuji Semester 2 Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,253. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,285 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,546 dari Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,435 serta Biaya Tarif Pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3,421. Walaupun hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rambipuji Jember telah mengalami peningkatan pada level kategori pelayanan yang baik, namun secara total keseluruhan aspek pelayanan masih belum mencapai kriteria tertinggi yaitu baik sekali, sehingga hal ini menjadi fokus dan perhatian khusus para pimpinan dan pegawai Puskesmas Rambipuji Jember untuk berupaya meningkatkan mutu pelayanan JKN dan meningkatkan kompetensi pegawai agar dapat meningkatkan kinerja pegawai dan memenuhi kepuasan pasien.

Peningkatan kinerja pegawai Puskesmas merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk menjaga kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Dalam konteks

kesehatan, kinerja pegawai Puskesmas dapat mengacu pada kemampuan para profesional kesehatan, seperti dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya, dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efektif. Kinerja juga dapat merujuk pada kemampuan sistem kesehatan, seperti rumah sakit atau pusat kesehatan, dalam menyediakan akses yang mudah, cepat, dan aman bagi pasien untuk memperoleh perawatan dan pengobatan yang diperlukan. Kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji secara keseluruhan selama periode 1 tahun menunjukkan keberhasilan individu secara keseluruhan selama periode melaksanakan tugas, dari penilaian standar hasil kerja, target sasaran dan kriteria yang telah ditentukan. Kinerja pegawai dapat berhasil apabila pegawai memiliki kompetensi untuk menjalankan pekerjaan sesuai standar operasional pekerjaan. Tabel 1.1 berikut menunjukkan fenomena kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat:



Tabel 1.1 Pencapaian Kinerja Pegawai Puskesmas Rambipuji Tahun 2024

Rencana Hasil Kerja	Aspek	Target	Realisasi
Tersiapnya rencana tahunan	Kualitas	100%	100%
	Kuantitas	2 dokumen	2 dokumen
	Waktu	3 bulan	3 bulan
Tersusunnya kerangka acuan rencana tahunan	Kualitas	100%	25%
	Kuantitas	12 KAK	3 KAK
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
Tersusunnya materi penyuluhan untuk media cetak dalam bentuk leaflet	Kualitas	100%	95%
	Kuantitas	40 media	10 Media
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
Terlaksananya Evaluasi atas Proses dan Hasil dari Media Penyuluhan untuk media cetak	Kualitas	100%	100%
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
	Kuantitas	90%	92%
Tersusunnya materi penyuluhan untuk media tatap muka dalam bentuk konseling	Kuantitas	12 materi	3 materi
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Tersusunnya perencanaan asuhan kebidanan pada ibu hamil fisiologis	Kuantitas	1200 ibu hamil	402 Ibu hamil
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Terlaksananya pemeriksaan bayi sesuai standar	Kuantitas	480 bayi	146 bayi
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Terlaksananya pemeriksaan ibu nifas sesuai standar	Kuantitas	480 ibu nifas	146 ibu nifas
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Terlaksananya pertolongan persalinan sesuai standar	Kuantitas	18 ibu bersalin	5 ibu bersalin
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Terlaksananya fasilitasi inisiasi menyusui dini (IMD)	Kuantitas	18 bayi lahir	5 bayi lahir
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Meningkatnya Kualitas Penataan, Kinerja, dan Akurasi Data Kepegawaian Persentase Puskesmas Terakreditasi	Kuantitas	12 Laporan	3 Laporan
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Meningkatnya Kualitas Penataan, Kinerja, dan Akurasi Data Kepegawaian Persentase Puskesmas Terakreditasi	Kuantitas	24 Laporan	6 Laporan
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Meningkatnya Kompetensi ASN Persentase Pelayanan Kesehatan yang sudah memiliki SOP	Kuantitas	2600	650
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	25%
Meningkatnya Kompetensi ASN Persentase Pelayanan Kesehatan yang sudah memiliki SOP	Kuantitas	140 lembar	35 lembar
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	25%
Meningkatnya Kompetensi ASN Persentase Pelayanan Kesehatan yang sudah memiliki SOP	Kuantitas	12 pasien	3 pasien
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	82%	82%
Terlaksananya komunikasi terapeutik dalam pemberian asuhan keperawatan	Kuantitas	240 pasien	62 pasien
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Terlaksananya pengkajian keperawatan dasar pada individu	Kuantitas	240 pasien	62 pasien
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Terberinya oksigenasi secara sederhana	Kuantitas	30 pasien	8 pasien
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Terlaksananya tindakan keperawatan pada kondisi gawat darurat	Kuantitas	24 pasien UGD	24 pasien UGD
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Terlaksananya perawatan luka	Kuantitas	30 pasien UGD	8 pasien
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
	Kualitas	95%	95%
Terlaksananya dokumentasi tindakan keperawatan	Kuantitas	60 pasien rawat inap	60 pasien rawat inap
	Waktu	12 bulan	12 Bulan
	Kualitas	60%	60%
Sebagai koordinator program kesehatan jiwa	Kuantitas	60%	60%
	Waktu	9 bulan	12 Bulan
	Kualitas	82%	82%
Terlaksananya komunikasi terapeutik dalam pemberian asuhan keperawatan	Kuantitas	90 pelayanan	90 pelayanan
	Waktu	9 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	80%
Terlaksananya pengkajian keperawatan dasar pada individu	Kuantitas	180 pasien	60 pasien
	Waktu	9 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	80%
Terberinya oksigenasi secara sederhana	Kuantitas	20 pasien	7 pasien
	Waktu	9 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	95%
Terlaksananya tindakan keperawatan pada kondisi gawat darurat	Kuantitas	24 pasien UGD	8 pasien uGD
	Waktu	9 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Terlaksananya perawatan luka	Kuantitas	20 pasien	7 pasien
	Waktu	9 bulan	12 Bulan
	Kualitas	95%	95%
Terlaksananya dokumentasi tindakan keperawatan	Kuantitas	45 RM	15 RM
	Waktu	9 bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
Terlaksananya pelayanan medik gigi dan mulut umum rawat jalan tingkat pertama	Kuantitas	600 pasien	152 pasien
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
terlaksananya pelayanan medik gigi dan mulut spesialis rawat jalan tingkat pertama	Kuantitas	48 pasien	12 pasien
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
terlaksananya tindakan khusus medik gigi dan mulut tingkat sederhana oleh dokter gigi umum	Kuantitas	48	12 pasien
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
terlaksananya pemulihan fungsi gigi dan mulut tingkat sederhana	Kuantitas	24 pasien	24 pasien
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
terlaksananya pemulihan fungsi gigi dan mulut kompleks tingkat I	Kuantitas	24 pasien	24 pasien
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%
terlaksananya pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut	Kuantitas	24 pasien	24 pasien
	Waktu	12 Bulan	12 Bulan
	Kualitas	100%	100%

Sumber: Data Puskesmas Rambipuji Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan fenomena kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji bahwa secara keseluruhan kinerja pegawai sudah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan kesehatan yang berlaku. Namun dalam beberapa kategori pelayanan, masih terdapat pencapaian kinerja pegawai yang belum mencapai target pekerjaan sebagaimana yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan oleh jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang berobat ke Puskesmas Rambipuji sehingga masih terdapat beberapa pekerjaan yang belum mencapai standar. Puskesmas Rambipuji Jember memiliki 21 tenaga kesehatan perawat dan 3 tenaga teknis medis. Secara keseluruhan, terdapat 24 pegawai di Puskesmas Rambipuji. Sedangkan jumlah kunjungan pasien yang terdata sampai dengan akhir tahun 2024 sebanyak 11.680 orang. Keterbatasan jumlah pegawai tersebut menyebabkan pelayanan kesehatan masih belum optimal sehingga masih terdapat beberapa pasien yang tidak terlayani secara maksimal dan menimbulkan ketidakpuasan pasien.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya Puskesmas Rambipuji Jember untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh penggunaan aplikasi *mobile* JKN dan kompetensi SDM serta kinerja pegawai. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah aplikasi *mobile* JKN berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji?
2. Apakah kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji?
3. Apakah aplikasi *mobile* JKN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambipuji Jember?
4. Apakah kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambipuji Jember?
5. Apakah kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambipuji Jember?
6. Apakah aplikasi *mobile* JKN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji Jember?
7. Apakah kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji Jember?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang yang telah dipaparkan dan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris aplikasi *mobile* JKN berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris aplikasi *mobile* JKN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambipuji Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambipuji Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambipuji Jember.
6. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris aplikasi *mobile* JKN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji Jember.

7. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji Jember.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Empiris terdiri dari:
 - a. Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dan menyediakan referensi baru untuk diterapkan dalam penelitian-penelitian yang akan datang dan menambah wawasan serta referensi bagi penelitian yang akan datang yang berkaitan dengan tema tentang aplikasi *mobile* JKN, kompetensi JKN, kinerja dan kepuasan kerja pegawai Puskesmas Rambipuji.
 - b. Memberikan informasi yang berguna bagi semua pihak yang terkait dan berkepentingan untuk peningkatan kinerja puskesmas dan kepuasan kerja dengan cara peningkatan pelayanan aplikasi *mobile* JKN dan kompetensi SDM pada Puskesmas Rambipuji Jember sebagai referensi atau acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang manajemen layanan kesehatan, khususnya dalam konteks program jaminan kesehatan.
2. Manfaat Praktis:
 - a. Untuk Puskesmas Rambipuji Jember yaitu untuk memberikan masukan dan referensi sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan Puskesmas Rambipuji Jember untuk melakukan perbaikan dan pembenahan mutu pelayanan kesehatan pasien terutama peningkatan kecanggihan aplikasi *mobile* JKN dan peningkatan kompetensi SDM baik tenaga medis maupun non medis yang memberikan pelayanan kesehatan bagi warga masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola fasilitas kesehatan dalam meningkatkan mutu layanan dan kinerja tenaga kesehatan.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk penanganan pelayanan kesehatan pasien yang prima serta pelayanan aplikasi *mobile* JKN yang meningkat serta berbasis teknologi dan peningkatan kompetensi SDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi warga masyarakat untuk mencapai kinerja optimal.
3. Manfaat kebijakan:

Penelitian ini memberikan masukan tentang upaya organisasi mencapai pelayanan prima terutama pelayanan kesehatan JKN bagi warga masyarakat di kecamatan Rambipuji yang optimal dan memenuhi kebutuhan fasilitas kesehatan yang lebih memadai secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi SDM Puskesmas Rambipuji Jember.