

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebuah perusahaan harus memiliki pengelolaan pelayanan kesehatan yang baik terhadap karyawannya. Kesehatan merupakan modal pokok untuk pertumbuhan dan efektivitas dari perusahaan. Program pelayanan kesehatan seperti program promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang baik dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi karyawan (AFIFAH, 2019). Salah satu perusahaan di Indonesia yang sudah memiliki pelayanan kesehatan yang baik adalah di PT. Telkom Indonesia yang dikelola dengan baik melalui Yayasan Kesehatan (Yakes) Telkom.

Yakes Telkom memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan memberikan jaminan kesehatan terhadap karyawan dan pensiunan beserta keluarganya. Salah satu tujuan dibentuknya yayasan kesehatan untuk menjalin hubungan antara perusahaan dan karyawan dengan menyediakan fasilitas kesehatan bagi karyawan, sehingga perusahaan dapat memantau kondisi kesehatan karyawannya. Yakes Telkom dibagi menjadi dua unit besar yaitu unit pelayanan kesehatan dan unit pembinaan. Pelayanan kesehatan meliputi kegiatan praktek dokter di klinik, sedangkan unit pembinaan meliputi kegiatan program edukasi, kunjungan ke rumah pasca perawatan, serta membina kesehatan karyawan, serta mempromosikan perilaku hidup sehat (Aulia Riski Molanda, 2021).

Penelitian mengenai kualitas layanan pada Program Jaminan Kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan menarik untuk dijelajahi karena selain berdampak langsung pada kepuasan peserta juga memberikan solusi untuk komplain layanan yang sudah diberikan kepada peserta secara langsung. Menurut Parasuraman et al. (2018), model SERVQUAL adalah salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, yang mencakup dimensi-dimensi seperti tangibilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Studi oleh Donabedian (2018) memberikan landasan dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan dengan membedakan antara struktur, proses, dan hasil pelayanan. Struktur mencakup faktor-faktor seperti sarana dan prasarana, proses melibatkan cara pelayanan diberikan, sementara hasil mencakup dampak pelayanan pada kesehatan dan kepuasan peserta.

Dalam konteks jaminan kesehatan, literatur oleh Ware dan Snyder (2015) menyoroti bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi terhadap kemudahan akses, keterjangkauan, komunikasi yang efektif dengan petugas kesehatan, dan kemampuan program untuk memenuhi kebutuhan kesehatan peserta.

Penelitian lebih khusus mengenai program jaminan kesehatan di Indonesia juga menjadi sumber yang penting. Menurut Kusuma (2015), keberhasilan suatu program jaminan kesehatan dapat diukur melalui aspek keadilan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks Program Jaminan Kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan, pemahaman terhadap

faktor-faktor tersebut dapat memberikan pandangan yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan dan dampaknya pada kepuasan peserta.

Studi oleh Evans dan Stoddart (2020) menyoroti pentingnya dimensi aksesibilitas dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Dalam konteks Program Jaminan Kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan, pemahaman tentang seberapa mudahnya peserta mendapatkan layanan kesehatan yang mereka butuhkan bisa menjadi poin kritis dalam mengevaluasi kepuasan peserta.

Ketertarikan pada kepuasan peserta jaminan kesehatan juga dapat diperdalam dengan mengacu pada penelitian oleh Donabedian (2020), yang menekankan pentingnya dimensi keandalan dan kepuasan pasien dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kemampuan program untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan adalah faktor penting yang dapat mempengaruhi persepsi peserta terhadap kualitas layanan.

Dalam konteks spesifik Indonesia, literatur oleh Trisnantoro et al. (2017) membahas tantangan dan peluang yang dihadapi oleh sistem jaminan kesehatan nasional. Analisis mengenai bagaimana program-program jaminan kesehatan di Indonesia dapat memetakan kebutuhan peserta dengan baik, memberikan pelayanan yang responsif, dan memastikan akses yang mudah merupakan kontribusi penting dalam memahami kualitas layanan pada Program Jaminan Kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan.

Penelitian lanjutan yang menggali lebih dalam pada konteks dan karakteristik peserta, serta mengevaluasi setiap dimensi dalam model kualitas

layanan yang relevan, dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta di dalam Program Jaminan Kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan. Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada pengaruh kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas layanan PIC peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan
- b. Mengidentifikasi kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan
- c. Menganalisis pengaruh kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang analisis kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai analisis kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam analisis kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai analisis kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan.

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui analisis kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan.

