

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). SJSN merupakan program Negara yang bertujuan memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. SJSN bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Melalui program ini, setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan, karena menderita sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut, atau pensiun (DJSN, 2019). UU SJSN dan UU BPJS merestrukturisasi penyelenggaraan program jaminan sosial dan mengelompokkannya menjadi dua kelompok program, yaitu program jaminan kesehatan dan program jaminan bukan kesehatan. Program jaminan kesehatan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk pekerja asing yang bekerja sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan di Indonesia. Penerima manfaat program jaminan kesehatan mencakup pula anggota keluarganya. Program jaminan bukan kesehatan mencakup program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pension dan jaminan kematian. Keempat program ini diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan bagi seluruh tenaga kerja, termasuk pekerja asing yang bekerja sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan di Indonesia (Putri, 2014).

**Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)** adalah program jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. (DJSN, 2019).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah dilaksanakan sejak 1 Januari 2014 berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang No. 40

tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) demi tercapainya jaminan kesehatan semesta. Aspek pelayanan kesehatan merupakan aspek yang perlu diperhatikan pelayanan kesehatan merupakan kunci keberhasilan kedua dalam penyelenggaraan JKN selain aspek regulasi, kepesertaan, manfaat, keuangan dan kelembagaan (DJSN, 2012).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di era JKN meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan berupa Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), FKTP berupa puskesmas atau yang setara, dokter, praktek dokter gigi, klinik pratama atau yang setara dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara, yang harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara komperhensif (Kemenkes RI, 2013).

Untuk mengukur kepuasan peserta JKN-KIS, BPJS Kesehatan telah menjalankan *Walk Through Audit* (WTA) sejak tahun 2017. Seiring dengan pelaksanaannya, saat ini telah dikembangkan alat untuk menunjang proses WTA bernama KESSAN (Kesan Pesan Peserta Setelah Layanan). KESSAN merupakan bentuk upaya mendorong FKTP untuk meningkatkan layanan bagi peserta JKN-KIS dan memenuhi kewajibannya terhadap kontrak kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Peserta JKN-KIS yang berkunjung ke FKTP bisa langsung memberikan penilaiannya melalui aplikasi Mobile JKN. Skor penilaian FKTP tersebut oleh BPJS Kesehatan akan dilakukan umpan balik ke FKTP tersebut (BPJS Kesehatan, 2018).

Pelayanan kesehatan yang bermutu sering berkaitan dengan pelayanan yang memuaskan pasien. Kepuasan pasien merupakan bagian menyeluruh dalam pelaksanaan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien adalah dimensi mutu layanan kesehatan yang penting (Pohan, 2007).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dkk, 2015). Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan

yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007).

Salah satu sasaran yang ingin dicapai dalam pengembangan JKN adalah kepuasan pasien, dimana dalam peta jalan JKN disebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas diberikan pelayanan oleh faskes yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan pada akhirnya mencapai kepuasan pasien sebesar 85% pada tahun 2019 (DJSN, 2012).

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) adalah fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan dan atau pelayanan kesehatan lainnya (Kementerian Kesehatan, 2014).

Puskesmas sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan puskesmas dituntut untuk dapat lebih meningkatkan kualitas kerja atau mutu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat (Sugihantono, 2014). Untuk memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi di bidang kesehatan, maka semua elemen pendukung di puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Jika puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakekatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Pohan, 2007).

Penelitian ini akan dilakukan pada puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Puskesmas adalah sebuah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Kementrian Kesehatan, 2009).

Menyadari pentingnya puskesmas sebagai sarana yang penting dalam pelayanan JKN untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka berbagai masalah atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS kesehatan di tingkat puskesmas perlu diteliti. Peneliti mengambil salah satu puskesmas

kabupaten Tulungagung yaitu Puskesmas Sembung, puskesmas ini merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang pelayanannya menggunakan JKN dan belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya. Studi pendahuluan menurut penulis dengan melakukan wawancara langsung dengan beberapa peserta JKN di Puskesmas Sembung di dapatkan data tak tertulis tentang kepuasan dan ketidakpuasan peserta JKN di Puskesmas Sembung yaitu ada beberapa pasien yang menyatakan tidak puas. Maka dari itu penulis melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan peserta JKN di Puskesmas Sembung dengan harapan hasil dari penelitian juga akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sembung setelah mengetahui gambaran kepuasan dan keluhan dari peserta JKN. Di Kabupaten Tulungagung menurut laporan dari Puskesmas Sembung bahwa jumlah peserta JKN tergolong terbanyak yakni pada bulan Juni tahun 2019 berjumlah 8.065 peserta JKN dengan jumlah peserta PBI 5.534 dan peserta non PBI 2.531 yang mencangkup 8 kelurahan antara lain Kelurahan Tretek, Kelurahan Panggungrejo, Kelurahan Botoran, Kelurahan Sembung, Kelurahan Kenayan, Kelurahan Kampong Dalem, Kelurahan Kota Anyar, dan Kelurahan Kauman. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merasa tergerak melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Peserta JKN di Puskesmas Sembung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sembung?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sembung.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sembung dengan dimensi *Reliability*
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sembung menggunakan lima dimensi *Responsiveness*.

3. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sembung dengan dimensi *Assurance*.
4. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sembung dengan dimensi *Emphaty*.
5. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sembung dengan dimensi *Tangibles*.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Bagi BPJS Kesehatan.**

Sebagai strategi peningkatan kepuasan peserta JKN khususnya di Puskesmas Sembung.

### **1.4.2 Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.**

Menjadi referensi pengembangan Ilmu Asuransi Kesehatan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan fasilitas kesehatan.

### **1.4.3 Bagi Puskesmas Sembung.**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi puskesmas untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan.

### **1.4.4 Bagi Peneliti.**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan.