

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada saat ini kesehatan merupakan keadaan yang paling penting untuk diperhatikan karena dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Upaya dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat sangat penting di masa sekarang karena banyak orang yang tidak peduli dengan kesehatan dirinya sendiri. Menciptakan masyarakat sehat dapat dilakukan dengan peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan. Pembangunan kesehatan masyarakat dilakukan secara menyeluruh dan berkesinambungan dengan adanya kerjasama masyarakat dan pemerintah akan berjalan sukses. Oleh karena itu pemerintah menyelenggarakan program JKN. BPJS Kesehatan adalah badan publik yang menyelenggarakan program Jaminan Sosial yang wajib diikuti oleh seluruh warga Indonesia namun juga diikuti oleh warga asing yang telah menetap di Indonesia paling singkat selama enam bulan. Program kesehatan yang diselenggarakan agar masyarakat memperoleh manfaat dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan kesehatan mendasar yang diberikan kepada setiap peserta yang telah membayar iuran atau premi setiap bulannya (Farianita, 2015).

Menurut (Emilia, 2016) Salah satu pelayanan kesehatan yang telah bekerja sama dengan BPJS kesehatan yaitu puskesmas sebagai fasilitas tingkat pertama pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat. Tujuan utama diwujudkan puskesmas untuk menyediakan layanan kesehatan masyarakat yang bermutu namun biayanya relatif lebih murah. Puskesmas merupakan organisasi yang menjual jasa dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk mencapai kepuasan pasien. Bila pasien tidak menemukan kepuasan maka pasien tidak akan kembali untuk melakukan pemeriksaan.

Harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi kesehatan yaitu suatu kepuasan. Kepuasan pasien sangatlah penting sebagai pengguna jasa untuk menilai mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor utama menentukan kepuasan pasien. Sebagai pasien memiliki tingkat

kepuasan yang berbeda, jika pasien memiliki kepuasan yang tinggi merupakan suatu keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang sangat bermutu. Oleh karena itu, perlu diperhatikan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Emilia, 2016).

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang dimiliki oleh pasien ketika timbul akibat pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Arianto, 2017). Pasien akan puas dengan pelayanan yang diberikan ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi yang diharapkan, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan.

Adanya pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mendapatkan umpan balik langsung oleh pasien. Bila pasien mendapatkan pengalaman yang baik pada saat melakukan pemeriksaan di puskesmas maka pasien akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, namun bila pasien mendapatkan pengalaman yang kurang baik maka pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan kesehatan harus tetap dipelihara dan ditingkatkan. Namun bila tidak ditingkatkan besar kemungkinan pengunjung akan merasa tidak dihargai dan pengunjung puskesmas mulai berkurang jumlahnya, pengunjung akan memilih puskesmas yang lebih baik tingkat pelayanan yang diberikan. Faktor kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sangatlah berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pasien ke puskesmas maupun terhadap nama baik Puskesmas. Salah satu penilaian kualitas pelayanan meliputi *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. *Tangible* yaitu kemampuan pegawai dalam berpenampilan. *reliability* yaitu kemampuan pemberi kesehatan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness* yaitu kemampuan pemberi kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan penanganan yang tanggap dan cepat. *Assurance* yaitu suatu jaminan untuk membantu pasien. *Empathy* yaitu memberikan

kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan baik terhadap pasien dan memahami yang dibutuhkan oleh pasien (Abidin, 2016).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan melalui kuesioner studi pendahuluan terhadap 18 responden peserta JKN di Puskesmas Ardimulyo, sebanyak 20 % (5 orang dari 18 responden) menyatakan keluhan terhadap pelayanan yang terlalu lama dan antrian yang tidak teratur, 35 % (7 orang dari 18 responden) menyatakan keluhan kepada petugas kesehatan karena kurangnya kesabaran dan ramah pada saat memberikan pelayanan, 15 % (3 orang dari 18 responden) menyatakan keluhan terhadap kenyamanan tempat saat pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan di puskesmas Ardimulyo cukup rendah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Iqbal (2009) dalam Jurnal (Triwardani, 2017) menunjukkan dari 70 responden yang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sebanyak 68 responden (97,14%) merasa cukup puas dengan pelayanan rawat jalan Puskesmas Taliwang dan sebanyak 2 responden (2,68%) merasa kurang puas. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah bukti fisik (Tangible) Puskesmas (64,80%).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi Sri Handayani, berdasarkan mutu cepat tanggap (*responsiveness*) kurang baik 69% dan 40% dokter tidak merespon keluhan pasien. Berdasarkan mutu kemampuan (*reliability*) baik 63% dan 50% kurang baik karena dokter datang tidak tepat waktu. Berdasarkan mutu pelayanan jaminan (*assurance*) baik 96% dan 4% kurang baik. Berdasarkan mutu pelayanan (empati) dokter 57% baik dan 43 dokter tidak meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan pasien. Berdasarkan mutu pelayanan secara langsung (*tangible*) 22% baik dan 6% kurang baik tentang gedung poli kliniknya. Kesimpulannya berdasarkan kepuasan pasien yang diperoleh terdapat 44% pasien menyatakan puas dan 56% menyatakan kurang puas (Purnamasari, 2017).

Agar terciptanya kepuasan pasien maka pelayanan yang diberikan ditingkatkan untuk menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada fasilitas kesehatan dan kualitas kesehatan memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.1 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Ardimulyo?

1.2 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Ardimulyo.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan pada peserta JKN dari dimensi *Tangibles* (bukti fisik) di Puskesmas Ardimulyo.
- b. Mengetahui kepuasan pada peserta JKN dari dimensi *Reliability* (keandalan) di Puskesmas Ardimulyo.
- c. Mengetahui kepuasan pada peserta JKN dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Ardimulyo.
- d. Mengetahui kepuasan pada peserta JKN dari dimensi *Assurance* (jaminan) di Puskesmas Ardimulyo.
- e. Mengetahui kepuasan pada peserta JKN dari dimensi *Empathy* (empati) di Puskesmas Ardimulyo.

1.3 Manfaat penelitian

1. Bagi Peneliti

Pengalaman yang sangat berharga dalam memperluas pengalaman dan wawasan baru tentang kepuasan.

2. Bagi Pelayanan kesehatan.

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan untuk pemberi pelayanan kesehatan di puskesmas Ardimulyo menjadi lebih baik dan bermutu terhadap kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi dan menambah pengetahuan untuk bahan perbandingan saat melakukan penelitian selanjutnya mengenai aspek kepuasan pasien.