

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan manusia yang paling mendasar untuk dapat hidup layak dan produktif, oleh karena itu diperlukan penyelenggaraan kesehatan dengan biaya terkendali tanpa mengurangi dan mengubah kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri (Suaib, 2015). Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 28 H ayat 1 yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat 3 “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Di negara Indonesia, peran pemerintah dalam mengupayakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi penduduknya dilakukan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dalam Program JKN Puskesmas berperan sebagai salah satu provider pelayanan kesehatan primer yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP). Adapun cakupan Upaya Kesehatan Perorangan sesuai dalam pasal 37 Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 yaitu yang dilaksanakan dalam bentuk Rawat Jalan, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan satu hari (one day care), Home Care, Rawat Inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan. Upaya tersebut lebih mengutamakan pada upaya promotif dan preventif agar dapat mencapai derajat kesehatan masyarakat serta memenuhi

harapan masyarakat agar kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang semakin meningkat (Adian 2020).

Upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab bersama yang harus diupayakan oleh seluruh pihak bukan hanya pada jajaran petugas kesehatan (Rahman, Prabamurti, and Riyanti 2016). Berbagai cara akan dilakukan setiap orang untuk mendapatkan pengobatan yang baik, salah satunya dengan berobat ke pelayanan kesehatan seperti puskesmas. Masyarakat sebagai konsumen layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal, yaitu mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga tercipta kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting bagi sebuah faskes. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak hanya terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik tetapi juga dari aspek petugas kesehatan itu sendiri. Aspek tersebut meliputi komunikasi, penyampaian informasi, sikap sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai dari faskes. (Antari 2019). Kepuasan merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan (Pohan, 2007).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh individu setelah mendapatkan sesuatu, baik berupa barang maupun jasa (Kotler, Kertajaya, & Setiawan, 2010). Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu tersebut dapat mempengaruhi niat berperilaku dari individu tersebut untuk datang dan menggunakan kembali layanan kesehatan yang sama. Kemampuan Puskesmas untuk memenuhi kebutuhan pasien menjadi salah satu standar penilaian untuk mengukur rasa puas atau tidak puas ketika memperoleh pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas (Imbalo, 2015).

Kecamatan Sukorejo Kota Blitar memiliki luas wilayah sebesar 9.93 km² dari 32,59 km² luas keseluruhan Kota Blitar. Sedangkan untuk jumlah penduduk menurut data BPS Kota Blitar pada tahun 2020 di Kecamatan Sukorejo mencapai 34,86% dari total 158.123 jiwa penduduk Kota Blitar. Dengan luas cakupan yang tidak sedikit dan jumlah penduduk yang cukup

banyak UPTD Puskesmas Sukorejo memiliki jumlah peserta JKN terdaftar lebih banyak dibanding dengan puskesmas di Kecamatan lain.

Dari sumber data Puskesmas Sukorejo Kota Blitar, didapat rata-rata jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas Sukorejo sebanyak 1.200-1.800 pasien per bulannya. Jumlah tersebut 85% di dominasi oleh pasien dari peserta JKN yaitu rata-rata sebanyak 1.020 - 1.400 kunjungan pasien peserta JKN. Untuk jumlah pasien peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan FKTP di UPTD Puskesmas Sukorejo hingga Desember tahun 2020 yaitu sejumlah 37.210 peserta. Jumlah ini lebih didominasi oleh peserta JKN dari segmen penerima bantuan iuran (PBI) yaitu sejumlah 25.000 peserta. Pada tahun 2021 terdapat peningkatan jumlah peserta JKN di Puskesmas Sukorejo dari tahun sebelumnya yaitu dengan total 37.333 peserta.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada saat pra survey pada 10 pasien rawat jalan dan juga peserta Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan menuturkan sekilas mengenai pelayanan yang diberikan di Puskesmas Sukorejo cukup baik. Semua petugas dan juga perawat mulai dari pelayanan loket sangat ramah, dan tidak ada perbedaan perlakuan antara pasien umum dan pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan. Hanya saja Ibu Maryam mengeluhkan mengenai waktu tunggu yang lumayan lama.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Antari 2019) tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali menyimpulkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di UPT Kesmas Payangan puas dengan layanan kesehatan yang diberikan terutama dalam dimensi responsiveness. Namun pembayaran mandiri sebagai metode pembayaran juga menunjukkan kecenderungan kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien yang menggunakan asuransi BPJS Kesehatan.

Selain itu, ada penelitian yang dilakukan oleh (Putra 2016) dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri menyatakan hasil didapatkan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori tinggi adalah 36 responden (85,7%). Kesimpulannya, semua pasien BPJS di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin melakukan penelitian lebih dalam untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan khususnya peserta BPJS Kesehatan segmen Peserta Penerima Bantuan Iuran terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sukorejo.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukorejo Kota Blitar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Umum:

Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukorejo Kota Blitar

Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan peserta PBI BPJS Kesehatan berdasarkan aspek bukti fisik (tangible)
- b. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan peserta PBI BPJS Kesehatan berdasarkan aspek kehandalan (reliability)
- c. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan peserta PBI BPJS Kesehatan berdasarkan aspek ketanggapan (responsiveness)
- d. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan peserta PBI BPJS Kesehatan berdasarkan aspek jaminan (assurance)
- e. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan peserta PBI BPJS Kesehatan berdasarkan aspek perhatian (emphaty)

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi:

- (1) Bagi Puskesmas Sukorejo Kota Blitar:

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

pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan khususnya pada segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI)

(2) Bagi Pengembangan Ilmu dan Teknologi Asuransi Kesehatan :

Sebagai salah satu sumber informasi bagi pelaksanaan penelitian selanjutnya pada bidang asuransi tentang kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas.

(3) Penulis :

Memperoleh pengalaman dan menambah wawasan dalam melaksanakan aplikasi riset bidang asuransi kesehatan, khususnya penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas.