

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan suatu kunci produktifitas masyarakat, untuk melakukan berbagai macam kegiatan hidup dengan kondisi fisik yang baik. Kesehatan itu juga sesuatu hal yang sangat penting bagi setiap masyarakat terutama untuk menjalankan berbagai macam aktivitas yang harus disertai dengan kondisi fisik yang sehat dan segar. Kondisi fisik akan berpengaruh pada produktivitas dan efektivitas kegiatan setiap individunya (Ningrum, 2015). Masalah pokok masyarakat yang sering terjadi saat ini ialah masalah kesehatan. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat juga keinginan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menurut penyedia jasa pelayanan kesehatan yaitu seperti Puskesmas atau Fasilitas Kesehatan yang meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, untuk dapat meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Wulandari, n.d.).

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). 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).

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).

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%).

Dari data BPJS Kesehatan Kabupaten Sidoarjo tahun 2021 total penduduk Sidoarjo yang sudah terdaftar BPJS Kesehatan sebanyak 1.863.747 jiwa atau 97,06 persen dari jumlah penduduk Sidoarjo. Dari 1.863.0747 jiwa peserta JKN-KIS Sidoarjo, sejumlah 398.089 jiwa adalah kepesertaan masyarakat yang didaftarkan oleh pemerintah kabupaten Sidoarjo. Masih ada 3 % penduduk Sidoarjo atau sekitar 76 ribu jiwa yang datanya masih dalam proses verifikasi oleh dinas terkait untuk kemudian bisa diajukan dalam program UHC. (Pemkab Sidoarjo, 2021).

Puskesmas Tanggulangin berlokasi Jl. Putat No.36, Putat Selatan, Putat, Kec. Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61272. Studi pendahuluan menurut penulis dengan melakukan wawancara langsung dengan 5 peserta JKN di Puskesmas Tanggulangin di dapatkan data tak tertulis tentang kepuasan dan ketidakpuasan peserta JKN di Puskesmas Tanggulangin yaitu ada 3 dari 5 pasien yang menyatakan tidak puas. Beberapa peserta JKN yang

sudah pernah berkunjung ke Puskesmas Tanggulangin mengatakan bahwa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh peserta adalah antrian panjang yang membuat peserta harus menunggu lama, pelayanan petugas kurang ramah dan ada yang kurang sopan. Hal tersebut berdampak pada kepuasan peserta yang berkunjung ke Puskesmas Tanggulangin. Maka dari itu penulis melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan peserta JKN di Puskesmas Tanggulangin dengan harapan hasil dari penelitian juga akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanggulangin setelah mengetahui gambaran kepuasan dan keluhan dari peserta JKN.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut : Bagaimana gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanggulangin?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanggulangin

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Tanggulangin dengan dimensi Bukti langsung (*tangibles*)
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Tanggulangin dengan dimensi Keandalan (*reliability*)
3. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Tanggulangin dengan dimensi Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Tanggulangin dengan dimensi Jaminan (*assurance*)

5. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Tanggulangin dengan dimensi Empati (*emphaty*)

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Pelayanan Kesehatan

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

2. Bagi Peneliti Lain

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

3. Bagi Penulis

Memperoleh pengalaman dan menambah wawasan dalam melaksanakan aplikasi riset bidang asuransi kesehatan, khususnya penelitian tentang kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan.