

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan neonatal adalah salah satu dari 12 jenis pelayanan dasar pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan Daerah Kabupaten / Kota. Konsep SPM berubah dari kinerja program kementerian menjadi kinerja Pemda yang memiliki konsekuensi *reward* dan *punishment*. SPM termasuk salah satu program strategis nasional dan merupakan hal minimal yang harus dilaksanakan oleh Pemda untuk rakyatnya, maka target SPM harus 100% setiap tahunnya. Salah satu indikator penting untuk menggambarkan derajat kesehatan masyarakat adalah Angka Kematian Bayi (AKB). AKB dapat mencerminkan keadaan sosial ekonomi masyarakat setempat sebab bayi adalah kelompok usia paling rentan terhadap pengaruh perubahan lingkungan dan sosial ekonomi. Salah satunya program yang harus ditingkatkan kembali yaitu pelayanan neonatal pada Puskesmas. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. (Rohana, Sriatmi, & Budiyaniti, 2020)

Program Promotif dan preventif terus diupayakan oleh BPJS Kesehatan terutama di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Langkah tersebut dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan bagi peserta JKN-KIS dan memberikan dampak pada peningkatan derajat kesehatan serta mendukung pencapaian Kapitasi Berbasis Kinerja (KBK) di FKTP. Adanya pengembangan Kapitasi Berbasis Kinerja membuat seluruh upaya yang dilakukan oleh FKTP khususnya upaya promotif preventif dalam Program JKN-KIS akan diperhitungkan sebagai capaian kinerja yang akan diperhitungkan dalam pembayaran kapitasi. Saat ini, sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada peserta, BPJS Kesehatan telah melakukan optimalisasi pelayanan lewat digitalisasi, seperti skrining riwayat kesehatan dan skrining kesehatan yang bisa diakses peserta melalui aplikasi Mobile JKN, Website BPJS Kesehatan, dan Chat Assistant JKN (CHIKA) (Kesehatan, 2022).

Pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain kualitas produk atau jasa dimana pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Kepuasan pasien yang telah mendapat pelayanan neonatal di Puskesmas yaitu pasien mendapatkan informasi yang jelas dari bidan, pelayanan yang ramah tidak membedakan antara pasien JKN dan pasien umum. (Kurniawati, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dari dua pasien yang pernah mendapat pelayanan neonatal di Puskesmas Bangil mereka merasa kurang puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan salah satunya adalah pasien merasa tenaga medis yang bertugas kurang ramah dan kurang sopan terhadap pasien.

Jika masalah ini tidak segera ditangani maka reputasi pelayanan neonatal di Puskesmas Bangil menjadi rendah. Masyarakat memiliki prinsip tidak menginginkan mendapatkan pelayanan di Puskesmas tetapi langsung ke Rumah Sakit. Karena dianggap pelayanan di Puskesmas tidak profesional dalam memberikan pelayanan neonatal.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi tolak ukurnya kepuasan mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Di dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien pelayanan Dengan kesehatan yang memuaskan, perlu fokus pada pelayanan bilangan prima. Layanan prima di semua klinik dan layanan kesehatan keunggulan kompetitif yang diharapkan dengan layanan berkualitas tinggi, efisien, inovatif dan produktif sesuai UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan seorang pasien.

Pemerintah memberikan penugasan khusus pada BPJS Kesehatan untuk melakukan verifikasi terhadap klaim pelayanan persalinan pada program jaminan Persalinan (Jampersal). Hal ini sesuai menggunakan Undang-Undang Presiden Nomor 5 Tahun 2022 perihal peningkatan akses pelayanan kesehatan bagi ibu hamil bersalin, nifas serta bayi baru lahir melalui acara jaminan persalinan atau jampersal. BPJS Kesehatan berkomitmen penuh mendukung pemerintah dalam implementasi program jampersal sesuai dengan tugas serta peran yang telah diamanatkan pada regulasi. (Mukti, 2022)

Salah satu permasalahan pelayanan neonatal di Puskesmas yaitu angka kematian bayi pada bayi baru lahir yang berprosentase 3,1% dan tidak sedikit bayi yang mengalami gangguan kesehatan ketika baru keluar dari rahim ibu sehingga membutuhkan penanganan yang lebih tepat. Beberapa upaya yang dapat dilakukan yaitu mengupayakan agar persalinan dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan serta menjamin tersedianya pelayanan kesehatan sesuai standar pada kunjungan bayi baru lahir. Untuk pasien yang datang ke Puskesmas bangil tidak dapat dipastikan karena angkanya tidak selalu menetap. Untuk perbulan kurang lebih terdapat 15-20 pasien yang datang untuk melakukan persalinan neonatal.

Jika para ibu diperhatikan dan diberi dukungan selama persalinan dan kelahiran bayi serta mengetahui dengan baik mengenai proses persalinan dan asuhan yang akan mereka terima, mereka akan mendapatkan rasa aman. Banyak ibu di Indonesia yang masih tidak mau meminta pertolongan tenaga penolong persalinan terlatih untuk memberikan asuhan selama persalinan dan kelahiran bayi. Sebagian mereka beralasan bahwa penolong persalinan terlatih tidak benar-benar memperhatikan kebutuhan atau budaya, tradisi dan keinginan pribadi para Ibu dalam persalinan dan kelahiran bayinya. Alasan lain yang juga berperan adalah bahwa sebagian fasilitas kesehatan memiliki peraturan yang tidak bersahabat dan menakutkan bagi para ibu. Peraturan dan prosedur tersebut antara lain tidak memperkenankan Ibu untuk berjalan-jalan selama proses persalinan, tidak mengizinkan anggota keluarga menemani Ibu, membatasi ibu hanya pada posisi tertentu selama persalinan dan kelahiran bayi dan memisahkan Ibu dari bayi segera setelah bayi dilahirkan. (Dahlan, 2020)

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti ingin mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Ruang Bersalin Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Bangil Kabupaten Pasuruan karena peneliti tertarik pada dasarnya Puskesmas dipandang sebelah mata oleh kebanyakan masyarakat sekitar dan lebih memilih ke Rumah Sakit serta juga ingin mengetahui alasan mereka lebih memilih untuk bersalin di Rumah Sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Pelayanan Ruang Bersalin Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangil Kabupaten Pasuruan ?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui Kualitas Pelayanan Ruang Bersalin peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangil Kabupaten Pasuruan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Ruang Bersalin Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Bangil Kabupaten Pasuruan dengan aspek Tangible
2. Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Ruang Bersalin Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Bangil Kabupaten Pasuruan dengan aspek Reliable
3. Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Ruang Bersalin Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Bangil Kabupaten Pasuruan dengan aspek Responsiveness

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang bagaimana kualitas pelayanan khususnya bayi baru lahir bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas dan di peruntukkan kepada tenaga medis untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan nya agar dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang mendapat pelayanan di Puskesmas tersebut.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi Pendidikan
Untuk menambah wacana dan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan bayi baru lahir
2. Bagi Institusi yang akan diteliti

Untuk mengevaluasi dan lebih meningkatkan serta memotivasi agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan sebelumnya

3. Bagi Masyarakat

Meningkatkan pengetahuan tentang kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas tempat diberikannya pelayanan kesehatan