

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Beberapa tahun terakhir Asuransi telah berkembang di Negara Indonesia. Pada tahun 2014 Indonesia telah mengimplementasikan Asuransi Kesehatan Nasional sejak ditetapkannya Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan badan hukum publik yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program sesuai dengan Undang-undang No. 24 tahun 2011 ini yang disebut dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).

Dengan adanya BPJS Kesehatan sebagai badan yang menyelenggarakan jaminan kesehatan disertai dengan provider yang telah bekerjasama dengan BPJS. Untuk melaksanakan program ada 2 macam provider yaitu: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKRTL). Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap. FKTP terdiri dari Puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, praktik dokter layanan primer, klinik Pratama atau yang setara dan Rumah Sakit kelas D pratama atau yang setara (Peraturan Menteri Kesehatan No. 5 tahun 2018 tentang perubahan ketiga tentang Pelayanan Kesehatan, pasal 2). Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKRTL) adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik dan subspecialistik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus. FKTP terdiri dari klinik utama atau yang setara, rumah sakit umum dan rumah sakit khusus (Peraturan Menteri Kesehatan No. 5 tahun 2018, tentang perubahan ketiga tentang pelayanan kesehatan, pasal 2).

Dalam melaksanakan program pelayanan kesehatan, provider memiliki standar dan mutu. Dengan terpenuhinya standar dan mutu maka

pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan mendapatkan kepuasan tersendiri. Tingkat kepuasan sangat penting untuk diketahui oleh FKTP karena dapat dijadikan bahan evaluasi mandiri bagi FKTP sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau belum.

Pada Program BPJS Kesehatan terdapat jenis-jenis kepesertaan yaitu PPU (Pekerja Penerima Upah), PBI (Penerima Bantuan Iuran), dan PBPU (Pekerja Bukan Penerima Upah).

Kepuasan adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik (KBBI).

Kepuasan merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan suatu layanan yang diberikan dan dapat digunakan sebagai *feedback* bagi pihak manajemen penyelenggara pelayanan kesehatan. Mutu layanan yang baik akan dapat memberi kepuasan pada pasien dan bagi peserta yang merasa puas akan dapat memberikan dampak positif bagi promosi kesehatan sebuah Instansi atau lembaga atau Badan penyelenggara Program. Kepuasan peserta adalah nilai subjektif peserta terhadap kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subjektif terhadap kualitas layanan tetap terdapat dasar objektifnya (Dewi, M: 2016).

Bukti bahwa pelayanan dapat dinilai secara objektif dapat dilihat berdasarkan penelitian terdahulu, disebutkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Aer Sondari pada tahun 2015 di RSUD Kabupaten Brebes nilai rata-rata tingkat kepuasan yaitu 91,3% dimana tingkat kesesuaian dimensi *Reliability* 88,8%, *Responsiveness* 92,2%, *Assurance* 92,7%, *Empathy* 93% dan *Tangible* 90,1%.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Suryati,dkk pada tahun 2017 menyebutkan bahwa tingkat kepuasan peserta JKN mencapai 74% terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang sedangkan 26% tidak puas. Dari penelitian diatas terdapat

beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN, peneliti bermaksud ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN di Desa Kedungdalem, Kabupaten Probolinggo dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut, namun belum ada penelitian terdahulu untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kepuasan peserta JKN di Desa Kedungdalem, oleh karena itu peneliti mengambil judul penelitian mengenai Gambaran Faktor-Faktor yang mempengaruhi peserta JKN (studi kasus) di Desa Kedungdalem.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN di Desa Kedungdalem pada 2 responden?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN di Desa Kedungdalem.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta dari aspek *Reliability* (Kehandalan)
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta dari aspek *Assurance* (Jaminan)
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta dari aspek *Tangible* (Bukti Nyata)
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta dari aspek *Empathy* (Empati)
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta dari aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberi informasi kepada masyarakat mengenai gambaran faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN di Desa Kedungdalem, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo.

1.4.2 Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang melakukan penelitian yang lebih lanjut terkait dengan judul penelitian di atas.

1.4.3 Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman dan pengetahuan mengenai gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN.