

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar bagi manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu perlu adanya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan mekanisme asuransi sosial yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak dan diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya yang dibayarkan oleh Pemerintah.

Kepesertaan JKN bersifat wajib sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional menyebutkan bahwa terdapat 2 kelompok peserta Jaminan Kesehatan Nasional, yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran. Peserta PBI adalah orang yang kurang mampu dimana iurannya dibayarkan oleh pemerintah, sedangkan peserta PBPU adalah Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, serta bukan pekerja dan anggota keluarganya.

Dengan adanya program JKN yang diselenggarakan oleh pemerintah diharapkan agar seluruh masyarakat Indonesia memperoleh kepuasan dalam layanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu cara untuk mengukur pelayanan yang dilakukan oleh suatu fasilitas kesehatan. Pemantauan yang dilakukan terus menerus merupakan bagian demi tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu.

Menurut Kotler (1994) dalam (Nurhidaya,2014) menyatakan bahwa ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan klien, meliputi: Pertama, *Tangible* (sarana fisik) yaitu berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi. Umumnya pasien akan merasa puas apabila pihak pemberi pelayanan kesehatan

sudah menyiapkan alat pemeriksaan dan pengobatan yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien. Kedua, *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan. Ketiga, *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Keempat, *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pasien (Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2009 : 182). Kelima, *Emphaty* (kepedulian) yaitu kesediaan pemberi pelayanan kesehatan untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluah, kebutuhan, keinginan dan harapan dari pasien.

Pusat kesehatan masyarakat atau biasa disebut dengan Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan umum yang memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Pelayanan puskesmas yang secara menyeluruh meliputi pelayanan promotif (peningkatan kesehatan), preventif (upaya pencegahan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan).

Menurut website <https://dinkes.nganjukkab.go.id/> terdapat 20 Puskesmas yang berada di Kabupaten Nganjuk. Dari 20 Puskesmas yang ada di kabupaten Nganjuk peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Tanjunganom, Nganjuk. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ditempat tersebut karena Puskesmas Tanjunganom adalah Puskesmas yang memiliki jumlah peserta JKN terbanyak yang ada di Kecamatan Tanjunganom (*Mobile JKN*, diakses 25 Agustus 2020).

Puskesmas Tanjunganom berlokasi di Jl. A. Yani No.25, Dipan Barat, Warujayeng, Kec. Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64482. Berdasarkan penelitian pendahuluan, keterangan yang didapatkan melalui wawancara dengan beberapa peserta JKN yang sudah pernah berkunjung ke Puskesmas Tanjunganom mengatakan bahwa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pasien adalah antrian panjang yang membuat pasien harus menunggu lama. Hal tersebut berdampak pada kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tanjunganom.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang " Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan “Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui kepuasan pada pasien rawat jalan peserta JKN dari aspek sarana fisik (*tangible*) di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk
2. Mengetahui kepuasan pada pasien rawat jalan peserta JKN dari aspek kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk
3. Mengetahui kepuasan pada pasien rawat jalan peserta JKN dari aspek ketanggapan (*responsiveness*) di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk
4. Mengetahui kepuasan pada pasien rawat jalan peserta JKN dari aspek jaminan (*assurance*) di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk
5. Mengetahui kepuasan pada pasien rawat jalan peserta JKN dari aspek kepedulian (*emphaty*) di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas

- a. Sebagai masukan bagi Puskesmas untuk mengetahui tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan peserta JKN.
- b. Sebagai bahan evaluasi bagi Puskesmas untuk melakukan perbaikan prosedur pelayanan kesehatan di kemudian hari.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai tambahan informasi serta dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

1.4.3 Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan bagi peneliti mengenai mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.
- b. Mengetahui berbagai macam permasalahan yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.

1.4.4 Bagi Pembaca

Sebagai salah satu informasi tentang pelayanan kesehatan khususnya pasien rawat jalan bagi peserta JKN.