

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial khususnya jaminan kesehatan (UU No 24 Tahun 2011). Jaminan Kesehatan sendiri merupakan 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. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diberlakukan sejak tanggal 1 Januari 2014. Seiring berjalannya waktu masyarakat terutama pasien yang terdaftar sebagai peserta JKN sudah banyak memberikan respon baik respon positif maupun respon negatif.

BPJS kesehatan memiliki peran penting di puskesmas sebagai Pemberi Pelayan Kesehatan tingkat 1, karena sistem rujukan yang berjenjang maka peran puskesmas sebagai PPK tingkat 1 menjadi lebih luas dan vital sehingga membuat pelayanan di puskesmas sangatlah penting. Peningkatan jumlah pasien BPJS seiring anjuran yang di berikan pemerintah pada kenyataannya menimbulkan permasalahan baru. Permasalahannya dari keterbatasan yang terdapat pada fasilitas kesehatan maupun tenaga kesehatan. Perbedaan sering muncul dari pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien umum dengan pasien BPJS kesehatan dan hal ini menjadi awal munculnya ketidakpuasan pasien, ketidakpuasan ini sering pasien rasakan terutama saat mereka ada di puskesmas.

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:170).

Menurut survey yang dilakukan oleh salah satu lembaga survey ternama, Myriad Research Comitted menyatakan “indeks kepuasan FKTP terhadap BPJS Kesehatan relatif sama dengan

FKTRL, yaitu 74% dan 76%. Di tingkat FKTP, indeks kepuasan antara Puskesmas (73%) tidak berbeda jauh dengan indeks kepuasan DPP dan Klinik (75%)” (bpjs-kesehatan.go.id :2013)

Pada penelitian di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten dalam Mutiara(2017-2018),menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang di ambil dari 100 responden adalah puas 26 responden (26%), cukup puas 64 responden (64%) kurang puas 10 responden (10%). Pendapat penelitian tersebut sejalan dengan kondisi yang ada di Puskesmas Ngadirojo. Berdasarkan hasil wawancara dari lima masyarakat yang memiliki JKN di lingkungan Puskesmas Ngadirojo menyatakan bahwa prosedur pelayanan JKN tidak mereka fahami karena sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah.

Pengalaman waktu PKL dulu di sebuah Puskesmas di kota Nganjuk beberapa pengguna JKN ada yang mengeluhkan pelayanan faskes dari jam buka tidak sesuai dengan aslinya, Menunggu antrian dari pagi, dan pegawai yang tidak ramah saat melayani. itu membuat pasien merasa tidak puas kepada pelayanan yang diberikan.

Penilaian tingkat kepuasan pasien penting diketahui, alasannya adalah bagian dari mutu pelayanan dan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS kesehatan, karena pelayanan yang diberikan harus maksimal dan tidak semata mata kesembuhan belaka.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mencoba mengadakan suatu penelitian yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pengguna JKN Kelas 3 Puskesmas Ngadirojo“ Karena ingin mengetahui bagaimana tingkat pelayanan yang di berikan kepada peserta JKN kelas 3.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan ulasan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah, “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna JKN kelas 3 Puskesmas Ngadirojo?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan penelitian dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui Kepuasan Pengguna JKN Kelas 3 Puskesmas Ngadirojo

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini :

- a. Mengetahui kepuasan peserta JKN berdasarkan bukti fisik (tangible) di Puskesmas Ngadirojo
- b. Mengetahui kepuasan peserta JKN berdasarkan Responsiveness (Daya Tanggap) di Puskesmas Ngadirojo
- c. Mengetahui Kepuasan peserta JKN berdasarkan Assurance (Jaminan) di Puskesmas Ngadirojo
- d. Mengetahui Kepuasan peserta JKN berdasarkan Empathy (Empati) di Puskesmas Ngadirojo
- e. Mengetahui Kepuasan peserta JKN berdasarkan Reliability (Kemampuan)

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menambah bahan referensi dalam perkuliahan pada mahasiswa prodi DIII Asuransi Kesehatan khususnya tentang Jaminan kesehatan .

### 1.4.2 Bagi Puskesmas

Penelitian bisa sebagai bahan pertimbangan bagi Puskesmas Ngadirojo Kabupaten Pacitan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan kepada pasien JKN.

### 1.4.3 Bagi BPJS Kesehatan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan informasi kepada BPJS Kesehatan mengenai pelayanan kesehatan dan kepuasan pengguna JKN kelas 3

### 1.4.4 Bagi Peneliti

Penelitian ini bisa menambah wawasan dan pengalaman tentang pelayanan dan kendala peserta BPJS