

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menyatakan bahwa Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak dan BPJS kesehatan yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan (UU No 24 2011). Kepesertaan BPJS kesehatan terbagi menjadi dua kelompok besar yaitu Peserta bukan Penerima Bantuan Iuran (non PBI) dan Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI). Pada era Jaminan Kesehatan Nasional ini BPJS kesehatan memiliki peran penting di puskesmas sebagai Pemberi Pelayanan Kesehatan tingkat 1 atau dapat di sebut PPK 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. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar dan persepsi pengguna layanan, maka pengguna layanan pun akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien menjadi tingkatan pemenuhan yang merupakan komponen penting dan menjadi indikator kualitas dalam pelayanan kesehatan.( Sumawijaya Mutiara dan Nilapsari Rika,Andarini Yasmina, 2017-2018).

Kepuasan pasien adalah hasil yang dirasakan atas pelayanan atau penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Jika ada keluhan dan masalah, staf medis harus terus mengidentifikasi, memantau, dan memodifikasi faktor yang dapat memperbaiki keluhan atau masalah tersebut. Banyak faktor yang berkontribusi untuk kepuasan pasien termasuk aksesibilitas dan kemudahan layanan, hubungan interpersonal, kompetensi profesional kesehatan, dan harapan pasien dalam menerima pelayanan.

Setiap warga negara diharuskan memiliki program jaminan sosial, dimana salah satunya adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang telah beroperasi sejak tahun 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini telah diatur di dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 dimana setiap peserta mendapatkan

pelayanan kebutuhan dasar kesehatan setelah membayar iuran sesuai dengan kategori kelompok kepesertaan BPJS.

Peserta BPJS Kesehatan akan memperoleh pelayanan kesehatan dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis pasien, mulai dari FKTP sampai dengan FKRTL dimana hal ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes R.I) No. 71 Tahun 2013. Fasilitas Kesehatan pada FKTP meliputi puskesmas, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama dan Rumah Sakit Kelas D Pratama. FKTP yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan dasar dalam bentuk upaya kesehatan preventif, promotif dan juga surveilans.<sup>4,5,6</sup> Peserta BPJS Kesehatan memiliki harapan yang tinggi tentang kualitas pelayanan yang akan diperoleh.

Masalah kesehatan masyarakat adalah suatu kondisi dimana masyarakat tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam hal kesehatan, sehingga pelayanan langsung yang diberikan ke pusat kesehatan masyarakat sebagai bentuk pelayanan kesehatan dasar pertama di Indonesia sangat dibutuhkan keberadaannya. Pelayanan kesehatan melalui pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu pola pelaksanaan pelayanan yang merupakan unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan masyarakat. Selama ini fungsi dan peran serta puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat semakin jauh dari harapan. Di Kabupaten Malinau masih banyak puskesmas yang kekurangan dokter, bidan, perawat atau tenaga kesehatan lainnya padahal peran puskesmas sebenarnya sangat penting dari pada rumah sakit, karena pelayanan kesehatan di puskesmas dapat langsung menyentuh masyarakat bahkan sampai daerah pedalaman. Dari seluruh program kerja puskesmas, sebagian programnya yang telah diprogramkan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Namun sampai sekarang fungsi dan peran puskesmas masih tidak dapat berjalan sesuai harapan. Puskesmas merupakan kualitas sarana pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan masyarakat khususnya masyarakat pedesaan yang ada di daerah-daerah terpencil atau pedalaman, sehingga dalam penyelenggaraan serta pelaksanaannya pusat kesehatan perlu senantiasa mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan demi terciptanya pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat

akan pelayanan kesehatan dan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat itu sendiri, sebagai konsekuensi kewajiban dalam pemenuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang merupakan salah satu dari wewenang yang wajib dilaksanakan oleh Kabupaten. (Leonardo Aldi,2015)

Undang-Undang Nasional No 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Pasal 45 ayat 3 berbunyi “Puskesmas bagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 diarahkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat”. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dimana beberapa desa tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dari hasil observasi pada objek penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat di kecamatan malinau Seberang tersebut belum sepenuhnya mampu memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan. Hal tersebut kepada : Dokter kurang tepat waktu, Terbatasnya fasilitas/peralatan medis, Terbatasnya tenaga medis, Terbatasnya jenis pengobatan. Kondisi demikian membuat masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Dimana sarana dan prasarana pendukung kurang memuaskan meskipun masyarakat menilai kondisi fasilitas kesehatan kurang memadai. Dari beberapa pelayanan kesehatan meliputi rehabilitas, responsiveness, assurance, dan empati masyarakat merasa bahwa kenyataan pelayanan tidak memenuhi harapan mereka. Terutama berkaitan dengan tenaga medis adalah jumlah atau ketersediaan, kemampuan dalam pelayanan, dan distribusinya. Yang mana di dalam suatu instansi (Puskesmas) terdapat kekurangan dan kelebihan tidak semua puskesmas di kecamatan ini. Dalam menyikapi masalah tersebut, tentunya perlu pengkajian secara mendalam agar dapat mengungkap masalah yang terjadi terhadap pelayanan kesehatan. Untuk mendapatkan gambaran lebih jelas secara aktual dan faktual tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan malinau Utara memberikan pelayanan dan dilakukan penelitian . Maka dari itu penulis ingin meneliti tentang Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Malinau Seberang Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Gambaran Tingkat kepuasan pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Malinau Seberang Kalimantan Utara ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus pada Penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui gambaran kepuasan Peserta BPJS berdasarkan Aspek kualitas pelayanan berupa bukti fisik (tangible) di Puskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan peserta BPJS berdasarkan kehandalan (reliability) di dpuskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.
- c. Mengetahui Gambaran kepuasan peserta BPJS berdasarkan Ketanggapan (responsiveness) di puskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.
- d. Mengetahui Gambaran kepuasan peserta BPJS berdasarkan Jaminan (Assurance) di puskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.
- e. Mengetahui Gambaran kepuasan peserta BPJS berdasarkan empati (Emphaty) di puskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi insitusi**

Hasil Penelitian diharapkan dapat menambah bahan referensi untuk perkembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa D-III Asuransi Kesehatan

khususnya tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan juga bisa sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut.

#### **1.4.2 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara kesehatan Puskesmas di Desa Malinau Seberang, Kabupaten Malinau, Kalimantan utara sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan sesuai harapan masyarakat.

#### **1.4.3 Bagi Mahasiswa D3 Asuransi Kesehatan**

Hasil Penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk pengetahuan bagi mahasiswa khususnya D-III Asuransi Kesehatan tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan juga bisa sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut