

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak setiap individu dan harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang tertera dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia ke IV yang menyebutkan bahwa Pemerintah memberikan kemudahan pada masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Adapun implementasi dari peraturan tersebut adalah dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengamanatkan penduduk Indonesia untuk mengikuti program jaminan sosial berupa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberi perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Selanjutnya pemerintah kemudian membentuk Badan Hukum untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan tersebut. Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 tahun 2018 pasal 1 ayat 28, adapun pihak yang ditunjuk sebagai penyelenggaran program JKN adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan mulai diterapkan pada 1 Januari 2014. Berdasarkan data di website resmi BPJS Kesehatan tercatat jumlah kepesertaan pada tahun 2018 mencapai 202.160.855 jiwa, pada tahun 2019 mencapai 206.152.549 jiwa dan pada juli 2020 mencapai 221.835.244 jiwa (BPJS, 2020). Peningkatan Jumlah kepesertaan BPJS setiap tahun harus diimbangi dengan peningkatan layanan pada Fasilitas Kesehatan terutama Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sebagai lini pertama pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, FKTP harus memperkuat layanan agar dapat memberikan pelayanan yang



bermutu bagi peserta BPJS dan dapat menciptakan kepercayaan peserta BPJS terhadap FKTP.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di FKTP adalah kepuasan pasien. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan padat teknologi dan padat pakar memiliki peran sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat sehingga masyarakat dapat memperoleh suatu kepuasan yang memadai (Aditama (2009) dalam Asmarani, 2013).

Kepuasan pasien merupakan persepsi atau harapan yang diinginkan pasien atau keluarga terdekat terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh layanan yang optimal atau sesuai dengan harapan pasien (Asmarani, 2013). Disisi lain, kepuasan pasien juga berkaitan dengan mutu layanan. Mutu atau kualitas pelayanan kesehatan yang baik menimbulkan kepuasan pada pengguna pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standard pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Rianingsih dkk, 2019). Target kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah, yaitu sebesar 75%. (Comitted (MRC), 2015)

Penelitian terdahulu menyebutkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Tuminting Manado sebanyak 51,9% responden puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 48,1% menyatakan tidak puas. Kepuasan sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di FKTP mengharapkan fasilitas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya (Gaghana dkk, 2014). Selain itu, menurut hasil penelitian Rizal (2015) dalam Mutia (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi daya tangkap ( $p=0,045$ ), kehandalan ( $p=0,004$ ), dan bukti langsung ( $p=0,006$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di beberapa rumah sakit umum pemerintah di kota Padang. Dewantari (2016) mengatakan masih terdapat responden yang mengeluh bahwa ada beberapa petugas di bagian registrasi pasien yang dianggap kurang ramah ketika memberikan pelayanan berlangsung. Selain itu masih ditemukan

kecenderungan melakukan deskriminasi, hal tersebut dikeluhkan oleh pasien yang merasa ada pasien lain yang lebih diutamakan dan di duga pasien tersebut memiliki rekan atau kerabat yang bekerja di fasilitas kesehatan tersebut.

Puskesmas Jabung merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menerapkan pelayanan kesehatan berbasis BPJS di Kabupaten Malang. Berdasarkan website resmi Puskesmas Jabung, ditemukan fakta bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan di Puskesmas Jabung masih tergolong rendah. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya komentar negatif mengenai layanan yang diberikan petugas medis. Selain itu, penelitian yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Jabung belum pernah dilakukan sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jabung Kabupaten Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana gambaran umum tingkat kepuasan Peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Jabung Kabupaten Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Jabung Kabupaten Malang

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek kehandalan (*reability*)
2. Untuk mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek daya tangkap (*resposivennes*)

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek jaminan (*assurance*)
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*)
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek empati (*emphaty*)

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Mahasiswa  
Dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam mempraktekan teori yang di dapat di perkuliahan
2. Bagi Institusi  
Dapat menambah wawasan dan menambah referensi pustaka dalam program studi D3 asuransi kesehatan
3. Bagi FKTP  
Dapat dijadikan sebagai masukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Jabung agar tercapai kepuasan