

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi dari setiap insan manusia. Selain itu, sebagai salah satu komponen kesejahteraan. Kesehatan harus diwujudkan bagi seluruh lapisan masyarakat sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tertuang dalam Pancasila dan UUD 1945. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, diperlukan peningkatan dan pemerataan pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Effendi, 2020).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi sosial yang bertujuan agar seluruh masyarakat Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Perlindungan ini diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di era JKN meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan berupa Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Berdasarkan informasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang disingkat FKTP adalah fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya (Perpres, 2023).

Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau biasa dikenal dengan singkatan Puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Puskesmas adalah upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat

kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, 2018). Tujuan Utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi bawah.

Berdasarkan informasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi, sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan hukum sehingga perlu diganti. Sehingga perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (Sheila, 2022). Tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien, meningkatkan perlindungan bagi sumber daya manusia kesehatan, masyarakat, dan lingkungan, serta meningkatkan kinerja Puskesmas dalam pelayanan kesehatan perseorangan dan/atau kesehatan Masyarakat.

Kualitas Pelayanan kesehatan merupakan proses penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan dengan segala bentuk upaya kesehatan yang berkualitas, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Ferial & Wahyuni, 2022). Kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan nya Atep adya barata (2003: 36) dalam (Lamidi, 2012).

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektif, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu (Harahap, 2014) itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh

kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata mengatakan baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami (Administrator et al., 2019).

Berdasarkan Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Manurung et al., 2012) dianalisis dengan membandingkan harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek bukti langsung 88,33%, kehandalan 84,54%, ketanggapan 88,04%, jaminan 88,22%, dan empati 86,59%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 87,27% dikategorikan tidak puas. Dari hasil analisis diagram kartesius, disarankan agar puskesmas melakukan perbaikan pada aspek kehandalan dan empati sehingga pelayanan bisa sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan Hasil penelitian yang dilakukan (Darus et al., 2018) menunjukkan bahwa sebanyak 39 responden (65%) telah memberikan pelayanan dengan kategori kualitas pelayanan keperawatan yang baik, dan sebanyak 43 responden (72%) tergolong dalam kategori puas. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang ($0,003 \leq 0,05$) dengan koefisien korelasi sebesar 0,721. Rekomendasi bagi pihak Puskesmas yaitu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan guna mencapai kepuasan pasien yang lebih maksimal dengan cara mengoptimalkan kotak saran dan meja keluhan. Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya yaitu dapat mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kewajaran biaya, kecepatan, pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kepastian biaya, keamanan pelayanan, dan hasil perawatan yang diterima oleh pasien.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan melalui kuesioner studi pendahuluan terhadap 12 responden peserta JKN-KIS di Puskesmas Polowijen, sebanyak (4 orang dari 12 responden) menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang terlalu lama dan antrian yang tidak teratur, (3 orang dari 12 responden) menyatakan kurang nyaman mengenai ruang tunggu yang masih kurang dan sebanyak (5 dari 12 responden) mengatakan sudah cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan serta dokter. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan peserta JKN-KIS terhadap pelayanan di Puskesmas

Polowijen kurang efektif.

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk mengambil judul “Gambaran Kepuasan Peserta JKN-KIS terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polowijen” dengan harapan hasil dari penelitian juga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Polowijen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut : Bagaimana Gambaran Kepuasan Peserta JKN-KIS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polowijen?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Peserta JKN-KIS Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Polowijen

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi kepuasan pasien peserta JKN-KIS terhadap pelayanan kesehatan kesehatan di Puskesmas Polowijen pada dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)
- 2) Mengidentifikasi kepuasan pasien peserta JKN-KIS terhadap pelayanan kesehatan kesehatan di Puskesmas Polowijen pada dimensi Keandalan (*Reliability*)
- 3) Mengidentifikasi kepuasan pasien peserta JKN-KIS terhadap pelayanan kesehatan kesehatan di Puskesmas Polowijen pada dimensi Jaminan (*Assurance*)
- 4) Mengidentifikasi kepuasan pasien peserta JKN-KIS terhadap pelayanan kesehatan kesehatan di Puskesmas Polowijen pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- 5) Mengidentifikasi kepuasan pasien peserta JKN-KIS terhadap

pelayanan kesehatan kesehatan di Puskesmas Polowijen pada dimensi Empati (*Empathy*)

1.4 Manfaat

1) Manfaat bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pengembangan Ilmu Asuransi Kesehatan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan fasilitas kesehatan.

2) Manfaat bagi Puskesmas Polowijen

Penelitian ini diharapkan bagi pemberi pelayanan kesehatan di Puskesmas Polowijen menjadi lebih baik dan bermutu terhadap kepuasan pasien.

3) Manfaat bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan untuk memperoleh wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam melaksanakan penelitian mengenai kepuasan pasien JKN-KIS terhadap pelayanan kesehatan dengan menerapkan teori yang diperoleh oleh institusi pendidikan.

4) Manfaat bagi Peneliti Lain

Bagi Peneliti lain, diharapkan sebagai referensi dan menambah pengetahuan untuk bahan perbandingan saat melakukan penelitian selanjutnya yang mengenai aspek kepuasan pasien