

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan berbagai jenis layanan kesehatan, termasuk yang bersifat preventif, kuratif, dan rehabilitatif, di suatu wilayah kerja. Puskesmas berperan penting dalam pembangunan kesehatan dan berkontribusi pada peningkatan kesadaran serta kemampuan hidup sehat bagi masyarakat. Tujuan utama pembangunan kesehatan adalah mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, baik dari segi sosial maupun ekonomi. Kerja sama semua pihak, termasuk pemerintah, tenaga kesehatan, dan masyarakat, sangat diperlukan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal dan memastikan ketersediaan layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau bagi semua individu (Ulumiyah, 2018). Definisi keselamatan pasien yang tercantum dalam Permenkes RI No. 11 Tahun 2017 sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan. Keselamatan pasien mencakup berbagai aspek yang dirancang untuk menjaga pasien agar tetap aman selama proses perawatan medis (Ulumiyah, 2018).

Pembangunan kesehatan adalah bagian integral dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan keinginan hidup sehat bagi setiap individu. Kebijakan yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan RI dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) khususnya puskesmas adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja, dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan melalui

mekanisme akreditasi (Trisna & Raharjo, 2019). Berdasarkan Informasi dari Permenkes No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas menunjukkan pentingnya manajemen yang baik dalam pengelolaan Puskesmas. Standar Akreditasi Puskesmas menekankan perlunya pengelolaan yang efisien dan efektif, termasuk pengelolaan sumber daya, proses pelayanan, dan kinerja pelayanan. Sebagai salah satu mekanisme regulasi dalam pelayanan kesehatan, Akreditasi Puskesmas adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan setelah memenuhi standar akreditasi. 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.(Trisna & Raharjo, 2019)

Menurut (Solechan, 2019) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang bertugas melaksanakan program jaminan sosial untuk memastikan bahwa seluruh penduduk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak, dengan berlandaskan prinsip kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial, dengan tujuan memberikan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak kepada semua penduduk di Indonesia sebagai hak dasar manusia. BPJS Kesehatan adalah Badan hukum publik yang dibentuk oleh pemerintah dengan tugas khusus untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Program ini terutama ditujukan untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS, TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya, dan juga dapat diikuti oleh badan usaha lainnya serta rakyat biasa. (Kurniawan, 2017.). Awalnya, lembaga jaminan sosial di Indonesia adalah PT Askes Indonesia, yang kemudian menjadi BPJS Kesehatan pada awal tahun 2013. BPJS Kesehatan bukanlah institusi keuangan yang memberikan pembiayaan kepada pihak ketiga, melainkan lembaga yang menyelenggarakan sistem jaminan kesehatan di Indonesia. Mereka mengumpulkan iuran dari peserta, termasuk yang tidak sakit, dan

dana tersebut digunakan untuk membantu biaya perawatan bagi mereka yang sakit. Konsep gotong royong yang dimaksud adalah bahwa masyarakat secara bersama-sama ikut berkontribusi dalam pembiayaan sistem kesehatan untuk saling membantu satu sama lain, terutama bagi yang membutuhkan perawatan medis (Sukardi, 2016).

Menurut (R. Amalia & Huda, 2020) Pelayanan adalah tindakan memberikan layanan oleh entitas seperti pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, baik dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan juga mencakup kegiatan atau serangkaian tindakan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu dengan individu lainnya atau mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Kualitas pelayanan adalah evaluasi dari perspektif konsumen terhadap layanan yang mereka terima. Kualitas ini juga berperan dalam menentukan tingkat kepuasan. Kepuasan pasien muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Oleh karena itu, memastikan kualitas pelayanan kesehatan yang memadai menjadi prioritas penting bagi masyarakat. (Permana et al., 2020).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Astuti, 2017) Pengukuran tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat penting dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Ini harus dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan sesuai dengan prosedur medis yang telah ditetapkan. Beberapa orang memandang bahwa layanan kesehatan yang berkualitas berarti layanan yang memuaskan pelanggan. Namun, dalam pengertian yang lebih komprehensif, layanan kesehatan berkualitas adalah ketika pelayanan tersebut sesuai dengan standar medis terbaru dan memenuhi atau bahkan melampaui kebutuhan serta keinginan pasien, semuanya dengan tingkat efisiensi yang optimal. Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan menempatkan tanggung jawab besar pada tenaga medis untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini menekankan

pentingnya menjaga profesionalisme medis, mengikuti standar terkini, dan secara terus-menerus berusaha memenuhi harapan pasien untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih baik.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh (M. Putri, 2023) melalui observasi dan wawancara terhadap pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Glugur Darat menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien peserta JKN dibandingkan dengan pasien umum atau non pasien peserta JKN. Pasien peserta JKN menghadapi alur administrasi yang terkesan lebih rumit dan memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan pasien umum atau non pasien peserta JKN. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Diperlukan upaya untuk memahami dan mengatasi perbedaan ini agar semua pasien dapat merasakan pelayanan yang setara dan memadai di Puskesmas.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Rahayu,2021) yaitu wawancara pada 5 pasien di Puskesmas Pelaihari pada tanggal 03 Mei 2021 tentang kepuasan pasien peserta JKN berdasarkan dari 5 aspek dimensi yaitu bukti nyata (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) diperoleh hasil yaitu 3 orang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan dikarenakan tempat parkir yang susah, 4 orang mengatakan antrian di loket pendaftaran yang lama, 2 orang mengatakan kurang puas dikarenakan petugas kesehatan kurang handal dalam memberikan pelayanan, 3 orang mengatakan obat-obatan kurang lengkap sehingga harus mencari obat di apotek lain, 4 orang mengatakan petugas kesehatan acuh dan kurang memperhatikan

Hasil observasi awal wawancara kepada 11 pasien peserta JKN di Puskesmas Kendalsari, diketahui bahwa 7 dari 11 pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan puskesmas. Ketidakpuasan ini karena rata rata antrian terlalu panjang karena tenaga pelayanan yang kurang sehingga pelayanan di puskesmas tersebut kurang maksimal . Sedangkan 4 dari 11

pasien mengatakan pelayanan di Puskesmas tersebut memuaskan karena dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk mengambil judul “Tingkat kepuasan peserta JKN yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kendalsari tahun 2023” dengan harapan hasil dari penelitian juga akan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kendalsari

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kendalsari?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kendalsari

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan pada pasien peserta JKN dari dimensi *Tangibles* (bukti fisik) di Puskesmas Kendalsari
- b. Mengetahui kepuasan pada pasien peserta JKN dari dimensi *Reliability* (keandalan) di Puskesmas Kendalsari
- c. Mengetahui kepuasan pada pasien peserta JKN dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Kendalsari
- d. Mengetahui kepuasan pada pasien peserta JKN dari dimensi *Assurance* (jaminan) di Puskesmas Kendalsari
- e. Mengetahui kepuasan pada pasien peserta JKN dari dimensi *Empathy* (empati) di Puskesmas Kendalsari

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Pengalaman yang sangat berharga dalam memperluas

pengalaman dan wawasan baru tentang kepuasan pasien peserta JKN yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas

1.4.2 Bagi Puskesmas Kendalsari.

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi Puskesmas Kendalsari untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh Perawat, Dokter maupun staf yang ada di Puskesmas Kendalsari

1.4.3 Bagi Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi dan menambah pengetahuan untuk bahan perbandingan saat melakukan penelitian selanjutnya mengenai aspek kepuasan pasien.

1.4.4 Bagi prodi Asuransi Kesehatan

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi dan menambah pengetahuan untuk mahasiswa prodi D3 Asuransi Kesehatan.