

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization*), 2010, mendesak seluruh Negara meningkatkan jaminan kesehatan untuk seluruh penduduknya (*Universal Health Coverage*). Dengan jaminan kesehatan ini tercantum peserta jaminan kesehatan (Wiguna *et al.*, 2017). Menyadari kalau perihal pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan tiap masyarakat sehingga pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menciptakan program-program yang bisa tingkatkan pelayanan kesehatan secara merata.

Sebagai salah satu cara mengatasi masalah tersebut pemerintah menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menurut Undang- Undang (UU) No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Program ini bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar rakyat Indonesia dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Undang-undang ini sesuai dengan rekomendasi dari resolusi *World Health Assembly* (WHA) ke-58 tahun 2005 (Kemenkes RI, 2013).

BPJS Kesehatan merupakan salah satu program pemerintah untuk menjamin kesehatan masyarakat Indonesia saat ini. Jumlah peserta BPJS yang terdaftar pada tahun 2019 mencapai 224.149.019 jiwa dan mengalami

penurunan jumlah peserta hingga mencapai 222.462.906 jiwa di tahun 2020 (Banjarmasin, 2021)

Terbitnya Peraturan Presiden (Perpres) No 18 Tahun 2016 tentang Pergantian Kedua Atas Peraturan Presiden No 12 Tahun 2014 tentang Jaminan Kesehatan, membuat polemik baru bagi warga. Dengan terdapatnya peraturan iuran partisipan pekerja bukan penerima upah (PBPU) serta partisipan bukan pekerja dinaikkan. Buat partisipan kelas III dikenakan bayaran Rp 25.500 per bulan/orang jadi Rp30.000. Peningkatan lebih besar pada kelas II serta I. Buat kelas II, iuran dari tadinya Rp 42.500 jadi Rp 51.000 sebaliknya di kelas I jadi Rp 80.000 dari tadinya Rp 59.500.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memperhitungkan peningkatan iuran tidak pas bila kita bercermin dengan keadaan pelayanan di lapangan. Untuk YLKI, sepanjang ini program JKN yang dikelola BPJS Kesehatan belum mempunyai standar pelayanan minimum yang jelas, nyaris di seluruh lini pelayanan BPJS Kesehatan masih sangat mengecewakan warga (Rolindrawan, 2015).

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan untuk mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga maupun masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi sangat penting mengingat pelayanan kesehatan ialah salah satu faktor yang ikut menentukan derajat kesehatan suatu rakyat. Salah satu pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak pemberi pelayanan kesehatan ialah puskesmas. Menurut Hasbi, 2012 puskesmas pada sistem JKN/BPJS memiliki

peran yang besar pada peserta BPJS kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya bila pelayanan dirasakan kurang memadai (Risky Cahyani, Noorhidayah, 2020).

Menurut Heriandi, 2007 menyimpulkan bahwa kepuasan pasien berkaitan positif dengan persepsi terhadap kualitas jasa suatu layanan. Apabila persepsi pasien baik dan positif terhadap pelayanan yang diterima, maka akan terjadi kepuasan, apabila yang terjadi sebaliknya maka akan tercipta ketidakpuasan.

Pembangunan kesehatan khususnya pada pokok program upaya kesehatan Puskesmas adalah pelaksana kesehatan dasar. Guna menaikkan derajat kesehatan masyarakat yang maksimal sehingga puskesmas wajib bisa menguatkan, mempertahankan jangkauan serta pemerataan dan tingkatkan kualitas pelayanan. Dengan kata lain, puskesmas tidak cuma dituntut dalam pelayanan kesehatan yang menyeluruh serta merata, namun pula memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Setiap pelayanan kesehatan menyadari berartinya memuaskan pasien sebab apabila mereka tidak puas maka akan beralih ke pusat pelayanan kesehatan yang lain (Permatasari & Ruliyansa, 2020).

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan sesuatu kebutuhan masyarakat serta kerap kali sebagai ukuran dalam keberhasilan pembangunan pelayanan kesehatan. Hak yang didapatkan oleh setiap pasien, sebagaimana yang tertulis pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun

2009 perihal Kesehatan, pasal 5 ayat (2) bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Pelayanan kesehatan adalah suatu kumpulan dari berbagai jenis layanan kesehatan, mulai dari promosi kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, rehabilitasi kesehatan hingga transplantasi organ (Pohan, 2006).

Puskesmas sebagai tulang punggung pelayanan kesehatan, oleh sebab itu harus berusaha melakukan kendali mutu serta kendali biaya sesuai persyaratan kerja sama pada sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama terdistribusi lebih besar dibandingkan dengan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan sehingga akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan lebih tinggi. Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran besar kepada peserta BPJS kesehatan. Pemanfaatan sistem JKN/BPJS ini merata di setiap puskesmas salah satunya di kota Banjarmasin (Risky Cahyani, Noorhidayah, 2020).

Data yang peneliti dapat dari Kantor BPJS Cabang Banjarmasin, terdapat jumlah peserta BPJS kesehatan yang aktif di Puskesmas Karang Mekar pada bulan Juli tahun 2021 berjumlah 5.093 peserta, pada Agustus tahun 2021 berjumlah 5.130 peserta, pada bulan September berjumlah 5.118 peserta dan pada bulan Oktober tahun 2021 berjumlah 5.024 peserta. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah peserta BPJS pada bulan September dan Oktober (Banjarmasin, 2021).

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 01 November 2021 di Puskesmas Karang Mekar didapatkan data jumlah pasien BPJS yang datang berobat pada tahun 2020 berjumlah 11.628 dirata-ratakan per bulanya berjumlah 969 pasien (Banjarmasin, 2021).

Data yang peneliti dapat dari Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin mengenai hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin didapatkan data bahwa pada jenis pelayanan loket, apotek dan gizi terdapat nilai yang kurang baik yaitu terkait tentang prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana. Namun terdapat pula nilai mutu yang sangat baik yaitu pada persyaratan pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas dan penanganan pengaduan (PKM Karang Mekar, 2020).

Peneliti juga melakukan wawancara pada lima pasien BPJS yang datang berobat ke Puskesmas Karang Mekar. Berdasarkan hasil wawancara tiga dari lima pasien BPJS mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas dimana keterlambatannya pihak petugas pelayanan dalam melayani keluhan yang membuat pasien harus menunggu lama, selain itu tempat tunggu yang minim pun menjadi masalah dimana beberapa pasien tidak kebagian tempat duduk. Sedangkan dua pasien mengatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas, pasien merasa cukup jelas dengan alur dan penjelasan yang

diberikan oleh pihak Puskesmas, pasien juga mentoleransi dengan antrian yang cukup banyak.

Hasil observasi yang peneliti lakukan keadaan lingkungan sekitar Puskesmas Karang Mekar cukup memadai seperti tersedianya lahan parkir namun hanya diperuntukan untuk kendaraan roda dua/motor, tersedianya ruang tunggu untuk pasien namun, ruang tunggu yang tersedia tidak terlalu besar tentu saja tidak cukup untuk menampung pasien yang banyak datang untuk berobat sehingga banyak pasien yang tidak kebagian tempat duduk.

Data yang peneliti dapat, peneliti ingin mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin, dimana hal ini memberikan dampak negatif bagi pasien yang merasa kurang puas akan pelayanan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin sehingga membuat pasien malas untuk datang berobat dan melakukan pemeriksaan kesehatan, namun berdampak positif jika pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin tentu saja akan berdampak baik bagi Puskesmas, dimana dari segi mutu pelayanan kesehatan telah tercapai atau sudah dianggap baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang dipaparkan peneliti dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin Tahun 2022” ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk melakukan evaluasi agar dapat lebih meningkatkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin agar tercapainya mutu pelayanan kesehatan yang optimal, sehingga dapat memperbaiki mutu pelayanan apabila terjadi penurunan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menggambarkan ilmu pengetahuan, mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin.

2. Manfaat Praktis

a. Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melakukan evaluasi agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi pendidikan untuk pembelajaran mengenai Manajemen Keperawatan.

c. Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai Manajemen Keperawatan, memberikan informasi mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin.

d. Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan wawasan pengetahuan dan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian serupa ditempat lain dengan metode penelitian berbeda.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penyusuran ke perpustakaan, jurnal dan artikel, peneliti mendapatkan beberapa penelitian yang pernah dilakukan beberapa peneliti sebelumnya yaitu:

1. Muliani (2019) dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin 2019. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif dengan rancangan *survey* serta menggunakan instrumen kuesioner. Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin dilaksanakan pada tanggal 7 Maret 2020. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS rawat inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin

dengan menggunakan teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, dengan metode *purposive sampling*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah pada populasi penelitian ini dilakukan pada pasien BPJS di rawat inap RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dilakukan terhadap pasien BPJS yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. Persamaan Penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang gambaran kepuasan pasien BPJS.

2. Sentia Dita Yulia, Noorhidayah, Yeni Riza (2020) dengan judul Faktor-faktor Yang Hubungan Dengan Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Di rumah Sakit Ulin Banjarmasin Tahun 2020. Penelitian ini menggunakan rancangan *Cross Sectional* yaitu variabel sebab dan akibat yang terjadi diukur data menggunakan metode *accidental sampling*. Responden penelitian adalah semua pasien rawat jalan BPJS yang berkunjung ke Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. Pengumpulan data melalui wawancara dengan metode kuesioner. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah pada populasi penelitian ini, dilakukan pada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. Persamaan Penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien BPJS.
3. Paska Feronica Magretina (2019) dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi

Di Puskesmas Kuin Raya Banjarmasin Tahun 2019. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan rancangan *survey*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kuin Raya dilaksanakan pada tanggal 8 April – 19 April 2019. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS dan non BPJS di Puskesmas kuin Raya Banjarmasin menggunakan teknik *sampling*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah pada populasi penelitian ini, dilakukan pada pasien BPJS dan Non BPJS. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dan Instrumen yang digunakan kuesioner.