

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan (Handayani, 2016). Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan (Nofiana & Sugiarsi, 2011).

Dengan penerapan layanan kesehatan, Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 yaitu Jaminan BPJS Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan keperawatan kepada pasien baik di Rumah Sakit ataupun di Puskesmas yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan Jaminan Kesehatan yaitu untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional di bawah BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan (Arianto, 2017).

Puskesmas sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan tolak ukur pembangunan kesehatan serta menjadi bukti bentuk keikutsertaan masyarakat. Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung dari apa yang diberikan puskesmas sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan yang didapat sudah sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan mengakibatkan hilangnya ketertarikan pasien untuk menggunakan jasa puskesmas, dan hal ini akan mengakibatkan pasien berpandangan buruk terhadap puskesmas (Taekab et al., 2019)

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau

dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. Ketidakpuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan timbul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesetannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Arianto, 2017). Pengukuran tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional penting dilakukan karena telah diamanatkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan pasal 42, bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan. Untuk mengetahui bermutu atau tidaknya pelayanan yang diberikan, dapat dilihat dari kepuasan pasien yang mengakses pelayanan kesehatan (Royanah, 2015)

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan langsung pada bulan maret tahun 2021 dengan sasaran 10 pasien JKN yang pernah berobat ke puskesmas tenggarang dengan memberikan kuesioner yang berisi empat pertanyaan didapati hasil yaitu 60% pasien menyatakan tidak puas dan 40% menyatakan puas. Rata-rata pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Nakes terutama dalam hal komunikasi, beberapa Nakes kurang ramah terhadap pasien dan melakukan pelayanan secara tergesa-gesa.

Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih jelas kondisi kepuasan pasien di puskesmas tersebut peneliti melakukan penelitian dengan sampel yang lebih besar untuk mengetahui secara umum “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan di Puskesmas Tenggarang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah dikemukakan oleh peneliti di latar belakang, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan di Puskesmas Tenggarang?

1.3 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan di Puskesmas Tenggarang

1.4 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang berdasarkan dimensi bukti fisik (Tangible)
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang berdasarkan dimensi perhatian (Emphaty)
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang berdasarkan dimensi ketanggapan (Responsiveness)
- d. Mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang berdasarkan dimensi kehandalan (Realibility)
- e. Mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan di Puskesmas Tenggarang berdasarkan dimensi Jaminan (Assurance)

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pasien JKN
- b. Untuk menambah referensi bagi penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

Memotivasi petugas puskesmas untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin supaya tingkat kepuasan pasien JKN baik