

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan tujuan melindungi seluruh masyarakat dengan premi yang terjangkau dan cakupan masyarakat yang lebih luas. Pelayanan kesehatan BPJS fokus pada Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) salah satunya puskesmas. Oleh karena itu kualitas fasilitas pelayanan kesehatan harus tetap dijaga dengan mempertimbangkan dampak implementasi sistem Jaminan Kesehatan Nasional akan menyebabkan peningkatan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima pelayanan kesehatan. Dengan adanya penilaian terhadap layanan ini, diharapkan fasilitas kesehatan ini terus berlanjut dan berkembang. Meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan, layanan kesehatan tidak lagi terfokus pada rumah sakit atau fasilitas kesehatan lanjutan, tetapi layanan kesehatan perlu dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan medis. Prinsip ini akan mendorong agar pelayanan kesehatan yang terfokus pada pelayanan kesehatan di puskesmas. (Budi Bambang *et al.*, 2017)

Pelayanan RJTP merupakan pelayanan kesehatan perorangan non-spesialistik untuk layanan rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) di Puskesmas atau klinik pratama pada klaim kapitasi dan non-kapitasi. Pelayanan RJTP mencakup pelayanan promosi kesehatan dan pencegahan, pelayanan kuratif, rehabilitatif, pemeriksaan, pengobatan dan tindakan pelayanan kesehatan gigi tingkat pertama. Angka akses pelayanan RJTP pada tingkat nasional adalah 3.730 per 10.000 peserta pada tahun 2019, artinya untuk setiap 10.000 peserta JKN di Indonesia terdapat 3.730 peserta yang mendapatkan layanan RJTP. Menurut Peraturan Presiden No 72 Tahun 2013 menjelaskan bahwa

kepesertaan JKN bersifat wajib dan dilakukan secara bertahap sehingga mencakup seluruh penduduk (Statistik JKN et al., 2015)

Berdasarkan pernyataan ini perbandingan antara jumlah peserta dan jumlah penduduk harus sebanding. Hal ini menunjukkan bahwa program JKN belum mencapai sasaran kepesertaan JKN yang mencakup seluruh warga negara. Keberhasilan JKN lebih banyak tergantung pada jasa dokter dan tenaga medis lainnya. Puskesmas dalam sistem JKN penting bagi peserta BPJS Kesehatan. Jika pelayanan puskesmas yang diberikan baik, maka akan lebih banyak peserta BPJS yang menggunakan pelayanan kesehatan tersebut (BPJS Kesehatan, 2022)

Puskesmas Udanawu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Agar pasien yang telah memanfaatkan layanan kesehatan merasa terpenuhi kebutuhannya terhadap layanan kesehatan yang telah diberikan oleh petugas medis kepada pasien. Berbagai cara dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang masih banyak dikeluhkan oleh pasien. Upaya pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien yakni dengan memberikan informasi secara detail dan pemeriksaan sesuai SOP yang ada.

Banyaknya jumlah pasien menimbulkan beberapa masalah, diantaranya berupa waktu tunggu yang cukup lama saat penginputan data di loket dan antri panjang di laboratorium sedangkan laboratorium yang tersedia hanya 1 dan digunakan untuk semua poli. Karena sesuai dengan prosedur jika melakukan pemeriksaan di Poli KIA harus melakukan pemeriksaan di laboratorium terlebih dulu.

Tingkat kepuasan pasien yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien harus teratur, akurat dan berkesinambungan. Pengukuran kepuasan peserta JKN harus dilakukan terus menerus secara konsisten dan valid minimal enam bulan sekali (Farah, Fauzah 2022)

Pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh petugas medis terhadap pasien peserta JKN diharapkan dapat memuaskan pasien tersebut.

Kualitas pelayanan di Puskesmas Udanawu agar lebih ditingkatkan lagi. Oleh karena itu, peneliti menanggapi perlu adanya penelitian mengenai kualitas pelayanan peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan di Poli KIA-KB di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11), indikator kualitas pelayanan ada lima dimensi yakni, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Mengatakan bahwa Pemerintah Daerah wajib menerapkan standar pelayanan minimum bidang kesehatan, maka perlu ditetapkan pengaturan tentang layanan Kesehatan Ibu, Bayi Baru Lahir, dan Anak Balita. Bidan memberikan konseling kepada pasien selama kehamilan yaitu memberikan asuhan antenatal care untuk mengoptimalkan kesehatan ibu dan anak selama kehamilan. Antenatal Care merupakan pemeriksaan kehamilan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental ibu hamil selama masa kehamilannya sehingga dapat mempersiapkan diri untuk pemberian ASI eksklusif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu bagaimana Tingkat Kualitas Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Tingkat Kualitas Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan peserta JKN di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui tingkat Kepuasan pelayanan peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan di Poli KIA-KB di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar
2. Mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan di Poli KIA-KB di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar
3. Mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan di Poli KIA-KB di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar
4. Mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan di Poli KIA-KB di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar
5. Mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan di Poli KIA-KB di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar
6. Mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan dimensi empati peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan di Poli KIA-KB di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini dapat menambah sumber informasi dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan di Poli KIA-KB di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Masyarakat

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai tingkat kualitas pelayanan peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan di Poli KIA-KB di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar

2. Bagi Pengembangan Ilmu dan Teknologi Asuransi Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi bagi pelaksanaan penelitian bidang asuransi kesehatan tentang tingkat

kualitas pelayanan peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan di Poli KIA-KB di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dilaksanakan untuk memperoleh pengetahuan dan menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan peserta JKN rawat jalan terhadap pelayanan di Poli KIA-KB di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar