

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi seseorang untuk melakukan berbagai aktivitas dengan kondisi yang baik. Sesuai (UU Nomor 17 Tahun 2023, 2023) tentang kesehatan menjelaskan kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Masalah dalam masyarakat yang sering terjadi saat ini adalah masalah kesehatan, untuk mengatasi masalah tersebut maka penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Puskesmas atau Fasilitas Kesehatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan yang baik apabila pelayanan tidak terbatas pada kesembuhan penyakit pasien saja tetapi juga pada sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, tepat waktu, sopan santun, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik memadai. Terdapat lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu wujud atau tampilan nyata (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Berdasarkan lima dimensi tersebut dapat diketahui ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan merupakan perasaan senang yang timbul dari dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan seseorang pada dasarnya merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Pelayanan dinilai memuaskan apabila bisa memenuhi harapan dan kebutuhan seseorang. Apabila harapan itu sesuai dengan kenyataan maka pihak yang dilayani akan memberi tanggapan yang positif terhadap pelayanan dan merasa puas (Barata, 2003).

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan bagi setiap warga negara dengan melaksanakan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Menurut (UU Nomor 40 Tahun 2004, 2004) tentang Sistem

Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang menjelaskan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia.

Program Rujuk Balik (PRB) merupakan salah satu program dari BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan dan memudahkan akses pelayanan kesehatan kepada peserta penderita penyakit kronis BPJS Kesehatan. Pada program PRB pasien akan mendapatkan rujukan balik untuk pemeriksaan lebih lanjut dari rumah sakit terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan primer di Puskesmas. Pelayanan PRB diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan penderita 9 penyakit kronis, seperti penyakit diabetes melitus, hipertensi, jantung, asma, penyakit paru obstruktif kronis (PPOK), epilepsy, stroke, schizophrenia, Systemic Lupus Erythematosus (SLE) yang sudah terkontrol / stabil namun masih memerlukan obat atau asuhan keperawatan jangka panjang. Harapannya peserta BPJS Kesehatan dengan penyakit kronis dapat memperoleh kemudahan akses pelayanan kesehatan dan menjalin hubungan yang baik antara petugas kesehatan dalam hal pelayanan juga memudahkan mereka untuk mendapatkan obat yang diperlukan.

Puskesmas Rejowinangun merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama beralamat di Jalan Kanjeng Jimat No.196 Santren Rejowinangun Kec. Trenggalek Kab. Trenggalek yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Pada Puskesmas Rejowinangun perlu diteliti tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan program rujuk balik di Puskesmas Rejowinangun. Karena mengetahui tingkat kepuasan pasien program rujuk balik juga penting dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan program rujuk balik di Puskesmas Rejowinangun.

Berdasarkan hal diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Deskripsi Kepuasan Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Program

Rujuk Balik (PRB) Di Puskesmas Rejowinangun Kabupaten Trenggalek ” dengan melihat aspek bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dapat dikategorikan bahwa gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan program PRB di Puskesmas dapat dinyatakan puas dan tidak puas. Alasan peneliti mengambil tempat penelitian di Puskesmas Rejowinangun Kabupaten Trenggalek karena ada beberapa masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Rejowinangun Kabupaten Trenggalek.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan suatu masalah yaitu “Bagaimana kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan program rujuk balik (PRB) di Puskesmas Rejowinangun Kabupaten Trenggalek ”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan program rujuk balik (PRB) di Puskesmas Rejowinangun.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a) Mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan program PRB pada aspek fisik (*tangible*).
- b) Mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan program PRB pada aspek kehandalan (*reliability*).
- c) Mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan program PRB pada aspek ketanggapan (*responsiveness*).
- d) Mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan program PRB pada aspek jaminan (*assurance*).
- e) Mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan program PRB pada aspek empati (*emphaty*).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi Puskesmas Rejowinangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama terhadap kesesuaian kualitas pelayanan program PRB.

1.4.2 Bagi Peneliti

Untuk memperoleh pengalaman dalam melaksanakan riset bidang asuransi kesehatan, khususnya penelitian tentang kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan program rujuk balik (PRB) di Puskesmas Rejowinangun Kabupaten Trenggalek.

1.4.3 Bagi Peneliti yang akan datang

Untuk mempelajari hal baru yang berhubungan dengan kepuasan peserta JKN terhadap kualitas pelayanan program rujuk balik (PRB) di Puskesmas Rejowinangun Kabupaten Trenggalek.