

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada deklarasi PBB tahun 1998 pasal 28 ayat 1 disebutkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur dalam kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang terdapat dalam Pancasila termasuk dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal 28 H dan pasal 34. Sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang layak bagi mereka yaitu pelayanan kesehatan yang adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia.<sup>1</sup> Berdasarkan deklarasi tersebut pasca perang dunia ke II beberapa negara menginisiasi untuk mengembangkan jaminan sosial. Antara lain jaminan kesehatan bagi semua penduduk (Universal Health Coverage). Sesuai sidang ke 58 WHA (World Health Assembly) menegaskan perlunya pengembangan sistem pembiayaan kesehatan yang menjamin tersedianya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Memberikan perlindungan kepada masyarakat terhadap resiko pembiayaan. Selain itu WHA ke 58 menetapkan resolusi yang menyatakan pembiayaan kesehatan yang berkelanjutan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial.

Untuk mewujudkan komitmen global dan konstitusi diatas, pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui sistem jaminan kesehatan nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan.<sup>2</sup> Ditetapkannya UU SJSN No.40 tahun 2004 dilatarbelakangi oleh skema asuransi yang hanya terfragmentasi pada asuransi PNS, pensiunan, veteran, ABRI (TNI/POLRI) sehingga diamanatkan untuk memberi jaminan pada seluruh masyarakat di Indonesia termasuk masyarakat miskin dan pegawai swasta serta penerima upah kerja dan akhirnya dibentuklah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan ditetapkan melalui Undang-undang dan hukum.<sup>2</sup> Hal ini terdapat pada UU RI No.40/2004 tentang SJSN, UU RI No 24/2011 tentang BPJS, PP RI No. 101/2012 tentang penerima bantuan iuran jaminan kesehatan dan PP RI No.12/2013 tentang jaminan kesehatan.<sup>3</sup>

BPJS merupakan badan hukum yang memiliki tujuan mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan sosial bagi setiap peserta dan anggota keluarganya. Dalam penyelenggaraannya, BPJS ini terbagi menjadi dua, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.<sup>4</sup>

BPJS kesehatan merupakan salah satu program dari pemerintah Indonesia yang menggantikan peran askes sebagai badan penyelenggara jaminan kesehatan pada masyarakat dan diharapkan mampu lebih baik lagi dari askes

yang dulunya belum mampu menjadi penyelenggara jaminan kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.<sup>4</sup> Salah satu layanan primer yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah puskesmas yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya puskesmas. Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS).<sup>5</sup> Sebagai salah satu pelaksana JKN untuk pelayanan primer adalah puskesmas.

Puskesmas merupakan suatu organisasi sosial yang menjalankan tugas sebagai penyedia jasa kesehatan bagi masyarakat. Tujuan utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah.<sup>5</sup> Sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.<sup>6</sup> Untuk memberi pelayanan yang bermutu secara umum dapat diperoleh dengan memberikan pelayanan pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.<sup>7</sup> Sedangkan Menurut Kotler (1988), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.<sup>8</sup>

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.<sup>9</sup>

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ulinuha (2014) di Semarang, sebanyak 10,10 % pasien BPJS merasa tidak puas dengan kesiagaan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan sebanyak 14,14% BPJS pasien merasa tidak puas dengan pelayanan diagnosis yang diberikan oleh dokter.<sup>9</sup> Pada penelitian yang dilakukan oleh Krisnadewi (2014) di Jember kepuasan pasien menurun hingga 5% terhadap pelayanan yang di berikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien BPJS.<sup>10</sup> Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Rundungan Ria (2015) di Manado kunjungan pasien pada poli

klirik gigi menurun pertahunnya dikarenakan fasilitas dan sarana yang kurang nyaman dan tidak memadai.<sup>11</sup>

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih dan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien guna memperbaiki kualitas pelayanan puskesmas terhadap pasien BPJS.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1.2.1. Apakah pasien peserta BPJS kesehatan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih dengan melihat dari dimensi *tangible, responsiveness, empathy, reliability, dan assurance* ?
- 1.2.2. Faktor – faktor apa sajakah yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

- 1.3.1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN dengan pelayanan kesehatan yg diberikan di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih.
- 1.3.3. Mengetahui dimensi yang harus ditingkatkan oleh puskesmas kecamatan cempaka putih dalam pelayanan kesehatan kepada pasien peserta JKN.
- 1.3.4. Untuk melihat faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

- 1.4.1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih
- 1.4.2. Dapat mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih
- 1.4.3. Dapat memberikan sumbang saran pada bidang kesehatan masyarakat dengan mengetahui gambaran tingkatan kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan yang telah diberikan
- 1.4.4. Jika penelitian ini berhasil, penelitian ini dapat sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan pada pasien JKN kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih.