

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Semua orang berhak atas hak asasi kesehatan, yang dikenal sebagai hak asasi manusia. Salah satu hak sosial masyarakat yang paling penting adalah hak untuk mendapatkan kesehatan. Pemerintah telah berupaya memperluas sektor kesehatan dengan membangun lebih banyak infrastruktur, seperti rumah sakit dan pusat kesehatan masyarakat di berbagai wilayah. (Ardinata, 2020).

Di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit organisasi fungsional dari instansi pelayanan kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan kesehatan, menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum di tingkat desa melalui Poliklinik Desa (Polindes) dan Pusat Kesehatan Masyarakat puskesmas Mutu pelayanan yang diberikan pada setiap tingkat sistem kesehatan, mulai dari desa, kabupaten, hingga kota, harus difokuskan pada kebutuhan pasien melalui kualitas pelayanan hingga kepuasan pasien (Steffany, 2019).

Kepuasan pasien merupakan suatu derajat perasaan pasien yang timbul akibat pelayanan kesehatan yang diterima pasien dibandingkan dengan apa yang diharapkan. (Pohan, 2013). Oleh karena itu, pasien yang tidak puas akan mengajukan keluhan kepada pihak rumah sakit jika pelayanannya kurang baik. Keluhan yang tidak ditangani dengan cepat akan menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. (Sari, 2020).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan badan hukum yang didirikan untuk mengelola program jaminan sosial disebut BPJS, berdasarkan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Penatausahaan Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan. BPJS terdiri dari dua kategori yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah organisasi hukum yang didirikan untuk mengelola program asuransi kesehatan. Tugas utama BPJS Kesehatan adalah mengelola

asuransi kesehatan nasional (JKN) untuk penduduk Indonesia. Orang-orang lebih mudah memanfaatkan layanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS, yang mencakup promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi, serta layanan obat dan bahan medis yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan medis. Setelah program BPJS didirikan oleh pemerintah, orang-orang lebih mudah memanfaatkannya.

Bagi pasien yang menerima layanan BPJS, ada berbagai macam masalah yang dapat dihadapi oleh mereka yang menggunakan program ini. Hal ini antara lain penolakan pasien BPJS kesehatan, terlalu lama menerima layanan, kekurangan jumlah layanan yang tersedia, ketidakmampuan untuk mendapatkan kartu BPJS, ketidakmampuan untuk mendapatkan akses ke fasilitas, fasilitas, dan layanan yang berkaitan dengan obat yang tidak sesuai jika dibandingkan dengan pasien yang membayar secara online. langsung. Pasien berharap diberikan kemudahan dan kenyamanan selama berobat di puskesmas, rumah sakit, atau klinik terdekat (Marpaung, 2019). Untuk memastikan pasien puas dengan layanan BPJS yang diberikan, masalah yang sering diperbaiki harus diselesaikan.

Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Gamping 1 dengan wawancara kepada 8 pasien BPJS mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup puas, mereka juga merasa nyaman saat menunggu pemeriksaan di ruang tunggu, 5 pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, 3 pasien mengatakan bahwa waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan cukup lama mulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, hingga dipanggil untuk melakukan pemeriksaan bisa sampai 15-30 menit. Adapun keluhan dari pasien dari dokter dan perawat yang tidak ramah dan terkesan lebih sombong. Hal ini menjadi evaluasi yang harus dibenahi dalam melayani pasien.

Berdasarkan permasalahan diatas, untuk mengetahui lebih jelas peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping

1”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka pertanyaan penelitiannya adalah: “Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping 1?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping 1

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan Pasien BPJS berdasarkan karakteristik pasien meliputi umur, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin.
- b. Mengetahui kepuasan pasien BPJS pada dimensi *Reliability* (Keandalan) di Puskesmas Gamping 1.
- c. Mengetahui kepuasan pasien BPJS pada dimensi *Responsiveness* (Cepat tanggap) di Puskesmas Gamping 1.
- d. Mengetahui kepuasan pasien BPJS pada dimensi *Assurance* (Jaminan) di Puskesmas Gamping 1.
- e. Mengetahui kepuasan pasien BPJS pada dimensi *Emphaty* (Kepedulian) di Puskesmas Gamping 1.
- f. Mengetahui kepuasan pasien BPJS pada dimensi *Tangibles* (Bukti fisik) di Puskesmas Gamping 1.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan untuk penelitian rekam medis dan informasi kesehatan serta untuk bahan diskusi dalam proses belajar mengajar.

- b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai acuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pasien, dan sebagai bekal di tempat kerja nantinya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan tentang kepuasan dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di lapangan di kemudian hari.

### b. Bagi Puskesmas Gamping 1

Dapat meningkatkan mutu pelayanan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping 1

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Meistika Shofiyana, Lestari Nining, Pramuningtyas Ratih, Ichsan Burhannudin (2019)	Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Gatak di Sukoharjo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS puas dengan kualitas layanan di Puskesmas Sukoharjo berdasarkan lima kategori, yaitu fasilitas fisik yang baik, sikap staf yang baik, prosedur layanan yang baik, dan fasilitas yang lengkap. Selain itu, tidak ada perbedaan dalam layanan yang diberikan kepada pasien BPJS dan masyarakat umum.	Terletak pada dimensi kepuasan yang diukur dengan <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>tangibles</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i>	Terletak pada metode dan lokasi penelitian. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan dilakukan di Puskesmas Gatak di Sukoharjo
2	Kamil Hajjul (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUDZA Banda	Hasil penelitian semua dimensi menghasilkan <i>Gap Score Negative</i> secara berurutan yaitu;	Terletak pada desain penelitian yaitu dengan jenis deskriptif dan kuantitatif dan rancangan menggunakan desain <i>cross sectional</i> dan	Terletak pada alat pengumpulan data dan sampel yang digunakan

		Aceh	Dengan skor Indeks Kepuasan Pasien 40.756%, dimensi empati -0.9, dimensi reliability - 0.86, dimensi responsiveness dan assurance -0.7, dan dimensi tangibles -0.6.	dimensi kepuasan yang digunakan	
3	Dewi Meutia (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur	Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda Kepuasan pasien = $2,479 + 0,261BF + 0,112K + 0,372DT + 0,022J + 0,122E$ dapat dinyatakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik.	Terletak pada metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan kuesioner	Terletak pada sampel dan analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan sampel simple random sampling dan menggunakan analisis data dengan analisis regresi linear berganda
4	Arifin Muhammad Hersan,	Hubungan Mutu Pelayanan	Hasil penelitian dengan	Terletak pada desain penelitian yaitu	Terletak pada sampel penelitian dan

	Suprayitno (2021)	Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda	Setelah selesai survei, ternyata ada hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan tingkat kebahagiaan responden, dengan p-value = 0.000 < $\alpha$ = 0.05.	menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Untuk menilai kualitas layanan, digunakan teknik sampling purposive, dan ada sepuluh dimensi kepuasan.
5	Chinintyas Dwi Putri, Manalu Putranto (2020)	Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Pelayanan Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar	Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar dengan nilai r = 0,419 dan nilai signifikansi atau p = 0,000, dengan taraf signifikan yang digunakan 5% (0,05).	metode penelitian kuantitatif dan desain <i>cross-sectional</i> , dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel yang tidak disengaja.	Terletak pada lokasi penelitian ini dilakukan di Klinik Haji Medan Mabar