

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sekiranya biayanya dapat dikendalikan serta kualitasnya dapat membantu masyarakat (Suaib, 2015). Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Pelayanan Puskesmas yang secara menyeluruh meliputi pelayanan promotif (peningkatan kesehatan), preventif (upaya pencegahan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Departemen Kesehatan, 2014). Perawat di Puskesmas memberikan pelayanan asuhan keperawatan, dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan perawat menggunakan suatu pendekatan yaitu standar asuhan keperawatan. Standar asuhan keperawatan adalah tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien mulai dari pengkajian masalah, penyusunan rencana keperawatan, melaksanakan tindakan dan prosedur keperawatan secara menyeluruh baik fisik, mental, sosial, spiritual dan mengevaluasi hasil tindakan keperawatan.

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 279/MENKES/SK/IV/2006 pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif dan ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat.

Menurut Suprafto, (2011) dalam pelayanan kesehatan terdapat lima dimensi kepuasan utama diantaranya ketanggapan yaitu kesediaan dan kesiapan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien untuk mendapatkan pelayanan secara cepat, merespon permintaan pasien, serta menginformasikan kapan saja pelayanan akan diberikan. Keandalan yaitu konsistensi kinerja pelayanan, mampu memberikan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan janji dan waktu yang telah disepakati. Jaminan yaitu perilaku para petugas kesehatan yang mampu memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggannya, selalu bersikap sopan, dan menguasai pengetahuan dan keterampilan. Empati yaitu kemampuan para petugas kesehatan untuk memahami keluhan pasien, memberikan perhatian secara individual, memberikan kesempatan untuk bertanda dan ketepatan waktu agar pelanggan tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Bukti fisik yaitu keadaan lingkungan sekitar yang nyata, dan dilihat dari pelayanan para petugas kesehatan yang meliputi penampilan petugas, peralatan dan fasilitas yang digunakan.

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 (Bustami, 2012).

Pada tahun 2004 dikeluarkan Undang-Undang No.40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 bahwa Jaminan Sosial Nasional akan

diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya telah dimulai 1 Januari 2014. 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 di Indonesia (Solihat, 2013).

Berbagai masalah yang muncul di media massa dan media cetak dapat penulis rangkum sebagai berikut : banyaknya pasien yang harus dilayani di Provider Pertama (PPK1) menyebabkan antrian yang panjang, ketidakelegan atau rasa tidak puas pasien BPJS yang disebabkan karena standar pelayanan di Fasilitas di rasakan berbeda dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS, pemeriksaan yang cepat dan terkesan gesa-gesa, pemberian obat yang dibatasi membuat pasien tidak nyaman, peserta BPJS harus bolak-balik mengantri untuk berobat lagi, sistem rujukan yang berjenjang, pasien merasa proses rujukan menjadi lebih lama. Adanya kewajiban bagi masyarakat untuk menjadi peserta BPJS, maka pemerintah harusnya menyiapkan Provider atau mitra yang baik dan bermutu. Karena masyarakat telah membayarkan iuran, maka masyarakat berharap memperoleh pelayanan yang prima.

Sesuai proposal penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sleman dan dikarenakan kondisi covid-19 maka Puskesmas Sleman tidak mengizinkan untuk melakukan pengambilan data, sehingga penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *literature review*. Literatur terkait evaluasi pasien BPJS di Puskesmas di Indonesia sudah ada. Dari beberapa hal tersebut peneliti ingin menggali tentang apakah pasien BPJS sudah merasa puas dengan pelayanan di

Puskesmas. Penelitian ini akan mengkaji penelitian-penelitian terdahulu sehingga mendapatkan kesimpulan dan informasi baru terkait pelayanan Puskesmas terhadap pasien BPJS.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan *literature review* “Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di puskesmas”.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pengguna BPJS.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan.
- c. Mengetahui jenis kepuasan.