BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk mendapatkan hidup layak dan produktif manusia perlu mendapatkan kebutuhan dasar kesehatan yang diselenggarakan oleh pelayanan kesehatan dalam segi biaya dapat dikontrol dengan mendapatkan kualitas pelayanan yang bisa mendukung masyarakat (Suaib, 2015). Sebagaimana yang tersemat dalam (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009) tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau dan mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan.

Berbagai cara akan dilakukan setiap orang untuk mendapatkan pengobatan dapat berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan yang tersebar di seluruh indonesia seperti rumah sakit, namun juga bisa didapatkan pada instansi pemberi pelayan kesehatan (PPK) tingkat pertama yaitu adalah Puskesmas Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tentang Puskesmas (2014), Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Harapan pemerintah, instansi kesehatan dapat memberikan pelayanan yang optimal dalam proses kegiatan Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan), serta *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan), pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Efendi, 2009). Puskesmas ialah suatu fasilitas kesehatan yang bisa dimanfaatkan oleh manfaatkan oleh masyarakat. Puskesmas menjadi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) kesehatan menjadi tumpuan dari pelayanan kesehatan di Indonesia (Eninurkhayatun, 2017).

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Dalam kegiatan pelayanan kesehatan Puskesmas didukung manajemen pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan kegiatan menjaga, memelihara dan melayani rekam medis baik secara manual maupun elektronik sampai menyajikan informasi kesehatan di rumah sakit, praktik dokter klinik, asuransi kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan dan lainnya yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan menjaga rekam kesehatan (Permenkes, 2013).

Suatu upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal guna meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat maka pemerintah memutuskan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk merealisasikan itu. Sejak 1 Januari 2014 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menerbitkan BPJS Kesehatan. Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.1 (2014) menjelaskan bahwa jaminan kesehatan ialah suatu jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

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 (Solihat, 2013).

Masyarakat memiliki harapan bahwa setiap berobat dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dan optimal dari aspek medis maupun non medis, pelayanan medis berupa segala sesuatu yang berhubungan dengan kedokteran pelayanan non medis. Segala sesuatu yang di luar dan tidak berhubungan dengan bidang kedokteran dalam pelayanan non medis. Kepuasan penggunaan jasa pelayanan kesehatan dapat dinyatakan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pasien berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, serta kecepatan pelayanan yang diberikan pasien setiap kali pasien datang di instalasi pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Menurut Dewi (2015), dalam pelayanan kesehatan kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan selama proses pegobatan. Ketidakpuasan dalam pelayanan dapat menimbulkan persepsi dan berdampak buruk pada tahap awal dan tahap selanjutnya sehingga secara keseluruhan pelanggan tidak merasa puas dari pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang penting dalam era persaingan saat ini. Dalam memberikan pelayanaan yang optimal untuk memuaskan pelanggan akan loyal untuk meggunakan pelayanan tersebut sehingga akan membuat institusi pemberi pelayanan kesehatan mampu bertahan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan menganalisis jurnal terkait kepuasan pasien BPJS tentang fenomena ketidakpuasan pasien BPJS tersebut yaitu pasien BPJS menganggap prosedur pemeriksaan dan administrasi pasien BPJS yang berjenjang dan validasi data kepesertaan yang memerlukan waktu dianggap berbelit-belit atau karena faktor internal yakni pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien BPJS kurang baik sehingga pasien merasa kurang puas. Terdapat keluhan maupun permasalahan yang disampaikan pasien kepada petugas pelayanan kesehatan di puskesmas terkait kepuasan pasien BPJS yaitu prosedur pendaftaran dan pelayanan yang berbelit-belit dan jadwal dokter yang tidak teratur yang menimbulkan persepsi kepuasan pasien berbeda.

Dengan adanya masalah di atas, maka peneliti ingin menganalisis kepuasan pasien BPJS terhadap pelanayan kesehatan di puskesmas karena dapat bermanfaat sebagai bahan acuan petugas Rekam medis yang terdapat di Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhdap pasien BPJS di Puskesmas.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan metode *Literatur Review*.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Untuk mengetahui kepuasan tentang pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan menggunakan metode *literatur review.*

2. Tujuan Khusus

   a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan dimensi (*Reliability)* kehandalan.

   b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan dimensi (*Responsiveness*) ketanggapan.

   c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan dimensi (*Assurance)* jaminan.

   d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan dimensi (*Tangibles)* wujud nyata.

   e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan dimensi (*Empaty)* empati.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

   a. Bagi Tenaga Kesehatan yang Terdapat di Puskesmas

      Diharapkan mampu meningkatkan mutu kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS khususnya pada pasien rawat jalan.

   b. Bagi Peneliti

      Dapat menambah wawasan dan dapat mengaplikasikan teori pada dunia kerja.

2. Manfaat Teoritis

   Bagi Mahasiswa Unjani Yogyakarta

   Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan pustaka dan tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang rekam medis khususnya dalam menganalisis kepuasan pasien BPJS terhadap kesehatan di Puskesmas.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA