

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Susila (2020) Jaminan Kesehatan Semesta (*Universal Health Coverage*) merupakan mandat dan kesepakatan global yang dikeluarkan oleh organisasi PBB dan disetujui oleh negara-negara diseluruh dunia termasuk Indonesia yang dimulai dengan kesepakatan bersama *World Health Organisation (WHO)* yang dilanjutkan dengan kesepakatan penerapan program *Millenium Development Goals (MDGs)* serta kesepakatan mengenai *Sustainable Development Goals (SDGs)* Berangkat dari hal tersebut diatas maka layanan ataupun Jaminan Kesehatan merupakan hal yang disorot oleh dunia dan setiap negara memiliki kebijakan yang berbeda-beda dalam melaksanakan mandat jaminan kesehatan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut diatas Pemerintah telah membentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional-Kartu Indonesia Sehat (SJSN-KIS) dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai sarana pendukung bagi pemenuhan kesehatan publik untuk meningkatkan akses masyarakat pada pelayanan kesehatan yang komprehensif, bermutu, dan merata bagi seluruh rakyat Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dibentuk oleh Pemerintah dan merupakan sebuah transformasi dari PT Askes (Persero). Berawal pada tahun 2004 Pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sebagai tindak lanjutnya, pada tahun 2011 Pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), serta

menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga kemudian PT Askes (Persero) berubah statusnya menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan inilah negara hadir untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata (Susila, 2020).

Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS) ini telah diimplementasikan di Provinsi Riau, dan didapat data bahwa jumlah masyarakat di Provinsi Riau yang telah mengikuti program JKN-KIS, serta meningkat dan mencapai sekitar 69% peserta. Peningkatan ini terjadi karena pelayanan kesehatan yang dianggap berhasil memberikan kepuasan kepada pasien. Perkembangan ini juga sejalan dengan arah kebijakan dan strategi nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2019, yaitu meningkatnya persentase penduduk yang menjadi peserta Jaminan Kesehatan melalui Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Bidang Kesehatan, minimal mencakup 95% pada tahun 2019 (Ferdian & Oldestia (2019).

Namun hal diatas tidak sejalan dengan survei yang telah dilakukan peneliti melalui wawancara kepada para responden yaitu pasien pengguna layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ditemukan permasalahan yang ada dalam puskesmas tersebut adalah bahwa sistem Jaminan Kesehatan yang ada di Puskesmas rawat inap masih kurang berjalan dengan baik dan pelayanan yang ada di puskesmas tersebut masih kurang berjalan dengan maksimal, hal tersebut karena seringkali didapati dokter/perawat yang terlambat sehingga pasien diharuskan menunggu dalam waktu

yang cukup lama, perawat ataupun dokter yang terkesan kurang komunikatif serta penanganan ataupun pelayanan yang dilakukan dokter maupun perawat terkesan terburu-buru dalam menangani pasien layanan JKN.

Berdasarkan latar belakang di atas yang memaparkan adanya kesenjangan antara tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Bagan Batu dengan data yang dimiliki oleh BPJS, serta adanya penurunan indeks kepuasan peserta BPJS maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan JKN di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka didapatkan rumusan masalah yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan JKN di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan JKN di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap layanan JKN di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu berdasarkan kehandalan (*Reliability*).

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan JKN di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu berdasarkan daya tanggap (*Responsiveness*).
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan JKN di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu berdasarkan jaminan (*Assurance*).
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan JKN di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu berdasarkan empati (*Emphaty*).
6. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan JKN di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu berdasarkan bukti fisik (*Tangibles*).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Puskesmas Bagan Batu

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bagan Batu.

2. Manfaat bagi Instansi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan ilmiah dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pasien terhadap layanan JKN.

3. Manfaat Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan JKN di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu Tahun 2022

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan

2.1.1. Defenisi Kepuasan

Kepuasan merupakan sikap ataupun perasaan puas, rasa senang serta perasaan lega ketika memakai suatu produk ataupun mendapatkan pelayanan pada sektor jasa

2.2. Kualitas

2.2.1. Defenisi Kualitas Pelayanan

Menurut Meutia Dewi yang dikutip oleh (Pertiwi, 2017) Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

2.3. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

2.3.1. Defenisi JKN

Jaminan Kesehatan merupakan jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan.

2.4. Puskesmas

2.4.1. Defenisi Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

2.5. Kerangka Konsep Penelitian

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap layanan JKN.

Sedangkan variabel independennya adalah Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangibles*), dan Empati (*Empathy*).