

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

1.1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bekerjasama dengan BPJS dalam pelaksanaan JKN. Melalui JKN, sistem pelayanan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan jangkauan layanan kesehatan kepada masyarakat (BPJS, 2014).

Mutu pelayanan kesehatan menjadi sangat penting dalam menjamin keberlangsungan pelayanan kesehatan dalam menambah pasien baru dan menjaga retensi untuk peningkatan dan pengembangan pelayanan itu sendiri. Pengalaman pasien (*patient experience*) dapat menggali informasi dari pasien mengenai apa yang sebenarnya terjadi saat mendapat pelayanan tertentu di fasilitas pelayanan kesehatan. Melalui pengalaman pasien, dapat diukur aspek yang dianggap penting oleh pasien ataupun memunculkan hal-hal yang dapat meningkatkan mutu pelayanan menurut pandangan pasien (Riskiyah, 2017).

Puskesmas Tangkahan Durian adalah salah satu Puskesmas rawat jalan di Kabupaten Langkat. Memiliki jumlah penduduk sebanyak 30.029 jiwa di wilayah kerjanya. Puskesmas ini memiliki 4 dokter umum, 35 bidan, 2 dokter gigi, 5 perawat, 3 tenaga kesehatan masyarakat, 2 tenaga gizi dan 2 tenaga kefarmasian.

Berdasarkan survei pendahuluan di Puskesmas Tangkahan Durian, didapati keluhan mengenai tenaga kesehatan yang datang tidak tepat waktu sesuai dengan jam operasional Puskesmas dibuka yaitu pukul 08.30 pagi. Pasien juga mengeluhkan mengenai kurangnya kebersihan pada toilet Puskesmas. Selain itu, pasien juga mengeluhkan mengenai kasus dimana pasien harus membeli obat dari luar karna tidak adanya ketersediaan obat tertentu di Puskesmas. Selain itu, tata ruang di Puskesmas tidak terlalu baik karena adanya tumpukan alat kesehatan yang tidak digunakan di tengah ruangan dan bukan didalam gudang. Selain itu, ruang pemeriksaan juga tergolong kecil yang membuat tidak nyaman. Hal ini senada dengan keluhan pasien dan tenaga kesehatan setempat yang menganggap Puskesmas masih kurang luas sehingga beberapa tindakan seperti persalinan tidak dapat dilakukan di Puskesmas tersebut.

Berdasarkan teori yang telah diuraikan dan penelitian-penelitian terdahulu serta fakta yang peneliti dapatkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengalaman Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dalam Era JKN di Puskesmas Tangkahan Durian Kecamatan Brandan Barat Kabupaten Langkat”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengalaman Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dalam era JKN di Puskesmas Tangkahan Durian Kecamatan Brandan Barat Kabupaten Langkat Tahun”.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam era JKN di Puskesmas Tangkahan Durian Kecamatan Brandan Barat Kabupaten Langkat.

Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Tangkahan Durian
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada pihak Puskesmas dengan harapan agar kedepannya Kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat.
2. Bagi Masyarakat
Sebagai referensi dalam memilih pelayanan kesehatan.
3. Bagi Peneliti
Penelitian ini bermanfaat menambah wawasan pengetahuan tentang pengalaman pasien terhadap pelayanan Kesehatan.
4. Bagi Akademisi
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

Tinjauan Puskata

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Pengertian Puskesmas dalam Permenkes RI No. 43 Tahun 2019 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas memiliki dua jenis pelayanan, yaitu Puskesmas rawat inap dan Puskesmas non rawat inap. Menurut Herlambang (2016), Puskesmas memiliki 3 fungsi, yaitu :

- a. Sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
- b. Untuk membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya.
- c. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan melalui pelayanan kesehatan baik perorangan maupun masyarakat.

Puskesmas dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Berdasarkan Perpres No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan pelayanan promotif dan preventif yang diberikan Puskesmas, meliputi:

- a. Penyuluhan kesehatan perorangan
- b. Penyuluhan mengenai pengelolaan factor risiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat
- c. Imunisasi dasar Baccile Calmett Guerin (BCG), difteripertusis tetanus dan Hepatitis-B (DPT-HB), polio, dan campak
- d. Keluarga berencana, meliputi konseling, kontrasepsi dasar, vasektomi dan tubektomi bekerjasama dengan lembaga yang membidangi keluarga berencana.
- e. Skrining kesehatan, diberikan secara selektif yang ditujukan untuk mendeteksi risiko penyakit dan mencegah dampak lanjutan dari risiko penyakit tertentu.
- f. Vaksin untuk imunisasi dasar dan alat kontrasepsi dasar disediakan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah.

Sedangkan pelayanan kuratif dan rehabilitasi yang diberikan meliputi:

- a. Administrasi Pelayanan.
- b. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis.

- c. Tindakan medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif.
- d. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai.
- e. Transfusi darah sesuai dengan kebutuhan medis.
- f. Pemeriksaan penunjang diagnostic laboratorium tingkat pertama.
- g. Rawat inap tingkat pertama.

Pengalaman Pasien

Pengalaman dapat diartikan sebagai sesuatu yang pernah dialami, dijalani maupun dirasakan, baik yang sudah lama maupun yang baru saja terjadi (Saparwati, 2012). Pengalaman adalah pengamatan hasil kombinasi dari penglihatan, penciuman, pendengaran serta pengalaman masa lalu (Notoatmodjo, 2007).

Jadi dapat disimpulkan, bahwa pengalaman pasien adalah sesuatu yang pernah dialami, dijalani maupun dirasakan oleh pasien saat mendapatkan pelayanan kesehatan. Pengalaman yang dirasakan diperoleh saat peristiwa baru saja terjadi maupun sudah lama berlangsung dan dapat diberikan kepada siapa saja untuk digunakan dan menjadi pedoman serta pembelajaran manusia (Notoatmodjo, 2007).

Menurut Wong dan Haggerty, (2013) menyebutkan dalam hasil riset mereka bahwa terdapat 6 (enam) sumber utama dimensi penting untuk mengukur pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan primer (Primary Health Care), PHC) yaitu:

- a. Akses (Access) : kemudahan akses terhadap kontak pertama, akomodasi serta kemudahan akses ekonomi.
- b. Komunikasi Interpersonal (Interpersonal Communication) : Komunikasi secara umum, penuh rasa menghormati, berbagi info terhadap setiap keputusan dan pelayanan total terhadap semua orang. Contohnya: komunikasi dokter dengan pasien.
- c. Kontinuitas dan Koordinasi (Continuity and Coordination) : Keberlangsungan hubungan, Keberlangsung informasi, Koordinasi..
- d. Layanan Komprehensif (Comprehensiveness of Service) : Jenis layanan yang disediakan yaitu promosi kesehatan, pencegahan, dan pengobatan.
- e. Kepercayaan (Trust): Rasa percaya dan keyakinan terhadap sistem pelayanan kesehatan publik (PHC) yang ada.
- f. Laporan perkembangan pasien yang telah dirawat (Patient-Reported Impacts of Care) : Perkembangan aktif pasien.

Berdasarkan teori Devkaran terdapat beberapa dimensi dalam pengalaman pasien, yaitu:

- a. Pelayanan dokter
- b. Pelayanan perawat
- c. Manajemen operasi dan prosedur
- d. Kebersihan
- e. Keramahan dalam pelayanan
- f. Konsistensi dan koordinasi perawatan
- g. Hak dan umpan balik perawatan
- h. Kontrol terhadap nyeri
- i. Keterlibatan keluarga dan teman

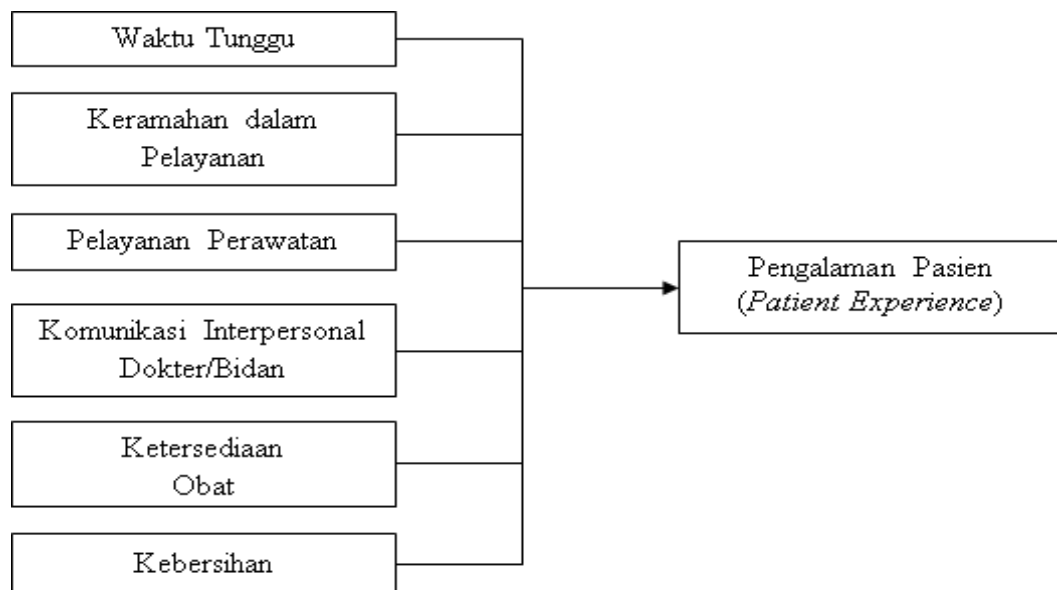
- j. Kekosongan obat
- k. Waktu Tunggu
- l. Ketersediaan obat
- m. Kualitas makanan

Dimensi-dimensi yang dapat mengukur pengalaman pasien dapat dilihat dari gabungan teori Wong dan Hagerty serta teori Devkaran, antara lain:

- a. Waktu Tunggu: waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
- b. Keramahan dalam pelayanan: sikap dan perilaku petugas kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan.
- c. Pelayanan Perawat: mengaplikasikan konsep-konsep Keperawatan oleh seorang perawat kepada pasien seperti memahami masalah yang dihadapi oleh pasien, kemampuan untuk memperhatikan orang lain, keterampilan intelektual, teknikal dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku caring atau kasih sayang.
- d. Komunikasi Interpersonal Dokter: Komunikasi secara umum, penuh rasa menghormati, berbagi info terhadap setiap keputusan dan pelayanan total terhadap semua orang. Contohnya: komunikasi dokter dengan pasien.
- e. Ketersediaan Obat: tersedianya obat setiap saat dibutuhkan baik mengenai jenis, jumlah maupun kualitas secara efisien.
- f. Kebersihan: tempat pelayanan kesehatan yang dirancang, dioperasikan dan dipelihara dengan sangat memperhatikan aspek kebersihan bangunan dan halaman baik fisik, sampah, limbah cair, air bersih dan serangga/binatang pengganggu.

Kerangka Berpikir

Berdasarkan Tinjauan Pustaka yang telah dibuat maka kerangka pikir untuk penelitian dibuat dalam bentuk skema berikut ini:



Gambar 1. Kerangka berpikir