

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Yang berisi Tentang BPJS merupakan badan hukum dan sebagai badan pelaksana jaminan Kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 terbentuk dari Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (Putri, 2015).

Pelayanan Kesehatan yang baik merupakan kebutuhan masyarakat dan sering menjadi ukuran keberhasilan pembangunan. Menyadari pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara, maka dari itu pemerintah berupaya menghasilkan program yang dapat meningkatkan layanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satunya adalah JKN yang di selenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Masyitoh, Widowati, & Rengga, 2013). Peserta JKN meliputi setiap orang termasuk orang asing yang telah bekerja minimal selama enam bulan di Indonesia. Program JKN terdiri atas dua kelompok yakni Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta bukan PBI.

Sistem JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dimana dalam memberikan pelayanannya BPJS Kesehatan bekerjasama dengan fasilitas yang ada di seluruh Indonesia². Pada sistem JKN dikembangkan konsep pelayanan berjenjang dengan fasilitas kesehatan

Tingkat Pertama meliputi Puskesmas, Klinik Pratama atau yang setara, praktek dokter, dokter gigi, dan rumah sakit kelas D atau yang setara sebagai gatekeeper yang merupakan sistem pelayanan kesehatan dimana fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan medik dan standar kompetensinya.

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan klinik adalah kepuasan pasien. Secara teorinya, kepuasan didefinisikan sebagai suatu reaksi Pasien terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami. Selain itu, kepuasan juga mempertimbangkan tentang apa yang dirasakan oleh Pasien. Pasien akan memberikan penilaian tentang suatu yang mereka dapatkan (Suryani, 2015)

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan klinik. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan.(Anjaryani, 2009)

Studi terdahulu tentang penelitian yang berhubungan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di faskes BPJS pernah dilakukan oleh Afriska Dwi Artina berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta".

Penelitian ini dilakukan pada bulan juni – desember 2006 di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta. merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Pengukuran kepuasan menggunakan kuesioner dan wawancara. Data yang diperoleh dianalisis dengan uji Mann-Whitney. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78,52% pasien DSM dan 82,01% pasien BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus. Berdasarkan uji Mann-Whitney diperoleh hasil bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang bermakna antara pasien BPJS dan pasien DSM pada aspek Berwujud, Keandalan, dan Daya tanggap ($p > 0,05$) sedangkan pada aspek jaminan dan Empati terdapat perbedaan yang signifikan ($p < 0,05$).

Klinik Citra 6 Kota Probolinggo merupakan salah satu Faskes tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS. Jumlah pasien BPJS yang terdaftar di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo adalah sebanyak 4905 pasien sedangkan untuk pasien umum hanya 398 pasien. Dari beberapa pasien yang berobat di sana, ada sebagian yang mengeluh tentang pelayanan yang diberikan di klinik diantaranya adalah tentang dokter yang sering datang terlambat sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapat pemeriksaan serta pelayanan dari bagian administrasi yang kurang ramah dalam melayani pendaftaran. Dari masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Diukur Dari Kualitas Pelayanan Kesehatan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan seperti

bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS diukur dari kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS diukur dari kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah pembuatan kuisioner, pengumpulan data, dan analisis data.

Adapun keterbatasan penelitian adalah tingkat kejujuran pasien BPJS di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo dalam melakukan pengisian kuesioner.

1.6 Definisi Istilah dan Singkatan

Adapun definisi istilah adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan adalah perasaan suka atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atas kinerja (atau hasil) produk dengan yang diharapkan. (Kotler & Keller, 2006)
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. (Aryani & Rosinta, 2010)

3. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. (Permenkes, 2014)
4. BPJS adalah badan hukum public yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di indonesia (BPJS, 2014)
5. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi. (Permenkes, 2004)