

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan merupakan suatu usaha yang dilaksanakan oleh seluruh elemen, baik pemerintah maupun rakyat guna meningkatnya kesediaan, kesadaran, serta kebiasaan untuk menjaga kesehatannya dengan hidup sehat sehingga terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya<sup>1</sup>. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah agar terwujudnya pelayanan kesehatan yang optimal serta untuk mewujudkan pembangunan kesehatan menuju Indonesia adalah dengan ditetapkannya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).<sup>2</sup>

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional disebutkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia dimaksudkan agar dapat memberikan perlindungan kesehatan dengan wujud pemanfaatan pemeliharaan kesehatan sehingga dapat terpenuhinya kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap peserta yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah maupun yang membayar iurannya sendiri.<sup>3</sup>

Puskesmas dijadikan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat, hal tersebut lantaran kehadiran puskesmas yang meluas ke seluruh daerah baik di kelurahan, kecamatan, maupun kabupaten. Keberadaan Puskesmas yang cukup mudah dijumpai dan dekat dengan masyarakat ketimbang Rumah Sakit, sebab keberadaan Rumah Sakit ditingkat kecamatan agak terbatas, yang mana mayoritas hanya berada dikabupaten atau provinsi saja.<sup>4</sup>

Berdasarkan data Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Timur total jumlah puskesmas yaitu 17 yang terdiri dari 10 puskesmas rawat inap dan 7 puskesmas non rawat inap. Dari 17 Puskesmas yang ada di Tanjung

Jabung Timur, puskesmas Nipah Panjang merupakan puskesmas dengan jumlah kunjungan rawat jalan tertinggi nomor 3 pada tahun 2018 dengan jumlah kunjungan sebanyak 14.191<sup>5</sup>. Kemudian di tahun 2019 terjadi peningkatan jumlah kunjungan di pelayanan rawat jalan dengan jumlah sebanyak 14.242 sehingga, menjadi puskesmas dengan jumlah kunjungan rawat jalan terbanyak di Kabupaten Tanjung Jabung Timur.<sup>6</sup>

Semakin bertambahnya tuntutan masyarakat perihal pentingnya kualitas pelayanan kesehatan maka, peran puskesmas harus dikembangkan lagi demi memberikan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara pasien dalam menilai kualitas layanan yang diterimanya terhadap kualitas layanan yang diinginkan.<sup>1</sup> Puskesmas merupakan penyedia pelayanan kesehatan yang memegang peranan yang penting serta tanggung jawab yang besar, supaya dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dimana sesuai dengan faktanya dilapangan memperlihatkan bahwa pada hakikatnya masih ditemukan beberapa kelemahan dari aspek pemberi pelayanan kesehatan, seperti minimnya keramahan petugas yang menyebabkan ketidakpuasan pasien akan pelayanan yang diterima lantaran tidak selaras dengan kehendak yang diinginkan oleh pasien.<sup>7</sup>

Secara umum kepuasan pasien didefinisikan seperti suatu perbandingan antara layanan maupun kinerja yang diperoleh dengan keinginan pasien. Ketika layanan kesehatan yang diberikan tidak mencukupi keinginan artinya pasien tidak puas, kebalikannya jika layanan kesehatan yang diberikan sebanding atau bahkan melampaui keinginan pasien maka pasien akan mendapatkan suatu rasa puas akan pelayanan kesehatan yang telah diberikan<sup>8</sup>. Terdapat 5 dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu; berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.<sup>9</sup>

Berdasarkan data kunjungan puskesmas, data kunjungan pasien rawat jalan puskesmas Nipah Panjang pada tahun 2017 berjumlah 12.351, yang terdiri dari 7.874 pasien umum dan 4.477. Pada tahun 2018 jumlah pasien rawat jalan sebanyak 14.191 dengan jumlah pasien umum sebanyak 9.551 dan

pasien pengguna JKN sebanyak 4.640 pasien. Kemudian pada 2019 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 14.242 yang terdiri dari 9.905 pasien umum dan 4.337 pasien pengguna JKN. Jika dilihat dari keseluruhan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2017-2019, terjadi peningkatan jumlah pasien. Namun jika dilihat berdasarkan jumlah kunjungan pasien umum dan pasien pengguna JKN terdapat perbedaan yang signifikan. Pada jumlah kunjungan pasien umum dari tahun 2017-2019 terjadi peningkatan. Sedangkan pada kunjungan pasien pengguna JKN terjadi penurunan.

Dengan diadakannya pengukuran tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan, kemudian bakal ada umpan balik yang segera, berguna dan objektif. Supaya tercapainya kepuasan pasien perlu dilakukannya pengembangan standar dalam mempertahankan mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan kesehatan.<sup>10</sup> Dimana mutu pelayanan dapat berdampak kepada tingkat kepuasan pasien yang kemudian akhirnya akan berakibat pada tingkat kunjungan pasien. Mutu yang baik dapat memenuhi kepuasan pada pelanggan sehingga pelanggan berkenan berkunjung kembali serta menyarankan pelayanan kesehatan yang telah diperoleh kepada orang disekitarnya.<sup>11</sup> Salah satu dampak dari tidak puas pasien yaitu pasien enggan berkunjung kembali, akibatnya angka kunjungan pasien rendah kemudian ditahap berikutnya yaitu puskesmas bisa saja kehilangan pasien.<sup>12</sup>

Jumlah pasien yang melakukan kunjungan ulang ke puskesmas Nipah Panjang pada pelayanan rawat jalan tahun 2017 sebanyak 8.617 jiwa, kemudian ditahun 2018 sebanyak 8.920 jiwa, dan pada tahun 2019 sebanyak 7.049 jiwa. Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan ulang pasien selama 2 tahun terakhir.

Peningkatan jumlah pasien adalah salah satu indikasi dari kepuasan pasien akan pelayanan puskesmas, ada kemungkinan yang terjadi bila angka kunjungan ke pelayanan kesehatan mengalami penurunan yakni faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya ialah kian meningkatnya derajat kesehatan masyarakat, dari sisi faktor internal disebabkan enggan

masyarakat datang kembali untuk berobat ke unit pelayanan kesehatan sebab kurang puasnya masyarakat akan pelayanan kesehatan yang diperoleh.<sup>10</sup>

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Supandri, dkk (2019) menunjukkan hasil terdapat perbedaan antara kepuasan pasien BPJS dengan Umum. Dimana pasien BPJS mempunyai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pasien umum. Dilihat dari 5 dimensi SerQual pada daya tanggap petugas (*responsiveness*) menunjukkan terdapat perbedaan dalam hal daya tanggap dokter saat menanyakan keluhan pasien, dimana perawat lebih mengutamakan pelayanan kepada pasien umum dibandingkan pasien BPJS. Perbedaan juga terlihat pada dimensi empati (*empathy*), pasien umum merasa puas dengan kejelasan informasi yang diberikan oleh dokter mengenai penyakit pasien, namun pada pasien BPJS pasien yang harus lebih rajin bertanya jika ingin kejelasan atau membutuhkan informasi mengenai penyakitnya. Kemudian pada dimensi kehandalan (*reliability*) kepuasan pasien BPJS juga lebih rendah dibandingkan pasien umum, hal tersebut disebabkan karena sistem yang berbelit-belit, pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS lebih lama dibandingkan pasien umum. Kemudian untuk dimensi jaminan (*assurance*) dan bukti langsung tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien umum dan pasien BPJS.<sup>13</sup>

Hasil serupa juga terlihat dari penelitian yang dilakukan oleh Noviana (2017), dimana pasien BPJS menilai kualitas pelayanan yang didapatkan lebih kecil dengan tingkat kepuasan juga lebih kecil dibandingkan dengan pasien umum. Namun hasil berbeda ditunjukkan dalam penelitian Siagian dan Erawati, dimana pasien JKN lebih merasa puas dari terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan pasien non-JKN.<sup>14</sup>

Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Nipah Panjang dengan 6 orang responden yang terdiri dari 3 orang pasien umum dan 3 orang pasien pengguna JKN menunjukkan pasien merasa tempat duduk diruang tunggu kurang, sehingga terkadang banyak pasien tidak mendapatkan tempat duduk dan harus berdiri. Kemudian pasien mengatakan bahwa tempat parkir kurang

besar, sehingga beberapa pasien memarkirkan kendaraannya di jalan. Terdapat perbedaan pendapat pada pasien JKN dengan pasien umum, dimana 2 dari 3 pasien pengguna JKN merasa bahwa waktu pendaftaran cukup lama, namun pasien umum merasa sudah cukup puas.

Sesuai dengan perjalanannya, masyarakat pengguna JKN mulai mengawasi mutu layanan yang mengacu pada kepuasan mereka ketika mendapatkan pelayanan dari fasilitas kesehatan. Pada tahun 2019, kepesertaan JKN bersifat wajib untuk seluruh masyarakat, perihal tersebut jelas berpengaruh dengan kualitas pelayanan untuk itu diperlukannya fasilitas kesehatan yang lebih baik daripada sebelumnya untuk melayani peserta JKN, sehingga kendali mutu menjadi prioritas demi mencapai kepuasan pasien pada fasilitas dan pelayanan sebanding dengan yang dijanjikan.<sup>15</sup>

Berdasarkan latar belakang penulisan yang telah dijelaskan di atas, peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Nipah Panjang Tahun 2020”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas Nipah Panjang Tahun 2020”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas Nipah Panjang Tahun 2020

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Memperoleh perbedaan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Nipah Panjang Tahun 2020.
- b. Memperoleh rata-rata kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum terhadap pelayanan rawat jalan di puskesmas Nipah Panjang Tahun 2020 berdasarkan dimensi bukti fisik
- c. Memperoleh rata-rata kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas Nipah Panjang Tahun 2020 berdasarkan dimensi keandalan
- d. Memperoleh rata-rata kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas Nipah Panjang Tahun 2020 berdasarkan dimensi ketanggapan
- e. Memperoleh rata-rata kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas Nipah Panjang Tahun 2020 berdasarkan dimensi jaminan
- f. Memperoleh rata-rata kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum berdasarkan dimensi empati di Puskesmas Nipah Panjang Tahun 2020

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Puskesmas**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi atau sebagai masukan dan evaluasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat

#### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi perpustakaan sebagai sumbangan ilmiah dari mahasiswa serta dapat menjadi sebagai bahan bacaan dan bahan acuan atau contoh untuk penelitian lainnya.

#### **1.4.3 Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan, dan sebagai sarana untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang telah dipelajari sebelumnya dan menerapkan dalam bentuk karya ilmiah serta sebagai tolak ukur penelitian selanjutnya.