

## BAB 1 : PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya, setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam pembangunan kesehatan agar derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik bisa terwujud. Hal ini juga sudah tercantum dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 dan tujuan negara Republik Indonesia untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Karena kesehatan adalah hak setiap manusia yang paling fundamental, maka setiap orang berhak untuk hidup layak dan mendapatkan perlindungan.<sup>(1)</sup>

Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini, penyelenggara pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) meliputi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). FKTP meliputi puskesmas, praktek dokter, praktek dokter gigi dan klinik pratama harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara komprehensif agar mutu pelayanan yang baikpun dapat dirasakan oleh pengguna pelayanan kesehatan.<sup>(2)</sup>

Ukuran yang penting dalam mutu bukanlah harga atau biaya, akan tetapi kesamaan terhadap standar yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan kesehatan bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, tenaga kesehatan yang kompeten, akses terhadap pelayanan, dan kenyamanan yang dirasakan oleh penggunanya sehingga dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi

produk yang penting, sehingga untuk menjaga kelangsungan hidupnya dan dalam proses modernisasi serta pembangunan yang sedang berlangsung.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh FKTP harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu yang utama. Menjaga mutu sebuah pelayanan kesehatan akan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen, komite medik, serta menjaga dan mengasah keterampilan tenaga medis dan paramedisnya. Menurut Philip Kotler dalam Muninjaya (2004) ada lima dimensi mutu pelayan jasa, yaitu: (1) kehandalan yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat, (2) ketanggapan yaitu kesediaan membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat, (3) jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas, (4) empati yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pasien dan yang terakhir (5) berupa bukti langsung yaitu penampilan fisik, perlengkapan, kebersihan dan kerapian di pelayanan kesehatan.<sup>(3)</sup>

Kepuasan pasien merupakan bagian menyeluruh dalam pelaksanaan jaminan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah dimensi mutu layanan kesehatan yang penting.<sup>(4)</sup> Kepuasan yang dirasakan akan menimbulkan kepercayaan pada pasien dan masyarakat luas terhadap FKTP sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer bagi masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dengan harapan seseorang.<sup>(5)</sup>

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi prioritas untuk setiap pemberi pelayanan kesehatan, terutama bagi FKTP pada era JKN ini yang wajib memberikan pelayanan primer yang komprehensif. Kualitas layanan kesehatan primer selama ini dirasakan pasien khususnya pengguna jaminan atau asuransi kesehatan cenderung kurang memuaskan. Salah satu sasaran yang dicapai dalam pengembangan JKN adalah kepuasan pasien. Target

mengenai kepuasan pasien pada Peta Jalan JKN disebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas diberikan pelayanan oleh fasilitas kesehatan (faskes) yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan pada akhirnya mencapai kepuasan pasien sebesar 85% pada tahun 2019.<sup>(6)</sup>

Data Dinas Kesehatan Kota Padang tercatat jumlah peserta JKN di Kota Padang ada sebanyak 646.253 orang atau sekitar 71,6 % dari jumlah penduduk di Kota Padang tahun 2015. Jumlah peserta JKN akan terus meningkat pada masa akan datang, terlebih pada tahun 2019 kepesertaan JKN bersifat wajib bagi seluruh masyarakat atau dikenal sebagai *Universal Health Coverage* (UHC). Hal ini tentu berdampak pada dibutuhkannya fasilitas kesehatan yang lebih baik dari sebelumnya untuk melayani peserta JKN. Saat ini terdapat 87 FKTP BPJS Kesehatan di Kota Padang yang terdiri dari 22 FKTP milik pemerintah dan 65 FKTP milik swasta yang terdiri dari klinik, dokter umum dan dokter gigi.

Kota Padang terdiri dari 11 kecamatan, Kecamatan Padang Selatan adalah salah satu kecamatan dengan jumlah kunjungan di puskesmas yang terhitung sedikit dibandingkan dengan kecamatan lainnya. Padahal Kecamatan Padang Selatan termasuk 5 kecamatan dengan jumlah peserta BPJS terbanyak yang terdaftar di FKTP. Terdapat 3 puskesmas yang tersebar di wilayah kerja kecamatan Padang Selatan.

Terpenuhinya akses layanan kesehatan, maka selanjutnya masyarakat pengguna JKN mulai memperhatikan mutu layanan yang ditunjukkan dengan kepuasan yang mereka terima dari pelayanan faskes BPJS Kesehatan. Dari hasil survey awal yang dilakukan kepada 15 pengguna jasa pelayanan kesehatan oleh peneliti pada bulan Maret 2016, 47,33% diantaranya merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara yang dilakukan ditemukan ketidakpuasan terhadap kehandalan (*reliability*) sebesar 63,3%, ketidakpuasan terhadap daya tanggap (*Responsiveness*) 56,7%, ketidakpuasan terhadap jaminan (*assurance*) 53,3% dan ketidakpuasan terhadap empati sebesar 53,3%.

Ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien yang dinilai dari dimensi mutu seperti waktu tunggu yang lama, kecepatan prosedur pelayanan yang terganggu karena petugas yang tidak ada di tempat pada saat pasien membutuhkan pelayanan, waktu untuk berkonsultasi mengenai masalah kesehatan yang sedikit, dan pasien tidak terlayani karena berobat di luar jam kerja FKTP. Hal ini merupakan indikasi adanya permasalahan dalam kepuasan pasien JKN sedangkan kepuasan pasien merupakan salah satu sasaran dalam pelaksanaan program JKN.

Hasil penelitian Ni Made Widiastuti (2015) menunjukkan bahwa pasien JKN yang dilayani di dokter umum dan di Puskesmas memiliki peluang puas yang hampir sama yaitu sebanyak 90% dan lebih besar dibandingkan dengan pasien JKN di klinik yang hanya menyatakan puas sebanyak 47%.<sup>(7)</sup> Sedangkan dari penelitian analisis Survei Aspek Kehidupan Rumah Tangga Indonesia (Hidayat, 2010) menyatakan bahwa peserta asuransi cenderung memilih *provider* swasta dibandingkan milik pemerintah karena tidak memberikan kepuasan konsumen.<sup>(8)</sup>

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien telah banyak dilakukan, seperti penelitian kepuasan pasien pada pelayanan primer (puskesmas) dan asuransi kesehatan yang berbeda antara penyelenggara dengan penyelenggara lainnya, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada FKTP untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN, mengingat BPJS kesehatan mencanangkan program optimalisasi pelayanan primer dengan kepuasan pasien merupakan sasaran yang akan dicapai dalam pengembangan program JKN.

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kecamatan Padang Selatan Kota Padang tahun 2016?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kecamatan Padang Selatan Kota Padang tahun 2016.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi dimensi mutu *tangible* (bukti langsung) pelayanan kesehatan di FKTP Kecamatan Padang Selatan Kota Padang.
2. Untuk mengetahui distribusi frekuensi dimensi mutu *reliability* (kehandalan) pelayanan kesehatan di FKTP Kecamatan Padang Selatan Kota Padang.
3. Untuk mengetahui distribusi frekuensi dimensi mutu *responviseness* (daya tanggap) pelayanan kesehatan di FKTP Kecamatan Padang Selatan Kota Padang.
4. Untuk mengetahui distribusi frekuensi dimensi mutu *assurance* (jaminan) pelayanan kesehatan di FKTP Kecamatan Padang Selatan Kota Padang.
5. Untuk mengetahui distribusi frekuensi dimensi mutu *empathy* (empati) pelayanan kesehatan di FKTP Kecamatan Padang Selatan Kota Padang.
6. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN di FKTP Kecamatan Padang Selatan Kota Padang.
7. Untuk mengetahui posisi atribut kepuasan pasien berdasarkan posisi masing-masing dalam diagram kartesius.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Penulis**

Untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam menganalisis masalah dan sebagai wadah serta sarana dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah serta menambah pengetahuan dan pengalaman di lapangan.

### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Sebagai bahan masukan tambahan bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas mengenai analisis tingkat kepuasan pasien peserta JKN di FKTP Kota Padang Tahun 2016.

### **1.4.3 Bagi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama**

Dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi bagi FKTP di Kota Padang khususnya Kecamatan Padang Selatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam usaha peningkatan kepuasan pasien.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka ruang lingkup penelitian ini yaitu analisis tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kecamatan Padang Selatan Kota Padang tahun 2016 dilihat berdasarkan lima dimensi mutu yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

