

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah Hak Asasi Manusia, setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh layanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, dan sebaliknya setiap orang juga mempunyai kewajiban ikut serta dalam jaminan kesehatan sosial. Pada tahun 2004 dibuat Undang - Undang nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Undang Undang ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan kepada peserta agar dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya, badan yang berperan dalam menjalankannya adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Undang Undang Nomor 36, 2009; Undang Undang Nomor 40, 2004; Permenkes RI, Nomor 28, 2014).

Program JKN dimulai pada tanggal 1 Januari 2014. Langkah pelaksanaan JKN saat ini berada pada jangka menengah (2010-2025), hal yang harus dipersiapkan pada tahap ini adalah penyesuaian program jaminan tentang ketentuan iuran, peningkatan kapasitas, perluasan kepesertaan dan peningkatan kualitas layanan. Pada tahapan ini diharapkan kualitas layanan JKN dapat meningkat, agar nanti ditahun 2025 Indonesia sudah memiliki jaminan kesehatan yang mantap dan *Universal Health Coverage* dapat terlaksana (Sulastomo, 2008).

World Health Organization (WHO) di dalam Thabrany (2015) menetapkan tiga dimensi dalam menentukan kesempurnaan jaminan

kesehatan. Dimensi pertama adalah jumlah penduduk, suatu sistem kesehatan dikatakan baik bila 100% penduduk mendapatkan jaminan kesehatan, dimensi kedua adalah kualitas layanan, mengenai kualitas layanan setiap masyarakat memiliki penilaian yang berbeda, sesuai dengan layanan dan informasi yang diterima masyarakat, dan dimensi ketiga adalah dimensi biaya. Untuk mencapai kesempurnaan dari sistem jaminan kesehatan diperlukan evaluasi yang terus menerus sehingga dapat diketahui perkembangan dari sistem tersebut. Menurut Thabrany (2014), salah satu permasalahan jaminan kesehatan Indonesia saat ini adalah perkembangannya yang lambat jika dibanding dengan negara-negara ASEAN, salah satu penyebab keterlambatan perkembangan JKN adalah mutu pelayanan yang masih kurang dan belum memuaskan.

Berdasarkan sumber data BPJS Kesehatan (2017) dan Dinas Kesehatan Sumatera Barat (2016), jumlah peserta BPJS Kesehatan adalah 175.739.499 jiwa dan jumlah peserta BPJS Kesehatan di Sumatera Barat adalah 3.500.787 jiwa (67,37%). Kota Padang memiliki jumlah peserta BPJS Kesehatan terbanyak (694.956 jiwa) dari 19 Kabupaten / Kota di Provinsi Sumatera Barat, diikuti oleh Kabupaten Agam (368.089 jiwa) dan Kabupaten Padang Pariaman (234.133 jiwa).

Asuhan persalinan normal merupakan salah satu pelayanan yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, Setiap pelayanan persalinan normal diharapkan ditolong di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia tahun 2015, cakupan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan dari tahun 2013 – 2015

mengalami penurunan. Pada tahun 2013 cakupan persalinan tenaga kesehatan adalah 90,88%, mengalami penurunan ditahun 2014 menjadi 88,68%, dan ditahun 2015 menjadi 88,55%. Rendahnya cakupan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan menjadi salah satu penyebab utama tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia (305 per 100.000), dengan adanya BPJS kesehatan seharusnya terdapat peningkatan upaya masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan yang diharapkan dapat menurunkan AKI di Indonesia. Hal yang menjadi pertanyaan adalah mutu layanan persalinan yang diberikan, mutu dari suatu layanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan penerima layanan. Suatu layanan dikatakan berkualitas dan bermutu apabila penerima layanan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi (Kementerian Kesehatan RI, 2016;Pohan, 2006).

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang dibandingkan antara harapan dengan hasil atau kinerja. Menurut Parasuraman (1988) di dalam Bustami (2011), terdapat lima dimensi dalam menentukan kepuasan dari suatu pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), dan empati (*emphaty*). Kepuasan dapat diukur dari perbandingan harapan dan kenyataan, apabila harapan lebih rendah atau sama dengan kenyataan berarti pasien puas terhadap layanan, namun apabila harapan lebih tinggi dari pada kenyataan berarti pasien kurang puas terhadap layanan kesehatan (Pohan, 2006).

Penilaian kepuasan pasien terhadap suatu layanan sangat dipengaruhi oleh pandangan dari pasien itu sendiri, karena setiap pasien memiliki latar belakang, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan dan

kepentingan yang berbeda-beda. Jika dilihat dari sudut pandang pasien sebagai penerima layanan, pasien akan menilai suatu layanan bermutu apabila telah memenuhi kebutuhannya dan layanan yang diterima sopan, tepat waktu, santun, tanggap, serta efektif mengatasi masalah pasien. Pandangan pasien sebagai penerima layanan sangat mempengaruhi kesinambungan dari layanan kesehatan, apabila pasien menganggap layanan yang diterima tidak dapat memenuhi kebutuhannya dan menimbulkan kekecewaan, maka untuk selanjutnya pasien tidak akan datang ke layanan kesehatan tersebut. Hal ini akan mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Satrianegara dan Saleha, 2009).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2012), tentang penilaian kepuasan ibu hamil terhadap mutu layanan ANC se Kota Jambi, bahwa tingkat kepuasan signifikan dipengaruhi oleh karakteristik ibu (paritas) ($P < 0,05$), tetapi tidak signifikan terhadap pendidikan dan umur ibu ($P > 0,05$). Berbeda dengan penelitian Hikma, Kartasurya, dan Mawarni (2014), tentang hubungan mutu pelayanan persalinan normal oleh bidan desa dengan kepuasan ibu bersalin di Kabupaten Luwu, Sulawesi Selatan, hasil penelitian tersebut adalah kepuasan layanan persalinan signifikan dipengaruhi oleh pendidikan ibu, tingkat kepuasan pada ibu yang berpendidikan menengah keatas lebih tinggi dibanding ibu yang berpendidikan menengah kebawah (66,7%, 20%) ($P < 0,05$), tetapi tingkat kepuasan tidak signifikan terhadap umur dan pekerjaan ibu. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015) tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD DR.Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri, terdapat perbedaan tingkat

kepuasan yang signifikan, berdasarkan penelitian ini, pasien umum memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik, dengan selisih 39,51% dibanding pasien BPJS.

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan primer yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan. Upaya kesehatan ibu dan anak juga termasuk salah satu upaya wajib bagi puskesmas dalam rangka menurunkan angka kematian ibu dan angka kematian bayi, dari 22 puskesmas yang ada di Kota Padang, Puskesmas Lubuk Buaya adalah puskesmas dengan peserta BPJS kesehatan terbanyak yaitu 36.485 jiwa, diikuti oleh Puskesmas Andalas (34.485 jiwa) dan Puskesmas Pauh (27.115 jiwa). Meskipun peserta BPJS kesehatan terbanyak di Kota Padang adalah Puskesmas Lubuk Buaya, tetapi jumlah persalinan yang dibantu tenaga kesehatan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu 2.048 orang (100%) ditahun 2015, menjadi 1.369 orang (84,5%) ditahun 2016 dan angka ini jauh di bawah target cakupan persalinan oleh tenaga kesehatan (95%). Berdasarkan survey pendahuluan pada 10 orang ibu bersalin di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya, 6 ibu mengatakan puas terhadap layanan persalinan dan 4 orang ibu mengatakan kurang puas (Thrihono, 2005;BPJS Kesehatan, 2016;Dinas Kesehatan Kota Padang, 2016;Puskesmas Lubuk Buaya, 2017).

Berdasarkan informasi yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang, faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian kepuasan ibu bersalin peserta BPJS kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2017.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada hubungan antara umur, paritas, pendidikan, pekerjaan, status kepesertaan BPJS Kesehatan (BPI/Non BPI), pelayanan kesehatan sebelumnya dengan penilaian kepuasan ibu bersalin peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2017?
2. Bagaimana tingkat kepuasan ibu bersalin peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2017?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan penilaian kepuasan ibu bersalin peserta BPJS kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2017.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi umur, paritas, pendidikan, pekerjaan, status kepesertaan BPJS kesehatan (BPI/Non BPI), pelayanan kesehatan sebelumnya, dan penilaian kepuasan ibu bersalin peserta BPJS kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2017
2. Mengetahui hubungan antara umur, paritas, pendidikan, pekerjaan, status kepesertaan BPJS kesehatan (BPI/Non BPI), pelayanan

kesehatan sebelumnya dengan penilaian kepuasan ibu bersalin peserta BPJS kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2017

3. Mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin peserta BPJS kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang Tahun 2017

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti tentang faktor yang berhubungan dengan penilaian kepuasan layanan persalinan serta menambah pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian.

1.4.2 Bagi Institusi Kesehatan

Hasil penelitian diharapkan dapat sebagai bahan masukan bagi puskesmas dalam perencanaan dan pembuatan kebijakan khususnya program terkait dengan KIA.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian dalam bidang pelayanan kebidanan khususnya kepuasan persalinan dan dapat dijadikan informasi dalam penelitian lanjutan serta menjadi bahan kepustakaan.