

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang diharapkan setiap orang. Tujuan utama pelayanan kesehatan merupakan menghasilkan hasil (*outcome*) yg menguntungkan bagi pasien, provider dan masyarakat. Pencapaian outcome yg diinginkan sangat tergantung dari mutu pelayanan kesehatan. BPJS dibentuk berdasarkan Undang-Undang sebagai perubahan keempat Badan Usaha Milik Negara sesuai dengan pasal 5(1) dan pasal 52 UU No 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional untuk percepatan penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional Indonesia. Oleh sebab itu, dibentuklah BPJS berdasarkan UndangUndang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yg mulai beroperasi ditahun 2014. Sesuai dengan tujuan BPJS untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yg layak bagi setiap peserta atau anggota keluarga (Republik Indonesia,2011). Saat virus Covid-19 masuk ke Indonesia, perekonomian mengalami penurunan dan segala kebutuhan menjadi semakin mahal. Salah satunya adalah pelayanan medis. Kesehatan sangatlah penting dalam kehidupan manusia. Banyak masyarakat di Indonesia yang masih kesulitan mengakses layanan kesehatan. Sebagai penduduk terbesar keempat di dunia. Indonesia, memiliki jumlah penduduk 278.879.750 pada tahun 2021. Kita tahu bahwa banyak

orang Indonesia terus menderita kondisi ekonomi yang buruk dan penyakit yang menghalangi mereka untuk mengakses perawatan medis.

Salah satu program yang dijalankan oleh pemerintah untuk pengembangan kesehatan adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) untuk kesehatan. Bpjs adalah salah satu perusahaan pemerintah yang terlibat dalam pengelolaan asuransi nasional, yang dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional dan Undang-Undang No 24 Tahun 2011, BPJS adalah entitas hukum non-profit, dan berdasarkan Undang-Undang No. 24 tahun 2011. Menurut Kementerian Kesehatan, transformasi PT Askes dan PT Jamsostek menjadi BPJS akan dilakukan secara bertahap. Pada awal tahun 2014, PT Askes menjadi BPJS Employment. Pasien yang menggunakan BPJS membutuhkan perawatan medis yang baik, seperti pasien yang tidak menderita BPJS, untuk mendapatkan kepuasan. Kepuasan pasien tidak hanya tergantung pada bagaimana mereka pulih, tetapi juga pada apa yang mereka lihat dan rasakan ketika mereka menerima pelayanan yang baik.

Akan tetapi permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pasien BPJS Kesehatan merupakan persoalan pelayanan yg diberikan. Keluhan dari pasien BPJS Kesehatan sering kali tidak mendapat pelayanan maksimal seperti penolakan pada pasien BPJS Kesehatan, waktu pelayanan yg lama serta layanan untuk obat yang terkadang tidak sesuai dibandingkan dengan pasien yg bayar langsung. Puskesmas merupakan layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat oleh karenanya sistem BPJS Kesehatan dipuskesmas harus melayani masyarakat dengan

baik. Untuk pelayanan di Puskesmas Tambelan sendiri, ada beberapa responden menilai pelayanan yang diberikan masih kurang. Keluhan dari pasien seperti waktu pelayanan yg lama, antrian serta ruang tunggu yg tidak terlalu besar dengan jumlah pasien yg cukup banyak membuat kurang kondusif dan membuat responden kurang nyaman. Responden berharap dapat diberikan kemudahan dan juga kenyamanan saat pengobatan baik di puskesmas, rumah sakit, maupun dokter praktik. Muncul persepsi dihadapan masyarakat yang tidak baik tentang BPJS. Dikarenakan pengetahuan serta pensosialisasian BPJS kesehatan relatif rendah berdampak pada buruknya pemahaman masyarakat tentang BPJS.

Asuransi Kesehatan Nasional (JKN) perlu berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan kesehatan BPJS dan menerapkan standar perawatan kesehatan BPJS di Puskesmas Tambelan, Kabupaten Bintan. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan merupakan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kedokteran untuk memperoleh derajat kesehatan masyarakat. Menurut Undang-Undang (UU) Republik Indonesia (RI) ke-36 tahun 2009. Sesuai dengan cita-cita nasional oleh memberikan pelayanan medis berdasarkan Efektif, efisien dan terarah. Perlu adanya suatu sistem yang mengatur pelaksanaan upaya mewujudkan hak warga negara untuk hidup sehat dengan mengutamakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Candra, 2010). Untuk memenuhi hak-hak rakyat yang disyaratkan oleh konstitusi dan undang-undang, pemerintah menetapkan (UU) No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial

Nasional (SJSN) pada akhir tahun 2004, asas kemanusiaan, asas kepentingan., Asas Keadilan, Pelayanan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia (Adnan Nur, 2005).

Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan harus mampu memberikan pelayanan yang baik dalam melayani pasien agar pasien merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan seperti informasi yg cukup, komunikasi, dan keramahan petugas juga turut andil dalam kesembuhan pasien. Dalam perawatan dirumah sakit, kenyamanan pasien memegang peranan penting dalam mempercepat pemulihan. Orang sakit membutuhkan perhatian serta pengobatan dan informasi sehingga tenaga medis harus melakukan pekerjaan dengan baik. Kualitas pelayanan yg diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien menggunakan indicator professional dan keahlian, sikap dan prilaku, kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan, kendala dan kepercayaan, pengendalian situasi dan pemecahan masalah, nama baik dan dapat dipercaya. seringkali menjadi masalah yg berkaitan dengan kepuasan pasien dengan tingkat tinggi. Pada titik ini, orang yg menggunakan layanan rumah sakit tidak hanya menghargai hasil akhir dari penyembuhan diri sendiri dan keluarga mereka, serta apa yg mereka lihat dan rasakan selama perawatan.

Dari segi layanan, Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan harus mampu melayani pasien dengan lebih baik. Oleh sebab itu, agar pasien merasa puas dengan penerimaan layanan kesehatan (BPJS) Puskesmas Tambelan ini dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan agar loyalitas pasien meningkat.

Tabel 1. 1 Daftar Pasien BPJS Puskesmas Tambelan 2021

No	Tahun	Jumlah
1.	2019	1.167 pasien
2.	2020	1.890 pasien
3.	2021	2.170 pasien

Sumber : Puskesmas Tambelan tahun 2021

Dari data tersebut, jumlah pasien yang menggunakan BPJS kesehatan pada tahun 2019 berjumlah 1.167 pasien, tahun 2020 berjumlah 1.890 pasien, dan pada tahun 2021 berjumlah 2.170 pasien.

Dari hasil observasi yang saya teliti saya melihat adanya masalah di Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan yaitu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas belum sesuai dengan keinginan pasien. Puskesmas Tambelan masih belum memperhatikan kepuasan pasien dalam pelayanannya dan belum maksimal. dimana petugas kesehatan masih belum ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta dalam bertugas. sehingga pasien belum merasa puas karna belum terpenuhinya harapan pasien dalam mendapatkan kemudahan untuk berobat di Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan.

Dengan mengacu pada latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan Tahun 2021.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas dan informasi yang didapat, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan.?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian tentunya mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan BPJS kesehatan di kecamatan Tambelan Kabupaten Bintan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak dari pencapaian tujuan penelitian, yang dapat diselesaikan dengan merumuskan masalah yang akurat, sehingga ada manfaaat teoritis dan manfaat praktis

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan pasien dan ilmu yang terkait dengan pelayanan kesehatan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkuat teori-teori dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan.
- c. Penelitian ini dapat juga sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan dengan Analisis kepuasan pasien

dalam mendapatkan pelayanan bpjs kesehatan di Puskesmas Tambelan Kabupaten Bintan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat sebagai

- a. Bagi puskesmas tambelan kabupaten bintan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan di puskesmas tambelan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien.
- b. Sebagai bahan masukan untuk pihak Puskesmas Tambelan itu sendiri untuk evaluasi terhadap kinerja rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.
- c. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan, saran, atau wacana dan akan dijadikan bahan pembelajaran bagi semua pihak.

