

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan tidak hanya terbebas dari penyakit atau kelemahan melainkan keadaan yang sempurna, baik fisik, mental maupun sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi (WHO, 2017).

Asosiasi Kesejahteraan Dunia (World Wellbeing Association) telah menyimpulkan bahwa kesejahteraan adalah usaha, hak dan pekerjaan untuk semua orang. Tidak hanya itu, otoritas publik merujuk pada strategi yang signifikan untuk membuat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang bermaksud menggratiskan administrasi kesejahteraan bagi masyarakat miskin (Nur Hasan, 2019).

Untuk kembali ke upaya otoritas publik untuk menjamin kesejahteraan kerabatnya, sehingga sejak 1 Januari 2014, Badan Pengendali Pensiun Federal telah membuat cakupan perawatan Kesehatan Masyarakat. (JKN) sebagai program Negara dalam mewujudkan jaminan sosial dan jaminan kesejahteraan bagi setiap individu Indonesia (Kemenkes RI, 2014).

Menjadi janda atau pria lajang, berusaha lebih keras, atau menerima keadaan berbeda yang menghalangi dia. untuk mencari nafkah yang berada di luar kendalinya. Menurut pernyataan tersebut, sejumlah negara mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan jaminan sosial, termasuk jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat, pasca Perang Bumi Kedua. Akibatnya, World Health Assembly (WHA) mengeluarkan pernyataan yang menyatakan bahwa pembiayaan kesehatan yang berkepanjangan diadakan melalui Konferensi ke-58

di Janewa tahun 2005. mekanisme asuransi kesehatan nasional (*Universal Health Coverage*) (Kemenkes RI, 2013).

Pentingnya jaminan kesehatan di Indonesia memberi dorongan pemerintah untuk menciptakan inovasi baru terkait kebijakan di bidang kesehatan. Hal tersebut dapat ditandai dengan banyak individu yang tinggal di wilayah baru dan memiliki perspektif yang menggembirakan. Mereka bisa mendapatkan layanan kesehatan yang baik, seimbang, dan mendunia di seluruh Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa tindakan yang diperlukan oleh BPJS dengan tujuan akhir untuk menyamakan transaksi ganda dari kantor kesehatan Indonesia memerlukan pemilihan informasi yang jelas dan langsung tentang penggunaan BPJS. Seberapa besar pelaksanaan program Badan Pimpinan Pensiun (BPJS) yang didukung Pemerintah dengan menawarkan berbagai jenis bantuan kepada seluruh lapisan masyarakat sejak pertengahan tahun 2014 oleh pemerintah merupakan salah satu pemikiran yang menjunjung tinggi efektifitas pelaksanaan program tersebut. Aksesibilitas pertanggung jawaban medis melalui berbagai prakarsa yang didukung pembayar pajak, seperti asisten pensiun federal dan pertanggung jawaban perawatan kesehatan untuk orang miskin, dan pertanggung jawaban perawatan kesehatan rahasia, adalah salah satu cara untuk mempertahankan perhatian otoritas publik pada perspektif kesejahteraan secara efektif. Ketika individu menjadi lebih sadar akan kesehatan mereka, ini dapat mempengaruhi bagaimana layanan kesehatan digunakan. (Permenkes, 2014).

Dalam mengawasi kondisi medis, diperlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab untuk mengarahkan cakupan perawatan kesehatan, dimana badan tersebut berkewajiban untuk memberikan jenis layanan berkualitas tinggi untuk dapat memperoleh keuntungan dari administrasi. Sifat Layanan kesehatan menunjukkan tingkat kebanggaan layanan kesehatan dalam berbagi rasa bahagia bagi setiap korban. Teruslah menjadi kepuasan yang luar biasa, teruslah menjadi hebat sifat administrasi kesejahteraan (Layanan Kesejahteraan RI, 2008).

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk mencapai bidang kesejahteraan umum yang memenuhi impian dan keinginan warga (Pemenuhan Pembeli) melalui administrasi yang efektif oleh kontributor administrasi yang juga ingin berbagi kebahagiaan dalam mimpi dan keinginan dermawan administrasi (Pemenuhan pemasok) di membantu yayasan yang diselesaikan secara produktif (Pemenuhan kelembagaan) (K Khesia, 2018). Kegembiraan pasien adalah derajat pemenuhan pasien yang muncul karena kapasitas administrasi kesejahteraan yang didapat setelah pasien menyamakan dengan apa yang diantisipasi secara umum (Pohan, 2006).

Di dalam kualitas administrasi kesejahteraan yang selimut eksekusi dapat menunjukkan tingkat kejujuran dalam penyelenggaraan kesejahteraan, tidak hanya yang harus terlihat sejauh kebahagiaan bagi para korban sesuai dengan kepuasan masyarakat secara keseluruhan tetapi juga sesuai dengan prinsip dan aturan sikap kerja keras yang belum sepenuhnya diselesaikan (Muninjaya, 2012).

Kegembiraan individu tidak sepenuhnya ditentukan oleh penilaian individu itu. Penilaian seorang korban terhadap pelayanan kesehatan baik dari tempat sejahtera atau klinik darurat yang diperolehnya secara positif atau negatif, dan kepuasan yang sebenarnya baru terlihat setelah pasien menyampaikan penilaian yang didapatnya. Kegembiraan pasien adalah reaksi sikap setelah mendapatkan administrasi kesejahteraan (Azwar, 1996). Hal ini akan memengaruhi jenis opsi penyalahgunaan yang secara alami akan terus tergelincir ke dalam pengamanan layanan serupa dan akan memengaruhi pengiriman data ke berbagai kelompok yang terkait dengan layanan kesehatan yang disebarluaskan.

Estimasi kegembiraan tersebut diupayakan sebagai upaya untuk memastikan sifat penyelenggaraan kesejahteraan yang telah diberikan selama rentang waktu program JKN, baik oleh BPJS Kesejahteraan sebagai koordinator maupun dinas sejahtera sebagai agen dinas sejahtera (Wayuni, dan Nurwahyuni, 2014).). Seorang individu tidak sepenuhnya puas dengan sudut pandang individu itu. Keterkaitan antara kecurigaan dan respon kepuasan pasien yang merupakan pelanggan BPJS Kesejahteraan tidak jauh berbeda. Asumsi yaitu asesmen, suatu gagasan tentang asesmen terhadap individu atau korban yang mendapatkan administrasi dari kesejahteraan warga yang diperolehnya, baik positif maupun negatif. Di sisi lain, kebahagiaan itu sendiri terungkap setelah korban memiliki pilihan untuk berbagi pandangannya tentang layanan yang diterimanya. Jika sesuatu yang diinginkan korban berjalan seperti yang diharapkan, itu adalah kesan kebahagiaan bagi korban. Selanjutnya, kegembiraan para korban dikaitkan dengan sifat administrasi di puskesmas (Ayu, 2015).

Penggunaan Jaminan Kesejahteraan Masyarakat Pokok yang mendasari perubahan awal pelayanan kesehatan di bawah BPJS Kesejahteraan adalah Namun, sebenarnya sikap toleran terhadap pelayanan BPJS Kesejahteraan sudah buruk. Hal ini dibuktikan dengan laporan yang berkembang bahwa masyarakat mengeluhkan adanya hubungan antara pelayanan kesehatan yang diberikan oleh koperasi spesialis kesehatan kepada korban biasa dengan masyarakat yang menjadi peserta BPJS, dimana klinik atau pusat kesehatan fokus pada korban biasa dibandingkan peserta BPJS. (Azlika, 2015).

Kebahagiaan pasien berkorelasi dengan kualitas perawatan medis. Pengukuran kebahagiaan pasien harus diupayakan jika suatu institusi kesehatan seperti puskesmas ingin meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran ini mengungkapkan sejauh mana harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya telah terpenuhi. (Ilahi, 2016).

Permenkes mengatakan tidak. Puskesmas atau lebih sering disebut Puskesmas adalah lembaga administrasi kesehatan tingkat dasar yang menyelenggarakan upaya kesejahteraan individu dan masyarakat setempat dengan menitikberatkan pada upaya peningkatan dan perlindungan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang sebesar-besarnya di lingkungan kerjanya. (Nampirah, 2016).

Pelanggan pelayanan kesehatan Puskesmas tidak hanya ingin sembuh dari penyakit fisik, tetapi mereka juga ingin senang dengan tindakan, informasi, serta penguasaan otoritas yang menawarkan jenis bantuan, dan aksesibilitas perangkat dan yayasan kontributor yang memadai untuk kenyamanan. Pemanfaatan pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan seiring dengan peningkatan mutu

secara terus menerus agar lebih efektif dan memberikan kebahagiaan bagi penghuni dan penderita.

Menurut Azwar (2013), “layanan kesehatan yang baik” adalah layanan yang sesuai dengan standar etika kerja resmi, memberikan kelegaan kepada setiap pengguna sebanding dengan tingkat kebahagiaan masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, penanganan masalah kesehatan seperti adanya kesembuhan, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas yang menyenangkan, sopan, dan segala fasilitasnya, merupakan aspek penting dari pelayanan kesehatan yang menjamin kebahagiaan dan kualitas.

Puskesmas Sialang Buah adalah tempat sejahtera yang terletak di Daerah Serdang Bedagai, Wilayah Sumatera Utara. Wilayah pergerakan Puskesmas Sialang Buah berada di Dusun Pasar Terkini, Daerah Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai dengan luas keseluruhan sekitar 9.100 hektar yang terdiri dari 12 kebun dan 66 desa dengan jumlah penduduk total 42.307 orang. The Sialang Buah Puskesmas merupakan salah satu Specialized Chief Segment dari Dinas Kesehatan Kabupaten Serdang Bedagai yang memberikan pelayanan kesehatan tingkat awal selama masa BPJS sehubungan dengan Jaminan Kesejahteraan Umum dan mampu melakukan pelayanan kesehatan dasar yang meliputi Early Level Pathway Care (RJTP), Perawatan Jangka Pendek Dini (RITP). Pusat Kesejahteraan Sialang Buah merupakan salah satu dari 20 Tempat Kesejahteraan di Kabupaten Serdang Bedagai, dimana Pusat Kesejahteraan Hasil Alam Sialang juga melakukan proyek-proyek untuk mencapai tujuan peningkatan kesejahteraan termasuk upaya kesejahteraan wajib dan upaya peningkatan kesejahteraan yang disesuaikan dengan kasus, kebutuhan dan keterampilan

masyarakat. Puskesmas. Jumlah Fokus Kesejahteraan Daerah di Wilayah Sialang Buah Tahun 2021 adalah 1 unit dengan 5 unit Pustu, 54 unit Posyandu. Serta rendahnya perangkat administrasi kesejahteraan di desa yaitu Poskesdes dengan 8 seksi; serta tentang poskesdes sialang hasil alam yang sangat cacat dan saat ini terhubung dengan kantor desa. Pusat Kesejahteraan Sialang Buah memiliki kekurangan perangkat atau aparatur administrasi serta tidak adanya disiplin perwakilan dan adanya kekecewaan administrasi sebagai akseptor administrasi, hal ini dapat dilihat melalui ide kotak peralatan yang diadakan oleh puskesmas dan jumlah kunjungan pasien di 2021 adalah 6.700 korban (Profil Puskesmas Sialang Buah).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Puskesmas Sialang Buah diketahui jumlah peserta BPJS yang terdaftar sebesar 23.434 antarlain PBI 19.673 dan Non PBI 3.761.

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sialang Buah Kecamatan Teluk Mengkudu Tahun 2021

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan
1	Januari	1.565
2	Februari	919
3	Maret	898
4	April	746
5	Mei	565
6	Juni	495
7	Juli	444
8	Agustus	350
9	September	289
10	Oktober	225
11	November	115

12	Desember	89
----	----------	----

Sumber: Data Sekunder Puskesmas Sialang Buah tahun 2021

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa, jumlah kunjungan pasien BPJS Kesehatan terbesar pada tahun 2021 adalah pada bulan Januari yaitu 1.565 dan jumlah kunjungan paling minimal terjadi pada bulan Desember yaitu 89 pasien, dengan jumlah kunjungan lengkap 6.700 pasien. . Selanjutnya, ternyata menjelang akhir bulan terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien dan jumlah kunjungan pasien BPJS Kesejahteraan di Sialang Buah Puskesmas masih mengalami guncangan dan menunjukkan sifat pelayanan yang belum ada. ideal dan perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dapat terjadi karena salah satu variabelnya adalah sudut pandang luar dan sudut pandang dalam. Sudut luar adalah dimana jumlah pasien yang lemah berkurang, atau karena sudut pandang dalam adalah pemberian yang diberikan kepada pasien tidak sesuai sehingga pasien merasa kecewa dan ragu untuk mencari pengobatan.

Sifat administrasi di Puskesmas merupakan satu sudut pandang penting untuk membuat kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas sepanjang pelayanan di puskesmas, khususnya memberikan berbagai bantuan kepada korban dan keluarganya sesuai standar nilai untuk melampiaskan kerinduan dan keinginannya, kemudian dapat menemukan kepuasan yang dapat membawa kejernihan bagi korban dan keluarganya di Puskesmas.

Sehubungan dengan penjelasan di atas, analis tertarik untuk mengarahkan pemeriksaan di Sialang Buah Puskesmas pada Sudut Pandang Terkait Sifat Administrasi Kesejahteraan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Menjaga Jalur di Sialang Buah Puskesmas. Karena bantuan yang besar akan meyakinkan korban untuk menggunakan kembali bantuan tersebut atau sama sekali tidak memberikan pelayanan yang diterima kepada orang lain yang juga membutuhkan pelayanan yang sama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Sialang Buah.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan Umum penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Sialang Buah.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan antara sifat administrasi kesejahteraan dilihat dari bagian-bagian organisasi keahlian khusus dengan kebahagiaan para korban BPJS yang mengikuti di Sialang Buah Puskesmas.
2. Untuk mengetahui hubungan antara sifat pelayanan kesejahteraan dilihat dari bagian-bagian penyelenggaraan pelayanan masuk ke pelayanan untuk kesenangan penanganan korban BPJS di Sialang Buah Puskesmas.

3. Untuk mengetahui hubungan sifat penyelenggaraan kesejahteraan dalam aspek kenyamanan dan kebahagiaan korban BPJS di Sialang Buah Puskesmas.
4. Untuk mengetahui hubungan antara sifat penyelenggaraan kesejahteraan dilihat dari bagian-bagian dari jenis ikatan yang terjalin dengan individu terhadap Kegembiraan Korban BPJS di Sialang Buah Puskesmas.
5. Untuk mengetahui hubungan antara sifat pelayanan kesehatan ditinjau dari bagian pengaturan ketepatan waktu terhadap kebahagiaan korban BPJS di Sialang Buah Puskesmas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini Hal ini diharapkan dapat menambah data dan referensi untuk lebih mengembangkan ilmu dan pemahaman kesehatan ke dalam sudut pandang yang berkaitan dengan hakikat pelayanan kesehatan untuk kebahagiaan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Sialang Buah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi

Tolak ukur dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Puskesmas melalui kinerja petugas kesehatan yang efektif dan efisien sehingga memberikan kepuasan terhadap pemakai jasa layanan kesehatan.

2. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan informasi Pusat Kesejahteraan Sialang Buah dihubungkan dengan sudut pandang yang berhubungan dengan sifat pelayanan kesehatan terhadap kebahagiaan korban BPJS Jaga Jalan di Puskesmas Sialang Buah.

3. Bagi Peneliti

Kajian dapat menambah pengetahuan, informasi yang bermanfaat sehubungan dengan sifat penyelenggaraan kesejahteraan karena berbagi kepuasan para korban BPJS Kesehatan .

