

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program jaminan kesehatan nasional merupakan program jaminan perlindungan kesehatan secara komprehensif meliputi layanan promotif, kuratif, serta rehabilitatif yang ditujukan untuk seluruh masyarakat Indonesia. Tujuan utama dari program ini adalah agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan dengan cara meningkatkan akses mutu pelayanan kesehatan.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek yang sangat penting yang perlu diperhatikan oleh pemerintah saat ini, karena kesehatan bukan lagi kebutuhan sekunder manusia tetapi juga sudah menjadi kebutuhan primer. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal, oleh karena itu untuk mewujudkan pemerataan pelayanan kesehatan, pemerintah bertanggung jawab menyelenggarakan dan mengatur upaya pelayanan kesehatan.

Salah satu upaya pemerintah untuk menjamin pemerataan akses pelayanan kesehatan adalah dengan mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) sebagai salah satu cara untuk mengatasi masalah ini. Undang-undang ini menyatakan bahwa jaminan bersifat wajib bagi seluruh rakyat Indonesia dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

(BPJS) sebagai pelaksanaannya. Salah satu bentuk program dari sistem jaminan ini adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Berdasarkan data Kemenkes tahun 2020 yang menjadi peserta JKN sebesar 222,4 juta jiwa dengan persentase (82,33%) dari total populasi Indonesia. Di tahun 2021 Jumlah penduduk Indonesia yaitu sebesar ±271,0 jiwa dengan persentase (13,0%) dan jumlah kepesertaan JKN sebanyak ±235,7 peserta dengan persentase (87,0%). Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa persentase kepesertaan JKN di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2020 sampai 2021 (BPJS, 2021).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan kabupaten Batu Bara jumlah keseluruhan peserta JKN di Kabupaten Batu Bara tercatat pada tahun 2020 sebanyak 319,062 jiwa dengan persentasi (77,5%) dengan jumlah penduduk 411,889 jiwa. Pada tahun 2021 tercatat 321,053 jiwa dengan persentasi (77,7%) dengan jumlah penduduk sebanyak 412,992 jiwa. (Dinas Kesehatan batu.bara, 2021)

Kepesertaan JKN sebagai syarat pelayanan publik tidak terlepas dari pelayanan kesehatan. Namun sering kali masyarakat beranggapan terhadap pelayanan kesehatan hanya pada Persfektif pada pembeli layanan saja sementara akses masyarakat kepada pelayanan kesehatan masih kurang diperhatikan. Salah satu faktor penting dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik saja, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi,

sopan santun, tepat waktu, tanggap, dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sudah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat yang merupakan penentu keberhasilan membangun suatu bangsa. Pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan di setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan salah satunya adalah Puskesmas.

Puskesmas sebagai pelayanan tingkat pertama bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya tidak terkecuali puskesmas Kedai Sianam. Puskesmas Kedai Sianam bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan maupun pelayanan kesehatan perorangan. Berdasarkan profil Puskesmas Kedai Sianam bahwa kunjungan pasien JKN pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien JKN sebanyak 6.328 orang dengan jumlah penduduk sebanyak 34,921 jiwa dengan persentasi kunjungan sebanyak (22,8%) jiwa dan tahun 2021 sebanyak 3,659 orang dengan jumlah penduduk sebanyak 37,049 dengan persentasi kunjungan sebanyak (13,9%) jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa angka kunjungan pasien di Puskesmas Kedai Sianam menunjukkan ketidak stabilan cenderung menurun dari tahun sebelumnya. (Puskesmas Kedai Sianam, 2021).

Berdasarkan kotak survey kotak kepuasan pasien di Puskesmas Kedai Sianam, diketahui bahwa 85% pasien menyatakan tidak puas dan 15% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas Kedai Sianam. Dapat dilihat bahwa masih banyak pasien yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal

Puskesmas harus berusaha menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan kepada pasien JKN di Puskesmas Kedai Sianam di ketahui bahwa beberapa dari mereka menyatakan kurang puas dalam pelayanan puskesmas, hal tersebut di sebabkan karena kurangnya kecakapan petugas dalam menghadapi pasien sehingga mengakibatkan antrian yang begitu panjang dalam mendapatkan pelayanan. Pasien mengatakan lambatnya penanganan yang diberikan dan kurangnya rasa simpati petugas terhadap pasien sehingga menyebabkan pasien kurang nyaman.

Kemudian Permasalahan lain yang ditemukan di Puskesmas Kedai Sianam yaitu adanya keluhan beberapa petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, lamanya waktu tunggu untuk pemeriksaan pasien sehingga waktu tindakan medis menjadi lama. Fasilitas kesehatan yang belum memadai, misalnya dengan ketersediaan obat yang kurang lengkap, sehingga pasien harus membeli obat dari luar Puskesmas. Toilet yang kurang bersih juga membuat pasien kurang nyaman dalam menggunakannya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di puskesmas Kedai Sianam karena masih kurangnya mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

1.2 Fokus Kajian Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka kajian penelitian ini berfokus pada bagaimana Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta JKN Dipuskesmas Kedai Sianam Kabupaten Batu Bara.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan pada pasien pesereta JKN di puskesmas kedai sianam kabupaten Batu Bara.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui *Reliability* (Keandalan) mutu pelayanan di Puskesmas Kedai Sianam Kabupaten Batu Bara.
2. Untuk mengetahui *Resposivenes* (Daya tanggap) mutu pelayanan di Puskesmas Kedai Sianam Kabupaten Batu Bara
3. Untuk mengetahui *Asurance* (Jaminan) mutu pelayanan di Puskesmas Kedai Sianam Kabupaten Batu Bara
4. Untuk mengetahui *Emphaty* (Empati) mutu pelayanan di Puskesmas Kedai Sianam Kabupaten Batu Bara
5. Untuk mengetahui *Tangible* (Bukti Fisik) mutu pelayanan di Puskesmas Kedai Sianam Kabupaten Batu Bara

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berpikir secara analaisis dan dinamis di masa yang akan datang.

1.4.2 Bagi Puskesmas

Puskesmas akan memberikaan pelayanan kesehatan yang lebih baik supaya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat terpenuhi sehingga akan

meningkatkan citra puskesmas di mata masyarakat. Sebagai bahan masukan yang berharga untuk memfasilitasi upaya Puskesmas meningkat kualitas pelayanannya.

1.4.3 Bagi Dunia Pendidikan

Sebagai Materi Pelajaran di Fakultas Kesehatan UIN Sumatera Utara Sekaligus bahan acuan pendukung untuk penelitian selanjutnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN