

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan hal yang sangat diinginkan oleh semua makhluk hidup di muka bumi ini. Dalam kondisi pandemi Covid-19 seperti saat ini, menjaga kondisi tubuh agar tetap sehat merupakan hal utama yang selalu diusahakan oleh masyarakat dunia agar terhindar dari paparan virus covid-19 (Kemenkes RI, 2021).

Pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Septiani, *et al*, 2022).

Salah satu program pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Septiani, *et al*, 2022). JKN ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Peserta BPJS Kesehatan terdiri atas peserta PBI dan non-PBI. PBI merupakan peserta yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah karena tergolong masyarakat fakir miskin dan kurang mampu. Sementara, non-PBI merupakan yang iurannya tidak dibayar oleh pemerintah seperti pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, serta pekerja bukan penerima upah serta bukan pekerja (Septiani, *et al*, 2022).

Berdasarkan data dari puskesmas simangalam, jumlah total peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2021 sebanyak 234,3 jiwa, namun hingga Maret 2022 dilaporkan mencapai total 236,8 juta jiwa. Data ini menunjukkan adanya penambahan peserta BPJS sebesar 2.5 juta jiwa (BPJS Kesehatan Indonesia, 2022).

Adanya peningkatan peserta BPJS ini ternyata tidak diiringi dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Isu yang berkembang di masyarakat saat ini yaitu adanya keluhan dari masyarakat tentang kurang bermutunya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien yang menggunakan kartu BPJS. Artinya, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS masih rendah (Firdaus & Wondabio).

Puskesmas Simangalam merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat yang ada di Kecamatan Kualuh Selatan, Kabupaten Labuhanbatu Utara, Provinsi Sumatera Utara. Saat ini, jumlah total peserta BPJS Kesehatan yang terdapat di puskesmas ini ialah 3.340 jiwa yang terdiri dari 950 PBI dan 2.390 non PBI. Pada tahun 2020 terdapat 830 kunjungan, namun pada tahun 2021 meningkat menjadi 1.233 kunjungan (Profil Kesehatan Kabupaten Labuhan Batu Utara, 2021). Jumlah kunjungan menjadi meningkat

dikarenakan adanya regulasi dari BPJS yang mengharuskan masyarakat untuk melakukan pengobatan ke fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas terdekat ditempat mereka tinggal sebelum rujuk ke rumah.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan pada tanggal 24 Juni 2022, walaupun jumlah kunjungan banyak, ternyata jika dilihat dari lima dimensi mutu pelayanan kesehatan (kehandalan, ketanggapan, asuransi, empati, dan bukti fisik) terhadap 15 responden maka 11 dari 15 responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan. Temuan lain yaitu 15 orang pasien yang berkunjung ke Puskesmas rawat inap, 9 orang responden mengeluhkan tentang mutu pelayanan yang diberikan masih kurang baik.

Hasil wawancara terhadap 10 orang pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan khususnya desa simangalam ditemukan permasalahan yang mengakibatkan mutu pelayanan di Puskesmas tersebut masih belum sesuai dengan harapan pasien, dimana pasien mengharapkan petugas kesehatan cepat tanggap dalam melayani kebutuhan pasien. Kemudian ditemukan juga permasalahan lain dimana ketika pasien datang ke Puskesmas untuk mengambil obat namun obat yang tersedia di puskesmas tersebut habis. Hal ini menyebabkan pasien mengeluarkan biaya untuk membeli obat di apotek. Fasilitas ruang tunggu yang dinilai tidak nyaman dan sempit menyebabkan pasien tidak mendapatkan tempat duduk ketika menunggu proses administrasi hingga proses pemeriksaan selesai, kondisi fasilitas parkir yang tidak memadai, ketepatan petugas dalam

melakukan administrasi dinilai kurang baik, sikap petugas dalam melayani pasien kurang ramah.

Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas yakni berupa ketersediaan sumber daya, keterjangkauan lokasi layanan, akses sosial dan perilaku petugas kesehatan (Dever, 2020). Hasil penelitian Hutagalung & Wau (2019) menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Hal yang serupa juga dilaporkan Hermansyah, Darmana & Nur'aini (2019) yang menyebutkan bahwa indikator mutu pelayanan kesehatan ialah keadaan fisik, keandalan, ketanggapan dan jaminan (*assurance*) terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan*”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Faktor apa saja yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hubungan ketersediaan sumber daya terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterapkan pada pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan.
2. Mengetahui hubungan keterjangkauan lokasi layanan terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterapkan pada pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan.
3. Mengetahui hubungan akses sosial terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterapkan pada pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan.
4. Mengetahui hubungan perilaku petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterapkan pada pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kecamatan Kualuh Selatan.
5. Mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.

1.4. Manfaat Peneltiian

1.4.1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang positif bagi pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara agar dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di tingkat Kabupaten.

1.4.2. Bagi Masyarakat

Bahan masukan bagi masyarakat untuk senantiasa menjaga kesehatan dan ikut serta mensuksuskan program BPJS dalam mencapai warga negara yang sehat.

1.4.3. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bagi manfaat bagi instansi terkait (BPJS Kesehatan) yang ada di Kabupaten Labuhanbatu Utara agar dapat meningkatkan kinerja sehingga dapat mewujudkan Kabupaten Labuhanbatu Utara yang bersih dan sehat.

1.4.4. Bagi Peneliti

Salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S1 ada peminatan kesehatan lingkungan pada program studi ilmu kesehatan masyarakat, fakultas kesehatan masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi acuan ataupun pembanding bagi peneliti dengan masalah yang sama.