

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan, maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Rahayu, dkk., 2011).

Berkaitan dengan hal-hal tersebut, maka di samping kuantitas sarana pelayanan kesehatan harus diutamakan, kualitas pelayanan juga harus lebih diperhatikan lagi. Menurut Iranita dan Kusasi (2013), tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang bersifat subjektif, tergantung dari latar belakang yang dimiliki. Tingkat kepuasan bisa saja berbeda meskipun pada pelayanan kesehatan yang sama. Menurut Poen (dalam Sareong, dkk., 2013), dalam Modulasi Kesehatan di Indonesia, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur pelayanan, hasil layanan dan juga lingkungan.

Praptiwi (2010) menjelaskan bahwa indikator ketidakpuasan pasien dipengaruhi oleh faktor internal yaitu berupa kualitas pelayanan yang kurang baik. Hal ini dapat diketahui melalui keluhan terhadap pelayanan di setiap unit puskesmas. Hal yang dikeluhkan seperti pelayanan yang lamban di unit pendaftaran dan perawat yang kurang ramah saat memeriksa pasien. Ketidakpuasan pasien menjadi tanggung jawab puskesmas untuk memberikan pelayanan kepada pasien, baik pasien umum ataupun pasien penerima Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN – PBI).

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian yakni dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting (Rahim, 2014).

Fadjriadinur (2013) menjelaskan bahwa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. JKN dibedakan menjadi dua yaitu PBI dan non PBI. PBI yakni peserta Jaminan Kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagaimana diamanatkan UU

SJSN yang iurannya dibayar oleh pemerintah sebagai peserta program jaminan kesehatan. Peserta JKN – PBI adalah orang yang mengalami cacat tetap dan orang yang tidak mampu. Peserta JKN non PBI terdiri dari: (1) pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, (2) pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, (3) bukan pekerja dan anggota keluarganya.

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari Puskesmas Nguter selama lima bulan, yaitu bulan Januari – Mei 2014 dapat diketahui jumlah kunjungan pasien umum sebesar 20.150 orang, yang terdiri dari pasien baru sebanyak 2.583 orang dan pasien lama 17.567 orang. Kunjungan pasien yang menggunakan kartu JKN – PBI sebanyak 6.012 orang dan kartu non JKN – PBI berjumlah 1.331. Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo, terlihat bahwa angka kunjungan pasien telah menurun selama tiga bulan berturut-turut. Pada bulan Februari jumlah pasien yang berobat sebanyak 782 orang, bulan Maret sebanyak 511 orang, dan bulan April sebanyak 321 orang. Dari data tersebut antara bulan Februari – Maret 2014 terjadi penurunan sebanyak 20,9%, kemudian bulan Maret – April 2014 terjadi penurunan sebanyak 22,8% (Puskesmas Nguter, 2014). Hal ini dimungkinkan pelayanan di Puskesmas Nguter belum optimal, misalnya ada karyawan puskesmas datang terlambat atau saat pengambil obat membutuhkan waktu lama. Pelayanan yang kurang optimal dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas Nguter memfasilitasi pasien untuk memberikan saran dan kritik

terhadap pelayanan yang diterima berupa koin ketidakpuasan yang dilaksanakan pada bulan Mei tahun 2014. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai administrasi Puskesmas Nguter, dinyatakan bahwa selama satu bulan telah terkumpul sebanyak 527 koin, sebanyak 234 (44,4%) koin yang menyatakan puas, sebanyak 293 (55,6%) koin tidak puas (Puskesmas Nguter, 2014). Dari data tersebut terlihat bahwa lebih dari setengah jumlah pasien selama 1 bulan menyatakan belum puas terhadap pelayanan di Puskesmas Nguter. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa standar koin puas dan ketidakpuasan pasien diketahui melalui hasil persentase jumlah koin, kurang dari 50% dikatakan belum puas dan lebih dari 50% dikatakan puas. Indikator koin yang digunakan di Puskesmas Nguter merupakan indikator kepuasan pelayanan yang diberikan pegawai meliputi sikap pegawai (ramah, sabar dalam pemeriksaan, dan menerima keluhan pasien), lingkungan bersih atau kurang bersih, dan ketersediaan sarana.

Pentingnya kepuasan pasien juga telah diteliti oleh Nurkholidkk. (2011), dengan melakukan perbandingan tingkat kepuasan antara pasien umum dan pasien Askes PNS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien umum sebesar 94,0% dan tingkat kepuasan pasien Askes PNS sebesar 88,6%. Pengukuran tingkat kepuasan tersebut dilihat dari aspek daya tanggap pelayanan dan penampilan pelayanan serta aspek kehandalan pelayanan, jaminan pelayanan, dan perhatian pelayanan yang memiliki perbedaan bermakna antara pasien umum dan pasien Askes.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas melalui tanggapan yang cepat terhadap keluhan sakit pasien dapat memberikan kepuasan. Kepuasan pasien merupakan faktor penting bagi lembaga di bidang jasa kesehatan, termasuk puskesmas. Kepuasan pasien yang memenuhi atau melebihi harapan, membuat pasien akan berkunjung kembali menggunakan penyedia pelayanan kesehatan atau puskesmas. Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “perbedaan kepuasan antara pasien umum dengan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN–PBI) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Apakah ada perbedaan kepuasan antara pasien umum dengan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN – PBI) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan kepuasan antara pasien umum dengan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN – PBI) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan karakteristik responden penelitian.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN – PBI) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo.
- d. Mengetahui perbedaan kepuasan antara pasien pasien umum dan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN – PBI) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran bagi masyarakat terkait mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.

2. Bagi Puskesmas Nguter Sukoharjo

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Nguter Sukoharjo.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.