

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa, dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Kemenkes, 2012).

Pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, akan tetapi kualitas pelayanan publik masih belum berjalan sebagaimana yang diharapkan. Masih banyak dijumpai kelemahan dalam pelayanan publik saat ini, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini terlihat dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Airlangga, 2014).

Salah satu program pemerintah yang tengah diperhatikan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah program Jaminan Kesehatan Masyarakat atau JAMKESMAS. Program jaminan kesehatan masyarakat (JAMKESMAS) mulai tanggal 1 Januari 2014 sudah beralih menjadi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yaitu sebagai peserta penerima bantuan iuran JKN (PBI JKN) dan sebagai penyelenggara Badan pengelola jaminan kesehatan sosial (BPJS). Bagi masyarakat yang memiliki kartu jamkesmas, maka kartu tersebut masih berlaku dan dapat digunakan sebagai identitas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan melalui program JKN (Kemenkes, 2016).

Pemerintah berdasarkan kekuasaan konstitusi UUD 1945 berhak untuk mengatur dan mengurus masyarakat dalam hal kepentingan umum. Maka dalam konteks birokrasi harus mampu mewujudkan tujuan Nasional, yaitu : tercapainya masyarakat maju, mandiri, dan sejahtera. Termasuk Fungsi Pelayanan Kesehatan yang merupakan tugas birokrasi sebagai alat pemerintahan. Masyarakat tentunya berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara optimal tanpa memandang status sosial. Pemerintah mempunyai kewajiban dalam mengendalikan dan menyempurnakan layanan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat dalam bentuk regulasi. Peran pemerintah dalam regulasi dibedakan menjadi tiga, yaitu sebagai pengarah, peran sebagai regulator, dan peran sebagai pelaksana pelayanan yang diregulasi (WHO, 2010). Fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah telah melayani masyarakat dengan sistem

Jaminan Kesehatan Nasional, tidak terkecuali adalah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Puskesmas menjadi ujung tombak proses pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Airlangga, 2014).

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan menjadi ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas bertugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Dalam menjalankan tugasnya, puskesmas mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, dan bermutu (Permenkes Nomor 75 Tahun 2014).

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan milik pemerintah wajib melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Salah satunya adalah kebijakan diimplementasikannya program Jaminan Kesehatan Nasional. Pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional, sesuai dengan Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional disebutkan bahwa puskesmas berperan sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Royanah, 2015).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan

masyarakat yang layak dan diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah (Kemenkes RI, 2012).

Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional bersifat wajib. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional menyebutkan bahwa terdapat 2 kelompok peserta Jaminan Kesehatan Nasional yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran. Peserta PBI adalah fakir miskin dan orang tidak mampu dimana iurannya dibayarkan oleh pemerintah, sedangkan peserta bukan PBI adalah Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, Pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, serta bukan pekerja dan anggota keluarganya (Royanah, 2015).

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Royanah, 2015) tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2015” didapatkan hasil bahwa Hasil penelitian menunjukkan, berdasarkan akses pelayanan dan keamanan, pasien sangat puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas. Dan dilihat dari aspek kompetensi teknis, efektivitas pelayanan, hubungan antar manusia, kelangsungan pelayanan, dan efisiensi, pasien cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, namun pasien belum puas dengan aspek kenyamanan yang ada di puskesmas.

Penelitian yang dilakukan (Airlangga, 2014) tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kabupaten Jepara” didapatkan hasil bahwa perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan kualitas pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mlonggo berada pada kategori “**Puas**” dengan perolehan nilai sebesar 0,76. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien Puskesmas Mlonggo merasa puas terhadap kualitas pelayanan dari Puskesmas Mlonggo.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yurniwati *et al*, 2019) tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci” didapatkan hasil bahwa kebijakan belum tersosialisasi dengan optimal, SDM masih kurang, serta sarana prasarana diruang rawat inap masih kurang. Komponen proses, dimensi mutu tangibility terdapat kekurangan pada fasilitas diruang rawat inap seperti tidak adanya tirai pembatas, pendingin ruangan serta ruangan penuh sesak, dimensi mutu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mendapat penilaian yang baik dan pada proses pengajuan klaim RS selalu terlambat setiap bulannya karena RS belum menggunakan SIMRS. Komponen output dimensi mutu *Tangibility* responden belum merasa puas, dimensi mutu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* sudah bisa menjawab kebutuhan responden.

Puskesmas Bojongsari merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kabupaten Purbalingga dan memiliki jumlah peserta BPJS

Kesehatan terbanyak nomor 3 di Kabupaten Purbalingga dengan jumlah total peserta sebanyak 43.157 peserta aktif. Jumlah peserta yang banyak belum menjadi jaminan untuk pelayanan yang ada di Puskesmas Bojongsari tidak mengalami kendala. Jumlah kapitasi yang cukup besar yaitu berkisar Rp. 258.942.000/bulan. Program Jaminan Kesehatan Nasional seharusnya akan memberikan dampak yang positif terhadap pelayanan masyarakat, namun dalam kenyataannya masih terdapat komplain dari masyarakat terkait dengan pelayanan kesehatan yang menggunakan jaminan kesehatan nasional, masih terdapat masyarakat yang merasa belum puas ketika mereka menggunakan jaminan kesehatan nasional.

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Oktober 2019, peneliti melakukan observasi langsung dan wawancara sederhana terhadap 10 orang pasien, dari 10 orang pasien tersebut 6 diantaranya mengatakan pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari sudah baik terutama pada pelayanan dokter yang ramah dan proses pengambilan obat yang telah diberikan informasi secara lengkap tentang tata cara minum obat dengan baik, sementara terdapat 4 pasien yang masih mengeluhkan proses pelayanan yang lama, antrian pasien dirasa lama dan juga ruang tunggu yang sempit membuat pasien berdesakan ketika pasien sedang ramai.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Gambaran Persepsi Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari Purbalingga”.

B. Perumusan Masalah

Banyaknya pasien yang berkunjung ke Puskesmas menyebabkan jumlah petugas dan pasien yang harus dilayani berbanding terbalik, sehingga ketika puskesmas sedang ramai pengunjung antrian menjadi lama dan proses pelayanan juga sedikit lama karena jumlah pasien dan petugas yang tidak seimbang. Berdasarkan hal tersebut masih banyak komplain dari masyarakat terkait lamanya proses pelayanan. Program Jaminan Kesehatan Nasional seharusnya dapat lebih meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan fenomena tersebut dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Gambaran Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari Kabupaten Purbalingga tahun 2019.

2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui karakteristik responden berupa umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan pada

2. Mengetahui gambaran *tangibility* pada kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari.
3. Mengetahui gambaran *reliability* pada kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari.
4. Mengetahui gambaran *responsiveness* pada kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari.
5. Mengetahui gambaran *assurance* pada kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari.
6. Mengetahui gambaran *empaty* pada kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari.
7. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Dunia Keperawatan
Sebagai bahan pembelajaran untuk dunia keperawatan khususnya di bidang manajemen keperawatan.
2. Bagi Tempat Penelitian
Sebagai bahan informasi dan bahan literasi bagi perawat khususnya terkait gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas.
3. Bagi Masyarakat
Sebagai bahan informasi terkait gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas.

4. Bagi Responden

Sebagai informasi dan wawasan terkait gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas.

5. Bagi Penulis

Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman tentang gambaran kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Bojongsari Kabupaten Purbalingga.

