

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jaminan mutu layanan kesehatan atau *quality assurance in healthcare* merupakan salah satu pendekatan atau upaya yang sangat penting serta mendasar dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Profesional layanan kesehatan baik perorangan ataupun kelompok, harus selalu berupaya memberikan layanan kesehatan yang terbaik mutunya kepada semua pasien tanpa kecuali, baik yang menggunakan jaminan kesehatan seperti Jamkesmas maupun yang tidak (Pohan, 2007).

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), namun PT. Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. (UU No 24. Tahun 2011).

Jumlah peserta BPJS tahun 2014 yang ditetapkan kementerian kesehatan berdasarkan data base terpadu yang di susun oleh tim nasional percepatan penggulungan kemiskinan (TNP2K) hasil survey BPS melalui Pendataan Penanggulangan Perlindungan Sosial (PPLS) adalah 130.286.703 jiwa. Sedangkan BPJS di kabupaten Banyumas berdasarkan Pendataan

Penanggulangan Perlindungan Spisial (PPLS) terdapat 721,792 jiwa masyarakat banyumas yang menjadi peserta BPJS pada tahun 2014 (Dinkes Kesehatan Kabupaten Banyumas,2014)

Terhitung sejak BPJS Kesehatan beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014, setiap peserta BPJS Kesehatan berhak memperoleh manfaat jaminan kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan baik pelayanan promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif, termasuk pelayanan Keluarga Berencana (KB) (Idris, 2014). Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2014) jenis pelayanan Keluarga Berencana dalam BPJS meliputi : konseling, Intra uterine device (IUD), Pil KB, Susuk atau implant, Suntik KB, Kondom, Tubektomi, Vasektomi

Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas melakukan perjanjian kerjasama (PKS) dengan pemberi pelayanan kesehatan (PPK) untuk melayani pasien BPJS di kabupaten Banyumas. PPK tersebut adalah 16 fasilitas kesehatan Rumah Sakit, 39 fasilitas kesehatan Puskesmas, 31 fasilitas kesehatan dokter umum, 7 fasilitas kesehatan dokter gigi , 19 fasilitas kesehatan apotek, 9 fasilitas kesehatan optik,dan 37 fasilitas kesehatan lainnya (Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas, 2014)

Puskesmas Kedungbanteng merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Banyumas yang melayani pasien BPJS. Wilayah kerja Puskesmas Kedungbanteng terdiri dari 14 desa yakni desa Keniten, Kedungbanteng, Kebocoran, Karangsalam, Beji, Karangnangka, Kalisalak, Dawuhan wetan, Windujaya, Melung, Kotaliman, Kalikesur, Baseh, dan Dawuhan Kulon. Jenis pelayanan yang dijamin BPJS di Puskesmas Kedungbanteng antara lain :1) Konsultasi dan pemeriksaan dokter, 2) pemberian obat, 3) pemeriksaan

penunjang diagnostik , 4) pemeriksaan penunjang medik, 5) tindakan medik operatif dan nonoperatif, 6) pelayanan KB (IUD, implant, suntik, Pil, dan Kondom).

Berdasarkan survey pendahuluan di Puskesmas Kedungbanteng di ketahui bahwa jumlah pasien KB dari Bulan Januari – Agustus 2015 sebanyak 524 orang yang terdiri dari 329 orang pasien umum dan 195 orang peserta BPJS. Informasi yang diberikan oleh bidan Puskesmas Kedungbanteng pada survei pendahuluan bulan oktober 2015, terdapat 5 dari 10 pasien yang memiliki kartu BPJS tetapi tidak menggunakannya dengan alasan takut tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan alat KB yang diberikan akan berbeda dengan pasien umum. Fakta tersebut menggambarkan bahwa masih terdapat pengguna pelayanan KB yang terdaftar sebagai anggota BPJS meragukan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan di puskesmas, pasien lebih puas apabila menggunakan pelayanan umum.

Kepuasan pasien atau pelanggan merupakan hal penting yang harus diperhatikan penyelenggara pelayanan kesehatan agar kepercayaan dan animo masyarakat untuk melakukan kunjungan ulang tinggi. Kepuasan konsumen atau pelanggan menurut Umar (2005: 50) adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai perusahaan.

Menurut Muninjaya (2004), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah: 1) Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini komunikasi memegang peranan yang penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personal contact*. 2) Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. 3) Biaya (*cost*). 4) Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*). 5) Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*). Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk dalam faktor ini. 5) Keandalan dan ketrampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan. 6) Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*).

Pemberi pelayanan (*customer service*) yang baik kepada konsumen diharapkan tercapai kepuasan para pelanggannya. Kepuasan pelanggan membentuk persepsi pelanggan terhadap produk yang di pasarkan perusahaan, sehingga hal ini dapat memposisikan produk tersebut di mata pelanggan. Oleh karena itu *customer service* dapat memberikan dampak bagi keberhasilan bisnis perusahaan dalam jangka panjang (Assauri,2007)

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pengguna Layanan Keluarga Berencana Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah penelitian adalah : Apakah ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pengguna Layanan Keluarga Berencana Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pengguna Pelayanan Keluarga Berencana Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas

2. Tujuan khusus

a) Mengetahui mutu pelayanan kesehatan keluarga berencana Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas

b) Mengetahui kepuasan peserta BPJS pada pelayanan keluarga berencana Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas

c) Menganalisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pengguna Layanan Keluarga Berencana Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Puskesmas

Memberikan informasi kepada puskesmas tentang aspek mutu pelayanan kesehatan keluarga berencana yang perlu di tingkatkan agar pasien merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan

2. Bagi Responden

Memberikan informasi bagi masyarakat untuk mendapat hak pelayanan keluarga berencana yang sesuai dengan harapan

3. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman untuk melakukan penelitian tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pengguna Layanan Keluarga Berencana

4. Bagi Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menambah kepustakaan dan refrensi tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pengguna Layanan Keluarga Berencana

E. Penelitian Terkait

tabel 1.1 Penelitian Terkait

No	Judul Dan Peneliti	Variabel Dan Jenis Penelitian	Populasi Sampel	Analisis Data	Hasil
1	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	Variabel Bebas : Mutu Pelayanan Kesehatan Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Jenis Penelitian : <i>Analitik</i>	Sebanyak 81 responden pasien JAMKES MAS di instalasi rawat inap	<i>Chi square</i>	Hasil penelitian di dapatkan 82,7% responden menyatakan tingkat kehandalan

	JAMKESMAS Di Isntalasi Rawat Inap RSUD dr.Rasidin Kota Padang Tahun 2011 (Rizki,2011)	RSUD dr.Rasidin Kota Padang Tahun 2011			petugas tidak baik,80,2% daya tanggap petugas tidak baik,79% empati petugas tidak baik,85,2% bukti fisik tidak baik.Terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien JAMKESMAS
2	Perbedaan Tingkat Kepuasan Antara Peserta JAMKESMAS Dan Pasien Umum Yang Dirawat Inap Di RSUD Cut Meutia Aceh Utara (Yusri,2012)	Variabel bebas: Peserta JAMKESMAS Dan Pasien Umum Variable terikat : Kepuasan pasiaen Jenis penelitian : <i>Analitik dengan pendekatan cross sectional</i>	Jumlah sampek sebanyak 192 orang yang terdiri dari 96 orang pasien umum dan 96 orang pasien JAMKES MAS	<i>Independent paired test</i>	Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara peserta JAMKESMAS dan pasien umum terhadap pelayanan dokter dan perawat.ada perbedaan tingkat kepuasan terhadap pelayanan administrasi.
3	Hubungan Prilaku Caring Perawat Dan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta	Variabel Bebas : Prilaku Caring Perawat Dan Mutu Pelayanan Variabel Terikat : Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Jenis Penelitian	Sebanyak 30 responden Pasien Peserta BPJS Di Puskesma s Leksono 1	<i>Chi square</i>	Perilaku <i>caring</i> perwat yang tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien BPJS yang tidak puas sebesar 55,9% lebih

BPJS Di Puskesmas Leksono 1 Kabupaten Wonosobo (Edy,2015)	: <i>Analitik</i>	Kabupaten Wonosobo Tahun 2015	besar dari pada prilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS yang tidak puas sebesar 25%.perilaku <i>caring</i> perawat yang tidak baik dengan tingkat kepuasan pasien yang puas sebesar 44,1% lebih kecil dari pada perilaku yang baik terhadap tingkat kepuasan pasien yang puas sebesar 75%
--	-------------------	--	---

Persamaan dan perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya disajikan dalam tabel berikut

Tabel 1.2 persamaan dan perbedaan penelitian

No	Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1	Rizki (2011)	1.Tema : Kepuasan 2.Variabel bebas : mutu pelayanan kesehatan 3.Variabel terikat : kepuasan pasien 4.Jenis penelitian : analitik 5.Pendekatan : <i>cross sectional</i>	1. Jenis layanan : umum 2. Lokasi : RSUD DR.Rasidin Kota Padang 3. Sampel : pasien JAMKESMAS

2	Yusri (2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tema : Kepuasan 2. Jenis penelitian: Analitik 3. Pendekatan : <i>cross sectional</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis layanan : umum 2. Variabel bebas : 3. Prilaku Caring Perawat Dan Mutu Pelayanan 4. Variabel terikat :kepuasan pasien 5. Sampel :Pasien JAMKESMAS dan umum 6. Lokasi : RSUD Cut Meutia Aceh Utara
3	Edy (2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tema : Kepuasan 2. Jenis penelitian: Analitik 3. Pendekatan : cross sectional 4. Variabel terikat : Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis layanan : umum 2. Variabel bebas : Prilaku Caring Perawat Dan Mutu Pelayanan 3. Sampel : Pasien Peserta BPJS 4. Lokasi : Puskesmas Leksono 1 Kabupaten Wonosobo Tahun 2015

