

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di era globalisasi ini kesehatan adalah suatu investasi bagi setiap individu. Dalam hal tersebut, maka Pemerintah dari masing-masing negara mengupayakan agar warganya hidup dengan sehat dan sejahtera. Di Indonesia masing-masing warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, yang sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat 1.

Pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo (2007) adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan tidak mengabaikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif dengan sasaran masyarakat.¹

Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembunyikan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.²

Dalam rangka memenuhi hak masyarakat, pemerintah menetapkan beberapa program-program pelayanan kesehatan, antara lain Asuransi Kesehatan (Askes), Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Pada awal tahun 2014 seluruh anggota Asuransi Kesehatan (Askes) maupun Jaminan Kesehatan Masyarakat

(Jamkesmas) berpindah menjadi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menurut UU SJSN adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial.³

Jaminan sosial merupakan sistem proteksi yang diberikan kepada setiap warga negara untuk mencegah hal-hal yang tidak dapat diprediksikan adanya risiko-risiko sosial ekonomi yang dapat menimbulkan hilangnya pekerjaan maupun mengancam kesehatan. Oleh karena itu, jaminan sosial hadir sebagai salah satu pilar kesejahteraan yang bersifat operasional.⁴

Jenis Fasilitas Kesehatan (Faskes) yang dibantu dari segi sistem pelayanan asuransi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS) salah satunya adalah Puskesmas. Fasilitas Kesehatan tingkat pertama ini memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat non spesialisik (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap.⁵

Untuk mengetahui kualitas dari sistem pelayanan puskesmas di era JKN ini, maka peneliti melakukan survey kepada warga yang berobat di puskesmas Halmahera dan Rowosari. Alasan memilih Puskesmas Halmahera karena berdasarkan letak geografisnya mewakili dari puskesmas yang berada di daerah tengah kota Semarang, sedangkan alasan peneliti memilih Puskesmas Rowosari karena berdasarkan letak geografisnya mewakili dari puskesmas yang berada di pinggir kota Semarang.

1.2 Permasalahan Penelitian

Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Rowosari Semarang pada era JKN ini?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Rowosari Semarang.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera Semarang
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rowosari Semarang
3. Membandingkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Rowosari Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi ilmu pengetahuan, sebagai sumbangkan untuk memperkaya pengetahuan tentang JKN.
2. Bagi Puskesmas daerah Semarang dapat sebagai evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.
3. Bagi masyarakat, sebagai informasi mengenai sistem pelayanan kesehatan.
4. Bagi penelitian, sebagai acuan penelitian selanjutnya.

1.5 Keaslian penelitian

Tabel 1. Keaslian penelitian

No	Tentang	Metodologi Penelitian	Hasil
1	Fuzna. Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di unit rawat jalan rumah sakit Permata Medika Semarang tahun 2014.	-Desain : <i>cross sectional</i> -Subyek : 99 pasien pengguna BPJS -Variabel : tingkat kepuasan pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 56,56% responden merasa puas. Selain itu, 54,54% responden merasa puas dengan dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan responsif dan 10,10% responden tidak puas mengenai prosedur pelayanan yang rumit. Ada 51,51% responden puas dengan jaminan keamanan kehadiran dan ketergantungan dan 14,14% responden tidak puas dengan kemampuan dokter, 56,56% responden merasa puas dengan peduli terhadap keinginan dan pasien kebutuhan, dan 58,58% pasien merasa puas dengan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang tunggu
2	Rinda. Hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di poliklinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya	-Desain : <i>cross sectional</i> -Subyek : 64 pasien pengguna BPJS -Variabel : tingkat kepuasan pasien	Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 44 responden (68,8%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan BPJS cukup baik. Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik <i>Spearman's Rho Correlation</i> menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya ($\rho=0,002$)