

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia. Kesehatan merupakan salah satu komponen kesejahteraan masyarakat sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tertuang dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah (Lubis, 2023). Dalam melaksanakan hal tersebut, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik (Effendi, 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu dan tanggap terhadap kebutuhan pasien (Antari, 2019). Seiring dengan peningkatan tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan masyarakat, permintaan dan tuntutan akan pelayanan yang bermutu dari masyarakat semakin meningkat. Hal ini merupakan tantangan bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan kesehatan puskesmas yang bermutu dan tuntutan ini sudah sangat mendesak karena pelayanan yang berkualitas adalah aspek yang penting dalam eksistensi pelayanan dasar pengobatan di Puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Keberhasilan suatu Puskesmas dalam melayani masyarakat adalah dilihat dari tingkat kepuasan pasien yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Alayyannur, 2019).

Riset yang dilakukan oleh Maameah et al. (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado dalam semua dimensi dengan kategori baik yaitu reliabilitas (77,0%), jaminan (96,0%), bukti fisik (74,0%), empati (96,0%), dan daya tanggap (95,0%). Berbeda dengan riset Yusra (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Tanjung Selamat masih kurang baik (46.5%), dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan masih rendah (58.1%).

Pemerintah Indonesia menjamin seluruh masyarakat Indonesia dalam memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan kemudahan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (Pramana & Priastuty, 2023). Berdasarkan data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Annur, 2023) melaporkan bahwa jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah mencapai 249,67 juta jiwa hingga 31 Januari 2023. Mayoritas peserta JKN berasal dari kelompok Penerima Bantuan Iuran dari APBN (PBI APBN) yakni sebanyak 111,14 juta jiwa atau 44,51% dari

total peserta. Sedangkan Pekerja Penerima Upah Pekerja Mandiri (PPU Pekerja Mandiri) sebanyak 30,91 juta jiwa (12,38%).

Puskesmas sebagai fasilitator pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi kebutuhan para pengguna jasa kesehatan sehingga program kemitraan dengan BPJS Kesehatan dapat tercapainya tujuan yaitu terpenuhinya kebutuhan mendasar hidup layak bagi setiap peserta BPJS Kesehatan anggota keluarganya. Melaksanakan pelayanan prima sesuai dengan undang-undang No. 25 Tahun 2009 merupakan tolak ukur efektifitas pelayanan yang mampu melakukan pelayanan secara efisien, memberikan ketetapan waktu, mempunyai responsife, mampu transparan dan sarana prasarana yang mendukung dalam pelayanan (Marpaung, 2019).

Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada penyedia layanan tersebut. Terciptanya kualitas layanan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi atau penilaian pasien. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa (Yusra, 2020).

Peserta BPJS sebagai pengguna jasa pelayanan di puskesmas tentunya mengharapkan pelayanan yang diterimanya sesuai dengan tuntutan dan harapannya sehingga memberikan kepuasan sebagai bentuk pelayanan yang bermutu (Amri et al., 2023). Riset yang dilakukan oleh Winaka et al. (2022) menyatakan bahwa didapati sejumlah peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan tidak

mendapatkan pelayanan yang maksimal. Fakta lain yang perlu disoroti, yaitu tentang ketersediaan obat di fasilitas kesehatan penyelenggara BPJS Kesehatan. Sempat terjadi kasus dimana pihak fasilitas kesehatan hanya memberikan sebagian obat dari resep yang dibuat dokter, sementara sisa obatnya harus dibeli di apotek swasta. Berbeda dengan riset yang dilakukan oleh Djafar dan Lellu (2021) bahwa mutu pelayanan rawat jalan berdasarkan persepsi pasien BPJS dari aspek *reliability, responsive, assurance, empathy, tangible, quality* masuk dalam kategori baik.

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Juli 2023 di UPTD Puskesmas Kroya II Kabupaten Cilacap dengan melakukan wawancara kepada 3 pasien dan 3 keluarga pasien rawat jalan sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan mandiri, Hasil survei menunjukkan bahwa 2 pasien dan 2 keluarga pasien rawat jalan mengeluh kurang puas terhadap kualitas pelayanan khususnya komunikasi dari petugas terhadap pasien dan keluarga. Pasien menganggap ada kesenjangan pelayanan antara peserta BPJS Kesehatan dengan pasien lain yang bukan pengguna layanan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang persepsi pengguna layanan BPJS Mandiri terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Kroya II Kabupaten Cilacap Tahun 2023.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena dan hasil survei yang peneliti lakukan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah persepsi pengguna

layanan BPJS Mandiri terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Kroya II Kabupaten Cilacap Tahun 2023?”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengguna layanan BPJS Mandiri terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Kroya II Kabupaten Cilacap Tahun 2023

#### 2. Tujuan khusus

Tujuan khusus dalam penelitian adalah mengidentifikasi persepsi pasien pengguna layanan BPJS mandiri terhadap kualitas pelayanan pada aspek *reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan *tangible*

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ilmiah tentang persepsi terhadap kualitas pelayanan pada pengguna layanan BPJS Mandiri.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan mengenai metode penelitian dan mendapatkan pengalaman langsung tentang persepsi terhadap kualitas pelayanan pada pengguna layanan BPJS Mandiri.

b. Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam membuat kebijakan dalam menyikapi persepsi terhadap kualitas pelayanan pada pengguna layanan BPJS Mandiri.

c. Bagi Universitas Al-Irsyad Cilacap

Penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pustaka yang berguna untuk mengembangkan materi pengajaran, mendukung pengabdian masyarakat, dan meningkatkan reputasi kampus melalui hasil dari penelitian yang berpengaruh terhadap masyarakat.

### E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis disajikan dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1  
Keaslian Penelitian

Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan dan Persamaan penelitian
Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Jambi Dalam Perspektif Islam	Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei melalui kuesioner dan wawancara ( <i>mixed method</i> ). penelitian ini memfokuskan diri pada pengumpulan ( <i>collecting</i> ), analisis ( <i>analyzing</i> ) dan mencampur data kualitatif dan kuantitatif dalam suatu studi yang tunggal dalam penelitian.	Terdapat kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan agar lebih sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, seperti keadilan, kesetaraan, dan kepedulian terhadap sesama. Masyarakat mengharapkan akses yang lebih merata, ketersediaan fasilitas yang memadai, dan transparansi dalam sistem pelayanan. Kedua, ditemukan	<p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel tunggal yaitu meneliti tentang persepsi pasien BPJS</li> </ol> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peneliti menggunakan variabel persepsi Terhadap kualitas pelayanan</li> <li>2. Desain penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i>.</li> <li>3. Analisis data menggunakan analisis univariat.</li> <li>4. Tempat dan waktu penelitian</li> </ol>

Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan dan Persamaan penelitian
		bahwa terdapat kesenjangan antara praktik pelayanan BPJS Kesehatan dan harapan masyarakat muslim di Kota Jambi.	
Marpaung (2019), Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum dr.Pirngadi Medan	Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan analisis data reduksi data (Data Reduction), penyajian data (Data Display), dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini sebanyak sepuluh orang penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan dokumentasi		<p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel tunggal menggunakan variabel persepsi terhadap kualitas pelayanan</li> </ol> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desain penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i>.</li> <li>2. Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis univariat.</li> <li>3. Tempat dan waktu penelitian</li> </ol>

