

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, karena meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan.. Sebagai layanan kesehatan, kemampuan puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien pulang (Al Rajab & Andilah, 2023). Kepuasan pasien mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan puskesmas untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pasien sehingga rumah puskesmas mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan suatu pelayanan kesehatan.

Pelayanan publik khususnya bidang kesehatan terutama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) memiliki porsi tersendiri dalam bentuk pelayanannya yang kini mengalami siklus naik turun. Karena

sebagian diantaranya penyelenggara pelayanan membandingkan penerima pelayanan yang akan dilayani. Kurangnya perhatian terhadap masalah pelayanan khususnya rawat inap di puskesmas memberikan dampak pada pasien (Rusni Djafar & Sune, 2022). Pada tahun 2019 kepesertaan jaminan kesehatan nasional (JKN) bersifat wajib bagi seluruh masyarakat, hal ini tentu berdampak pada dibutuhkannya fasilitas kesehatan yang lebih banyak dari sebelumnya untuk melayani peserta JKN, sehingga ketepatan waktu penanganan kepada pasien menjadi prioritas untuk mencapai kepuasan pasien sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang dijanjikan (Zumria et al., 2020).

Kepuasan pelayanan kesehatan di dunia masih bervariasi, berdasarkan pada data *World Health Organization* (WHO) tentang kepuasan pelayanan kesehatan di Spanyol terdapat 10,8 % pasien merasa puas dan di Australia terdapat 70,4% puas dengan pelayanan kesehatan. Di Indonesia menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap tingkat kepuasan pasien BPJS rendah yang mengindikasikan pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu (Rahayu et al., 2021). Berdasarkan hasil analisis BPJS Kesehatan terjadi peningkatan persentase yaitu pada tingkat kepuasan pasien tercatat pada tahun 2016 didapatkan indeks kepuasan pasien BPJS sebanyak 78,6%, sedangkan pada tahun 2017 indeks kepuasan pasien BPJS mencapai 79,5%

(Tridiyawati & Prahasta, 2022). Kemudian pada tahun 2019 ditargetkan indeks kepuasan peserta BPJS meningkat menjadi 85% (Meistika et al., 2021)

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan November 2023 di Puskesmas Kalisat didapatkan hasil terdapat rata-rata 30 kunjungan pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS Kesehatan setiap bulannya di Puskesmas Kalisat. 3 dari 5 orang yang diwawancarai mengatakan waktu yang dibutuhkan untuk dapat dilayani cukup lama, yaitu antara 1-1,5 jam. Berdasarkan observasi peneliti juga mendapatkan data bahwa Puskesmas Kalisat melakukan pelayanan secara *procedural* mulai dari pendaftaran yang mudah secara online maupun offline dan pelayanan yang sama antara pasien BPJS dan Umum seperti yang dilihat langsung oleh peneliti ketika ada pendaftar BPJS.

Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan kesehatan merupakan sebuah keharusan dalam rangka penyelesaian pelayanan kesehatan yang ditetapkan mulai dari pendaftaran hingga selesainya proses pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat haruslah memadai, cepat, pasti, dan tepat waktu. Demikian juga dengan pelayanan yang diberikan haruslah memiliki kepastian yang jelas dan disiplin pada ketetapan waktu, baik terhadap jam masuk dan pada saat memberikan pelayanan kesehatan (Imbalo, 2018). Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pelayanan rawat jalan dengan

indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter spesialis yaitu ≤ 60 menit (Permenkes, 2008). Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka perlu adanya perbaikan mutu. Mutu pelayanan kesehatan bisa dikaji atau dinilai. Dimensi yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan antara lain daya tanggap (*responsiveness*) yaitu lama waktu pelayanan atau kemampuan untuk menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat. Waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien (Jannah et al., 2018)

Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan diatas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai “Hubungan ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna bpjs rawat jalan di Puskesmas Kalisat.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu layanan kesehatan. Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, salah satunya

adalah ketepatan waktu pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga selesainya proses pelayanan kesehatan.

2. Pertanyaan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka pertanyaan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan pada pasien pengguna BPJS rawat jalan di Puskesmas Kalisat?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Puskesmas Kalisat?
- c. Adakah hubungan antara ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Puskesmas Kalisat?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Identifikasi terkait hubungan ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Puskesmas kalisat.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Kalisat
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Puskesmas Kalisat.
- c. Menganalisis hubungan ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Puskesmas Kalisat.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perawat

Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan masukan bagi pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan, sehingga dapat terus meningkatkan ketepatan waktu pelayanan kesehatan terutama pada ranah rawat jalan di puskesmas kalisat.

2. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat menjadi ilmu pengetahuan dan informasi bagi keperawatan tentang hubungan ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan serta bahan evaluasi terhadap kepuasan pelayanan rawat jalan utamanya bagi peserta BPJS

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru dalam upaya menciptakan inovasi dalam pengembangan penelitian kepuasan pasien rawat jalan .