

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Menurut *World Health Organization* (WHO) menyebutkan bahwa semua negara di dunia harus memperkuat sistem pelayanan kesehatan primer untuk meningkatkan efektivitas. Berdasarkan data profil kesehatan Indonesia, jumlah puskesmas di Indonesia sampai dengan 2021 adalah 10.292 unit, yang terdiri dari 4.201 unit puskesmas rawat inap dan 6.091 unit puskesmas non rawat inap. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2022 yaitu sebanyak 10.374 unit, dengan jumlah puskesmas rawat inap 7.266 unit dan puskesmas non rawat inap sebanyak 3.108 unit. Jumlah peserta BPJS terus meningkat, pada tahun 2023 sebanyak 252.931.515 jiwa sudah terdaftar menjadi peserta BPJS di Indonesia. (Maulina, Madjid, and Chotimah 2019)

Menurut (Putri 2018) BPJS merupakan Lembaga yang memiliki tujuan untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Merupakan suatu sistem yang besar dan baru berlangsung dalam tempo yang singkat banyak di temukan keluhan tentang sistem dan pelayanan yang di terapkan BPJS Kesehatan, salah satu contohnya terkait sistem rujukan berjenjangnya. Hal itu dapat menjadi masalah terhadap kepuasan

pasien. Kondisi ini membuat Rumah Sakit atau Puskesmas harus menjaga kualitas pelayanannya.

Menurut (Rogate Br Tobing, Br Ginting, and Bastira Ginting 2023) Berdasarkan data kantor operasional BPJS Kesehatan Indonesia jumlah peserta BPJS pada tahun 2021 sudah mencapai 226.3 juta peserta atau sekitar 83,5% dari total jumlah penduduk Indonesia. Kepesertaan BPJS Kesehatan terus meningkat pesat sejak tahun 2014, jauh lebih cepat bila dibandingkan negara lain yang menjalankan program serupa.

Menurut (Yusra 2020) Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang kurang mampu sehingga iurannya dibayarkan oleh Pemerintah melalui anggaran *Anggaran Pembangunan dan Belanja Negara* (APBN) untuk *Penerima Bantuan Iuran* (PBI) Nasional dan *Anggaran Pembangunan dan Belanja Daerah* (APBD) untuk *Penerima Bantuan Iuran* (PBI) daerah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan.

Menurut (Bachruddin, Efendy, and Yuniati 2024) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, kesukaan atau ketidaksukaannya

terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan Kesehatan akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama. Minat pasien untuk menggunakan Rumah Sakit atau Puskesmas sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan dalam menerima pelayanan.

Menurut (Merry Moy Mita 2023) Mutu pelayanan Kesehatan bagi pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan penyakit, ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan tenaga Kesehatan, kelengkapan alat, dan biaya yang terjangkau. Setelah mendapat pelayanan, pasien akan memberikan respon yang positif ketika pelayanan yang diberikan sesuai harapan sehingga menimbulkan kepuasan pasien, begitupun sebaliknya apabila pelayanan tidak sesuai yang diharapkan pasien maka akan muncul ketidakpuasan atau keluhan pasien.

Menurut (Tarigan and Ginting 2019) Komunikasi terapeutik dilakukan oleh tenaga medis dalam berinteraksi dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya. Tujuan komunikasi terapeutik adalah membentuk suatu keintiman, saling tergantung dengan kapasitas memberi dan menerima. Seorang perawat atau tenaga medis dalam melaksanakan komunikasi terapeutik harus memiliki kemampuan pengetahuan yang cukup baik, keterampilan yang memadai, serta Teknik dan sikap yang baik. Berikut tujuan komunikasi terapeutik petugas antara lain memberikan informasi

yang jelas dan akurat, meningkatkan hubungan dan kepercayaan pasien, memberikan edukasi untuk meningkatkan Kesehatan, dan mendukung pengambilan Keputusan.

Menurut (Rofiq 2023) Kesehatan merupakan faktor penting yang harus di akses oleh seluruh Masyarakat. untuk mewujudkan hal tersebut, terdapat sistem *universal health coverage* (UHC) yang memastikan bahwa seluruh masyarakat harus bisa mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa perlu mengalami kesulitan dalam membayar. Di Indonesia, hal ini terwujud melaluo penyelenggaraan jaminan Kesehatan nasional (JKN) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sesuai dengan Undang-Undang nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional (SJSN). Laporan pengelolaan program dan keuangan BPJS Kesehatan tahun 2021 menunjukan jumlah peserta JKN adalah 235.719.262 jiwa.

Masalah yang mempengaruhi mutu pelayanan menurut (Oktaviana Putri, Rahayu Winarti 2020) *Reliabilility* (Kehandalan) dimensi yang mengukur kehandalan dari Perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, *responsiveness* (Cepat tanggap) harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hamper dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu, *Assurance* (Jaminan) jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki tenaga Kesehatan, *Emphaty* (Perhatian) bagaimana petugas berinterkasi dengan pasien menunjukan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pasien, *Tangible* (fasilitas yang memadai) Dimana kenyamanan

fasilitas seperti kebersihan, kelengkapan alat, dan lingkungan Rumah Sakit menjadi penentu kenyamanan pasien. Issu yang membuat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di layanan Kesehatan yang menghambat pengalaman positif selama menerima pelayanan medis diantaranya, waktu tunggu yang lama, kurangnya empati dan komunikasi, dan keterbatasan fasilitas Kesehatan, Dimana dampak ketidakpuasan pasien mengakibatkan penurunan kepercayaan terhadap pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit atau Puskesmas.

Di Indonesia Indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan berada pada kategorik “baik” hingga “cukup baik” dengan skor 75%-85%. Angka kepuasan pasien di Provinsi Jawa Tengah berada pada kategorik baik dengan skor 70%-80%, di Grobogan angka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berada pada kategorik baik dengan skor 84%.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan tanggal 10 Desember 2024 di Puskesmas Klambu dengan cara wawancara ke pasien rawat inap sebanyak 10 responden didapatkan hasil 90% puas dengan komunikasi petugas. Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kepuasan Pasien BPJS *Penerima Bantuan Iuran* (PBI) Dengan Komunikasi Petugas Puskesmas Klambu”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di latar belakang diatas, maka peneliti menyusun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu “Apakah ada Hubungan Kepuasan Pasien BPJS *Penerima Bantuan Iuran* (PBI) Dengan Komunikasi Petugas Puskesmas Klambu?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Kepuasan Pasien BPJS *Penerima Bantuan Iuran* (PBI) Dengan Komunikasi Petugas Puskesmas Klambu

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS *Penerima Bantuan Iuran* (PBI) dengan komunikasi petugas puskesmas klambu
- b. Mengetahui tingkat hubungan kepuasan Pasien BPJS *Penerima Bantuan Iuran* (PBI) dengan Komunikasi Petugas Puskesmas Klambu
- c. Membandingkan komunikasi petugas terhadap pasien BPJS penerima bantuan iuran (PBI) dan non penerima bantuan iuran (non PBI)
- d. Mengidentifikasi komunikasi petugas puskesmas klambu

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan menjadi salah satu acuan dalam perkembangan ilmu keperawatan, khususnya pentingnya pengetahuan

terkait Hubungan Kepuasan Pasien BPJS penerima bantuan iuran (PBI)
Dengan Komunikasi Petugas

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi tentang Hubungan Kepuasan Pasien BPJS penerima bantuan iuran (PBI) Dengan Komunikasi Petugas

b. Bagi Masyarakat

Untuk meningkatkan wawasan masyarakat mengenai tingkat kepuasan pengguna BPJS penerima bantuan iuran (PBI) dengan komunikasi petugas

c. Bagi Institusi

Dapat menjadi sumber acuan dalam perkembangan ilmu keperawatan, khususnya mahasiswa yang akan melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna BPJS penerima bantuan iuran (PBI) terhadap komunikasi petugas dengan pasien

E. Sistematika Penulisan

Bagian ini merupakan bagian yang menjelaskan sistem penyusunan proposan penelitian. Secara umum sistematika penulisan proposal sebagai berikut :

Tabel 1.1 Sistematika Penulisan Proposal

BAB	Konsep Pengambilan Data
BAB I	Pendahuluan , berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat, sistematika penulisan dan penelitian terkait
BAB II	Tinjauan Pustaka , tentang landasan dan design penelitian, teori yang digunakan dalam penelitian serta menggambarkan dalam kerangka teori penelitian
BAB III	Metodologi Penelitian , berisi tentang konsep metodologi mulai dari jenis, design dan rancangan penelitian, populasi, sampel. Definisi Operasional, Instrumen penelitian, Uji instrument penelitian dan analisa data serta etika dalam penelitian

F. Penelitian Terkait

1. Menurut penelitian (M 2022) -.Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit - Jenis metode penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan cross sectional study. Populasi penelitian ini adalah pasien yang menggunakan unit rawat inap di RSUD Labuang BajiMakassar sebanyak 15.119 pasien pada tahun 2020. Penentuan besaran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode proportional random sampling. Uji statistik yang digunakan adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan jasa komputerisasi yakni Program Statistical Product and Service Solution

(SPSS).- Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 69 pasien yang menilai empati cukup baik dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sebanyak 55 orang (97,7%) dan merasa tidak puas sebanyak 14 orang (20,3%) sedangkan dari 31 pasien yang menilai empati kurang baik dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sebanyak 17 orang (54,8%) dan merasa tidak puas sebanyak 14 orang (45,2%). Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai $p=0,010 < \alpha$ yang berarti H_a diterima dengan demikian ada hubungan kualitas pelayanan dari segi empati (emphaty) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 90 pasien yang menilai ketanggapan cukup baik dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sebanyak 69 orang (76,7%) dan merasa tidak puas sebanyak 21 orang (23,4%) sedangkan dari 10 pasien yang menilai ketanggapan kurang baik dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sebanyak 3 orang (30,0%) dan merasa tidak puas sebanyak 7 orang (70,0%). Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai $p=0,005 < \alpha$ yang berarti H_a diterima dengan demikian ada hubungan kualitas pelayanan dari segi ketanggapan (responsiveness) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar

2. Menurut penelitian (Syamsiah and Nurlelah 2020) - Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Puaskesmas Sepatan Kabupaten Tangerang – Banten Tahun 2019 - Desain penelitian ini adalah penelitian survey deskriptif analitik penelitian yang mencoba

menggali bagaimana dan mengapa fenomena pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien itu terjadi. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada sampel terpilih dengan desain penelitian cross sectional yaitu dengan melakukan pengukuran dan pengamatan secara langsung pada saat bersamaan/pada waktu yang sama. - Dari hasil analisa tabulasi data silang, responden yang mengatakan puas dengan mutu reliability sebanyak 99 Orang (96,1%). Dari hasil uji statistic dengan chi square p value = 0,000, yang artinya $p < \alpha$ (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang bermakna antara mutu reliability dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR : 27,500 artinya mutu reliability berpeluang 27,500 kali mengatakan puas dari pada yang kurang puas.

3. Menurut penelitian (Rogate Br Tobing, Br Ginting, and Bastira Ginting 2023) - Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan - Metode yang digunakan adalah kuantitatif observational dengan pendekatan deskriptif (cross-sectional survey) dan analisis asosiatif untuk melihat pengaruh variabel bebas (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelayanan kesehatan. Lokasi penelitian di RSUD Royal Prima Medan, waktu penelitian Maret 2022. - Variabel Tangible Berdasarkan uji statistik Chi-Square test, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi tangible dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal

Prima Medan dengan nilai p-value 0.001. Variabel Reliability Berdasarkan uji statistik chi-square test terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi reliability (p-value 0.004) dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan. Variabel Responsiveness Berdasarkan uji statistik menggunakan chi-square test terdapat ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi responsiveness (p-value 0.007) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan. Variabel Assurance Berdasarkan uji statistik menggunakan chi-square test terdapat ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi assurance (p-value 0.000) dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan. Variabel Empathy Berdasarkan uji statistik menggunakan Chi-Square test terdapat ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dari dimensi empathy (p-value 0.003) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Royal Prima Medan.

4. Menurut penelitian (Mulyana, Liliskarlina, and Ekawaty 2019) - Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Keperawatan: Studi Kasus Di Rsud. Syekh Yusuf Kabupaten Gowa - METODE Penelitian ini diawali dengan membaca studi literatur yang berkaitan dengan judul penelitian yang kami usulkan. Selanjutnya diadakan studi lapangan serta pengambilan data sekunder dan data primer. Penelitian ini merupakan

penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk memahami makna pengalaman pasien pengguna BPJS di RSUD Syekh Yusuf, Kabupaten Gowa. - Penelitian ini mengidentifikasi bahwa perilaku caring dan komunikatif perawat menjadi harapan pasien dalam menerima pelayanan keperawatan. Bentuk perilaku caring yang diharapkan adalah kepedulian perawat terhadap kebutuhan dan kondisi pasien. Bentuk kepedulian ini secara sederhana dapat dilakukan dengan melibatkan diri pada proses mobilisasi pasien, terutama setelah menjalani operasi. Seorang responden yang baru saja menjalani operasi Ca. Mammae menyatakan ketidakberdayaannya sebagai orang sakit pada saat dirawat. Hal ini memicu lahirnya keinginan agar perawat dapat lebih peduli terhadap kondisi dan kebutuhan pasien. Keterlibatan perawat saat proses mobilisasi pasien setelah operasi cukup dibutuhkan oleh pasien. Tidak hanya senang karena merasa diperhatikan, tapi juga karena pasien butuh diarahkan. Ketidakberdayaan pasien pada saat sakit melahirkan ketakutan untuk melakukan hal-hal yang dapat memperburuk kondisinya. Hal ini membuat tingkat ketergantungan pasien meningkat, sehingga merasa perlu untuk mendapat arahan dari perawat.

5. Menurut penelitian (Tarigan and Ginting 2019) - Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan - Penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasi yaitu untuk menganalisis “Hubungan Pelayanan

Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS Rawat Inap sebanyak 150 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebanyak 60 orang dengan menggunakan teknik accidental sampling dengan kriteria inklusi usia dari 20-60 tahun, lama rawat 3-7 hari, keadaan sadar penuh dan pasien yang bersedia untuk menjadi responden. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala Liker. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Uji yang digunakan dalam analisis ini adalah uji statistik Chi Square dengan nilai $\alpha = 0,05$. - Hasil penelitian yang diperoleh dari 60 pasien didapatkan hasil bahwa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Herna Medan mayoritas kurang baik sebanyak 28 orang (46,7%), pelayanan kurang baik terdapat pada komponen ketanggapan. Perawat kurang tanggap dalam menanggapi keluhan pasien dalam perawatan, kurangnya perawat dalam penyampaian informasi tentang kondisi pasien, lamanya penanganan setiap keluhan pasien. Menurut Nursalam, (2016) ada lima indikator yang menentukan pelayanan keperawatan yaitu daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan. Di dalam daya tanggap ada unsur kualitas yang diperlukan untuk menunjang pelayanan yang diterima seperti, memberikan penjelasan secara bijaksana, jelas, transparan, singkat dan bertanggung jawab.