

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan kesehatan dunia atau WHO (World Health Organization) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban bagi manusia. Kutipan tersebut tertuang dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan¹.

Pelayanan kesehatan adalah satu kesatuan usulan yang terdiri dari berbagai elemen kesehatan yang berkaitan secara teratur dengan tujuan mempromosikan dan memulihkan atau menjaga kesehatan perorangan, keluarga, dan kelompok masyarakat².

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pembangunan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Fasilitas pelayanan kesehatan digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang di lakukan pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat³.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin t, Effective Medical Demand (EMD) sebesar 25,9 % penduduk Indonesia mempunyai masalah gigi dan mulut dalam 12 bulan terakhir. Masyarakat yang menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga medis gigi (perawat gigi, dokter gigi dan dokter gigi spesialis) sebanyak 22,2 %, sementara 77,8 % lainnya tidak menerima perawatan. Secara keseluruhan keterjangkauan kemampuan untuk mendapatkan pelayanan dari tenaga medis gigi hanya 8,0 %, di samping itu proporsi penduduk bermasalah dengan kesehatan gigi dan mulut di provinsi Kalimantan Selatan 36,1 % tertinggi di Kabupaten Barito Kuala dan Kota Banjarmasin. Proporsi penduduk yang mendapatkan perawatan oleh tenaga medis gigi pada semua kelompok umur masih sangat rendah yaitu 22,2 %, ini

akan berdampak terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dan kepuasan pasien karena belum meratanya fasilitas dan tenaga kesehatan⁴.

Pada provinsi Lampung ketersediaan alat di poli gigi dipuskesmas sebesar 67% yang artinya masih kurang memadai untuk ketersediaan alat. Puskesmas dilampung yang memiliki ruangan kesehatan gigi dan mulut sebanyak 269 dari 299 puskesmas yang ada, yang artinya sebanyak 30 puskesmas tidak memiliki ruangan kesehatan gigi dan mulut⁵.

Hasil penelitian dari Wulan tahun 2019 menunjukkan berdasarkan dimensi kehandalan responden dari pasien umum yang menyatakan sangat puas adalah sebanyak 88.10%, yang menyatakan puas sebanyak 9,52% dan yang menyatakan tidak puas adalah sebanyak 2,38% sedangkan pada pasien peserta BPJS 92,86% menyatakan sangat puas, dan 7,14% merasakan puas terhadap pelayanan yang diterima di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. Hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien umum dan pasien peserta BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan dan pembahasannya telah diuraikan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan :

Hasil karakteristik responden di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan adalah jenis kelamin perempuan lebih banyak (54,8%), karakteristik responden umur ≤ 30 tahun sebanyak (56%), dan yang berpendidikan SMA/SMK sebanyak 51,2%⁶.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kebun Tebu mengenai perbandingan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas Kebun Tebu, maka dilakukan penelitian dengan judul “ PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS TERHADAP PELAYANAN BPG PUSKESMAS KEBUN TEBU LAMPUNG BARAT “

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam sebuah penelitian ini apakah terdapat perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada peserta BPJS dan non BPJS di Puskesmas Kebun Tebu Lampung Barat tersebut?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini ialah untuk mendapatkan perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada peserta BPJS dan non BPJS di Puskesmas Kebun Tebu.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi reliability (kehandalan) pada peserta BPJS dan non BPJS di Puskesmas Kebun Tebu.
- b. Untuk Mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan dimensi resposnsiveness (daya tanggap) pada peserta BPJS dan non BPJS di Puskesmas Kebun Tebu.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan dimensi assurance (jamninan) pada peserta BPJS dan non BPJS di Puskesmas Kebun Tebu.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi empathy (empati) pada peserta BPJS dan non BPJS di Puskesmas Kebun Tebu.
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi tangibles (bukti langsung) pada peserta BPJS dan non BPJS di Puskesmas Kebun Tebu.”

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi apabila diadakan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada puskesmas Kecamatan Kebun Tebu Kabupaten Lampung Barat sehingga dapat dijadikan referensi

untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sesuai harapan bagi masyarakat.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif komparatif dengan desain penelitian analitik observasional dengan pendekatan cross sectional yang bertujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan BPG di Puskesmas Kebun Tebu Lampung Barat tahun 2023.