

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan antar puskesmas saat ini tidak dapat dihindari, kualitas puskesmas semakin ditingkatkan seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dunia. Puskesmas merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem pelayanan kesehatan pada semua masyarakat (Permenkes., 2014). Setiap Puskesmas pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan, hal ini juga berlaku di Puskesmas Bumiayu Kabupaten Brebes.

Salah satu program pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah di Indonesia adalah program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang merupakan program pemerintah dalam kesatuan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang telah beroperasi pada tanggal 01 Januari 2014 (Wilanda., 2016). BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden (Permenkes., 2014). Pada tahun 2018 tanggal 1 Agustus tercatat 200,28 juta jiwa (Siregar dkk., 2018). Sedangkan peserta BPJS pada Provinsi Jawa Tengah berjumlah 27.985.963 jiwa atau di persenkan menjadi 77,48% (Tribun Jateng) selain itu di menurut Badan Pusat Statistik Jateng peserta BPJS di Kabupaten Brebes berjumlah

1.188,504 juta jiwa dan peserta BPJS yang terdaftar di Puskesmas Bumiayu pada bulan Mei 2019 sebanyak 41.925 jiwa, data ini didapatkan dari Puskesmas Bumiayu.

Kesan pertama dari masyarakat terhadap Puskesmas ketika pertama kali datang adalah melihat penampilan petugas kesehatan dan menilai bagaimana pelayanannya. Peningkatan pelayanan merupakan prioritas utama yang harus dilakukan pada sebuah instansi. Pelayanan dapat dikatakan baik jika memiliki mutu yang baik. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan ≥ 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian kesehatan melalui standar pelayanan minimal, berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Bustani dkk., 2015).

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen potensial yang dapat menyebabkan ketidakpuasan, yang berdampak pasien akan menganggap pelayanan kesehatan menjadi jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, menunggu antrian yang lama dan petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun profesional (Munandar., 2014). Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana fasilitas pelayanan kesehatan mengelola komponen

pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Nuraini dan Wijayanti., 2018).

Berdasarkan dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Bumiayu Tahun 2019. Waktu tunggu yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan dari dokter setelah mendaftar di loket pendaftaran dan waktu pemeriksaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan masalah:

Apakah waktu tunggu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Bumiayu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

Mengetahui pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Bumiayu.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas

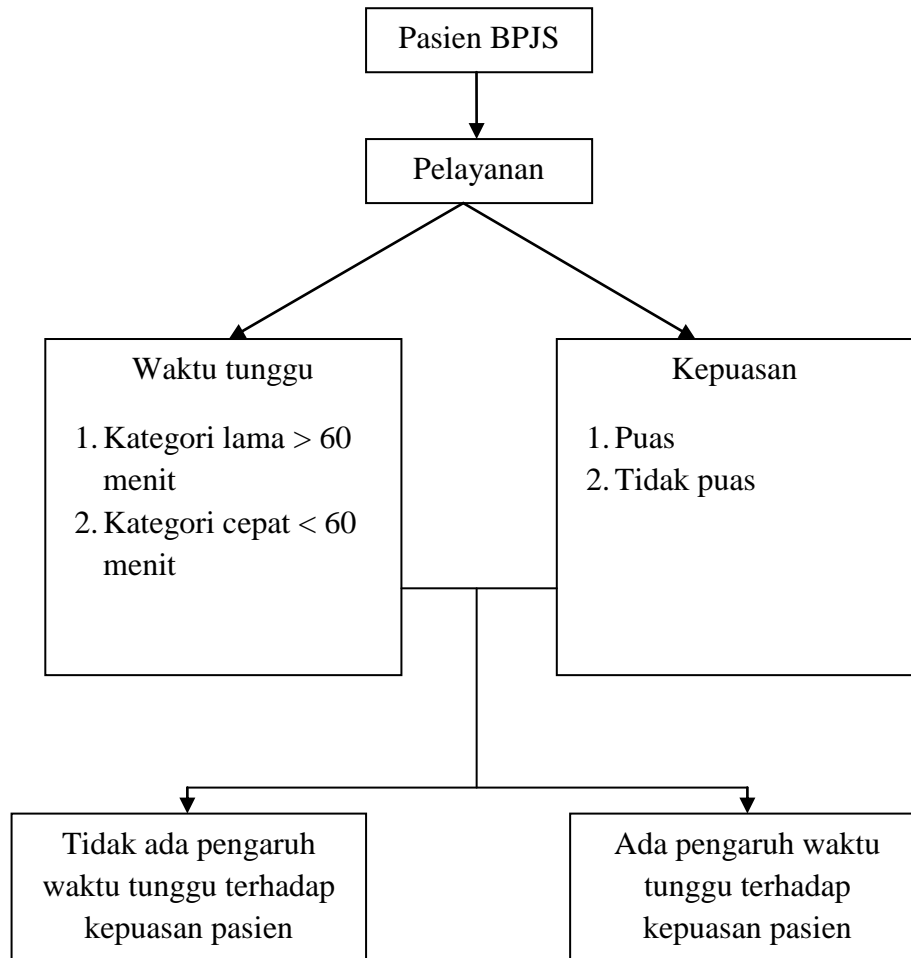
- a. Dapat dijadikan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang.
- b. Dapat dijadikan bahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Bagi Peneliti

- a. Sebagai tempat diterapkannya ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Bumiayu.
- b. Dapat mengetahui permasalahan yang ada di lapangan terutama mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Bumiayu.

E. Ruang Lingkup

Banyaknya pengguna BPJS yang terus meningkat pada setiap tahunnya maka pada penelitian ini hanya akan memfokuskan Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Bumiayu Tahun 2019, dengan menggunakan metode kuesioner.

F. Kerangka Pemikiran**Gambar 1. Kerangka pikir pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien**