

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Literasi Kesehatan memegang peran penting dalam promosi dan pemberdayaan Masyarakat, terutama dalam mengakses dan memahami informasi serta layanan Kesehatan yang tersedia. Salah satu bentuk literasi yang semakin krusial di era saat ini adalah literasi terkait sistem jaminan Kesehatan nasional (JKN). Tingkat literasi sistem JKN yang rendah dapat menjadi hambatan bagi Masyarakat dalam memanfaatkan hak dan layanan yang dijamin negara melalui program BPJS Kesehatan (Marinda, 2019).

Jaminan kesehatan merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dan sistem kesehatan dalam memastikan bahwa setiap individu memperoleh akses yang adil dan setara terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu. Tujuan utama dari jaminan kesehatan adalah memberikan perlindungan finansial, kemudahan akses terhadap layanan, serta mutu pelayanan yang optimal guna melindungi dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Elida *et al.*, 2023).

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan bentuk konkret dari jaminan kesehatan nasional di Indonesia. Lembaga ini ditugaskan oleh negara untuk menyelenggarakan program pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Hakim *et al.*, 2024). Meskipun BPJS Kesehatan telah memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat, masih terdapat sejumlah tantangan, di antaranya adalah kurangnya kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan yang disampaikan kepada peserta. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami dengan baik alur pelayanan BPJS Kesehatan, khususnya saat berobat di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), seperti puskesmas (Sari, 2016).

Puskesmas sebagai FKTP memainkan peran vital dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer. Puskesmas juga merupakan ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Namun, efektivitas layanan di puskesmas sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kualitas sumber daya kesehatan.

Sumber daya manusia memegang peran krusial dalam menentukan mutu layanan, serta keberhasilan pencapaian rencana strategis di sektor kesehatan (Ruslang and Puspandari, 2023).

Data menunjukkan bahwa pada tahun 2023, terdapat 10.180 puskesmas di Indonesia. Namun, hanya 48,9% yang telah memenuhi standar pelayanan (SI-SDMK, 2023). Ketimpangan distribusi tenaga kesehatan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta belum optimalnya integrasi layanan menjadi tantangan yang berdampak langsung terhadap kualitas dan kepuasan layanan (Lasso. R. K, 2024). Hingga 2022, hanya sekitar 50% puskesmas yang menyediakan layanan kesehatan jiwa, dan cakupan skrining penyakit juga masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan promotif dan preventif belum berjalan maksimal (Kemenkes RI, 2023).

Program seperti Integrasi Layanan Primer (ILP) telah diluncurkan untuk mengatasi fragmentasi layanan, namun implementasinya masih menghadapi kendala SDM dan infrastruktur. Rendahnya cakupan skrining penyakit dan kurangnya edukasi kesehatan juga menunjukkan bahwa pelayanan promotif dan preventif belum berjalan maksimal. Kombinasi dari berbagai kendala ini berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan serta rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas (Prakoso, 2024).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu fasilitas kesehatan. Pelayanan yang baik mencerminkan pemenuhan terhadap standar operasional serta kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu parameter penting dalam menilai kualitas layanan yang diterima. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang kurang memadai dapat menimbulkan kekecewaan dan berdampak pada citra fasilitas kesehatan (Handiny and Oresti, 2023). Penilaian pada layanan kesehatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, yang tercermin melalui tanggapan pasien setelah menerima pelayanan. Pelayanan yang diberikan dengan kualitas yang baik, maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien (Abidin, 2016).

Zeithaml dan Bitner (2003) menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama kualitas pelayanan dan karakteristik pribadi konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985), yakni aspek fisik (*tangible*), keandalan layanan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan atau rasa aman (*assurance*), serta perhatian secara personal atau empati (*empathy*) (Meithiana, 2019).

Angka kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap perkembangan fasilitas Kesehatan terutama fasilitas Kesehatan primer pertama yaitu puskesmas. Pasien yang tidak puas dengan layanan kesehatan cenderung berpindah ke fasilitas lain yang menawarkan pelayanan lebih baik. Faktor-faktor seperti komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, sehingga standar pelayanan minimal tidak terpenuhi. Kriteria minimal untuk kepuasan pasien adalah mencapai lebih dari 95%, jika kurang maka pelayanan dianggap tidak memenuhi standar. Sementara untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien di butuhkan fasilitas Kesehatan yang fungsional dan bermutu (Lestari, Rizany and Setiawan, 2021).

Apabila kualitas pelayanan kesehatan tidak terus dijaga dan ditingkatkan, jumlah pasien sangat mungkin akan mengalami penurunan. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi faktor penting yang memengaruhi intensitas kunjungan. Ketika pasien merasa tidak puas, kekecewaan pun dapat timbul. Selain itu, kepuasan pasien turut membentuk persepsi masyarakat terhadap citra rumah sakit (Wahyuni, 2019).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Librianty (2017) menunjukkan bahwa faktor lingkungan fisik dan sistem pendaftaran di puskesmas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap berbagai aspek layanan harus menjadi perhatian utama dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan primer.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Bungursari, diketahui bahwa puskesmas ini belum memiliki fasilitas layanan PONED (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar) maupun layanan rawat inap. Selain itu, terdapat keluhan dari pasien mengenai keterbatasan fasilitas fisik, seperti ketiadaan ruang USG, ruang imunisasi, ruang konseling, serta ruangan yang sempit dan tidak

memadai. Beberapa pasien juga menyatakan bahwa tenaga kesehatan masih kurang tanggap dan kurang empati dalam menanggapi keluhan mereka. Data kunjungan pasien juga menunjukkan penurunan: dari 25.577 kunjungan pada tahun 2022 menjadi 21.813 pada tahun 2023, termasuk penurunan jumlah pasien BPJS dari 14.034 menjadi 9.984 pasien.

Berdasarkan hasil observasi melalui wawancara terhadap 20 pasien rawat jalan, ditemukan berbagai keluhan terkait keterbatasan sarana dan prasarana di Puskesmas Bungursari. Beberapa fasilitas penting yang belum tersedia antara lain ruang USG, ruang imunisasi, ruang kasir, dan ruang konseling. Selain itu, ruangan yang tersedia sangat terbatas dan ruang pemeriksaan dinilai terlalu sempit, sehingga menurunkan kenyamanan pasien saat menerima layanan. Dari sisi pelayanan, aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) tenaga kesehatan juga masih belum optimal dalam menangani keluhan pasien secara cepat dan manusiawi. Serta Sebagian pasien juga mengalami kebingungan dalam memahami alur pelayanan, hak, serta prosedur yang berlaku dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Rendahnya literasi pasien tentang sistem JKN menyebabkan mereka tidak dapat memanfaatkan layanan secara maksimal, sehingga berpotensi memperkuat persepsi negatif terhadap mutu layanan yang diberikan. Hal ini memperjelas bahwa literasi sistem JKN merupakan salah satu faktor penting yang turut memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

Meskipun Puskesmas Bungursari berada di wilayah yang strategis dan tidak terisolasi, penurunan jumlah kunjungan serta keluhan pasien menunjukkan adanya indikasi penurunan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mengisyaratkan perlunya kajian yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, termasuk sejauh mana literasi pasien terhadap sistem JKN berperan dalam membentuk persepsi dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.

Berdasarkan berbagai fenomena dan permasalahan tersebut, peneliti merasa terdorong untuk melakukan penelitian, dengan judul: "*Hubungan Literasi Tentang Sistem Jkn Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bungursari Kabupaten Purwakarta*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan tinjauan latar belakang, penelitian-penelitian terdahulu, serta hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa rendahnya tingkat kepuasan pasien berpotensi memberikan dampak negatif terhadap perkembangan dan peningkatan mutu fasilitas pelayanan kesehatan, terutama pada fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas. Salah satu faktor utama yang memengaruhi rendahnya kepuasan tersebut adalah masih kurangnya literasi pasien terhadap sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang menyebabkan ketidaktahuan terhadap hak, prosedur, serta alur pelayanan yang tersedia. Kondisi ini berdampak pada munculnya kesalahpahaman, ketidakpuasan, dan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan. Puskesmas Bungursari, meskipun terletak di lokasi strategis dan tidak terisolasi dikelilingi oleh fasilitas kesehatan lain seperti rumah sakit khusus, Klinik Bang Ijo, dan Rumah Sakit Siloam berisiko kehilangan pasien, sebagaimana terlihat dari data penurunan jumlah kunjungan pasien antara tahun 2022 dan 2023. Ketika pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, terlebih jika disertai dengan minimnya pemahaman terhadap sistem JKN, mereka cenderung memilih untuk beralih ke fasilitas kesehatan lain yang dianggap mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka pertanyaan dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Bagaimana Gambaran Karakteristik individu (umur, jenis kelamin, pekerjaan, Pendidikan) pasien rawat jalan di Puskesmas Bungursari Kab.Purwakarta?
2. Bagaimana Gambaran literasi tentang sistem JKN pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bungursari Kab.Purwakarta?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bungursari Kab.Purwakarta?
4. Bagaimana hubungan literasi tentang sistem JKN dengan Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bungursari Kab.Purwakarta?

5. Bagaimana hubungan literasi tentang sistem JKN dengan Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bungursari Kab.Purwakarta setelah dikontrol dengan variabel confounder (usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan).

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu mengetahui hubungan literasi tentang sistem JKN dengan Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bungursari Kab.Purwakarta.

1.4.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:.

1. Mengetahui gambaran Karakteristik individu (umur, jenis kelamin, pekerjaan, Pendidikan) pasien rawat jalan di Puskesmas Bungursari Kab.Purwakarta
2. Mengetahui gambaran literasi tentang sistem JKN pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bungursari Kab.Purwakarta.
3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bungursari Kab.Purwakarta.
4. Mengetahui hubungan literasi tentang sistem JKN dengan Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bungursari Kab.Purwakarta.
5. Mengetahui hubungan literasi tentang sistem JKN dengan Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bungursari Kab.Purwakarta setelah dikontrol dengan variabel confounder (usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan).

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam mengenai literasi tentang sistem JKN dengan Kepuasan pasien

terhadap pelayanan di Puskesmas serta menjadikannya sebagai sumber referensi bagi mahasiswa, dosen dan peneliti lainnya yang tertarik pada subjek kesehatan dan manajemen Kesehatan masyarakat.

1.5.2 Bagi Puskesmas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu Puskesmas khususnya Puskesmas Bungursari Kab. Purwakarta dalam melakukan pengembangan pendekatan yang lebih efisien untuk meningkatkan kepuasan pasien pada Kualitas layanan yang diberikan.

1.5.3 Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan, agar lebih baik bagi pasien.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Lingkup materi dalam penelitian ini adalah hubungan literasi tentang sistem JKN dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungursari Purwakarta, responden pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Bungursari Purwakarta. Penelitian ini akan dimulai pada bulan Juni-juli 2025 yang dimulai dengan penyusunan proposal hingga hasil penelitian. Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Bungursari Purwakarta.