

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era globalisasi pelayanan publik saat ini sedang banyak dibicarakan masyarakat terutama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dalam UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan asas dan tujuan serta berkualitas. Dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Pelayanan publik dapat menyangkut bidang kesehatan, transportasi, perumahan, kesejahteraan sosial, listrik, pendidikan, gizi, kebutuhan pangan pokok, dan lainnya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat dalam pelayanan kesehatan (Dwiyanto, 2011).

Pelayanan kesehatan dapat ditemukan di puskesmas yang menyediakan pelayanan kesehatan untuk rawat jalan. Pelayanan rawat jalan di puskesmas telah dikenal luas sebagai salah satu layanan yang paling cukup diminati oleh kalangan menengah kebawah sehingga terjadinya penumpukan pasien. Hal ini disebabkan efektivitas pelayanan yang kurang baik, seperti lamanya pelayanan pasien. Hal tersebut menjadi persoalan tersendiri bagi pasien maupun petugas (Putri & Andayani, 2013)

Pemerintah telah mengupayakan dengan berbagai program untuk mewujudkan pelayanan kesehatan, salah satunya adalah dengan mengeluarkan Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Pada Undang-Undang tersebut mengatikan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan asuransi sosial dengan mekanisme pengumpulan iuran yang bersifat wajib dari peserta, guna memberikan perlindungan kepada peserta atas risiko sosial ekonomi yang menimpa mereka dan atau anggota keluarganya

(Kementrian Kesehatan, 2013). Yang bertujuan agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan tanpa terbebani oleh besarnya biaya kesehatan. Di dalam Undang-Undang SJSN No. 40 Tahun 2004 mengatur agar BPJS adalah milik semua peserta bukan milik Departemen Kesehatan BUMN, Pemerintah Daerah, dan bukan juga milik swasta (Thabrany, 2009).

Sejak diimplementasikannya pada 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Melalui Undang-Undang N0. 24 Tahun 2011 pemerintah menetapkan Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Kementrian Kesehatan, 2013). Seluruh instansi pelayanan kesehatan khususnya milik pemerintah dan instansi milik swasta yang telah bergabung menjadi provider BPJS Kesehatan, wajib melaksanakan system BPJS Kesehatan demi mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan dan terpenuhinya kebutuhan kesehatan bagi setiap peserta dan anggota keluarganya (BPJS Kesehatan, 2014).

Salah satu instansi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang wajib melaksanakan sistem BPJS Kesehatan adalah Puskesmas. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kota/Kabupaten yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Kementrian Kesehatan, 2013). Puskesmas menjadi salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dalam sistem BPJS Kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan sebelum ke rumah sakit harus memperoleh pelayanan kesehatan dasar di fasilitas kesehatan tingkat pertama tempat peserta terdaftar, kecuali saat peserta berada diluar wilayah atau dalam kegawatdaruratan medis (Kementrian Kesehatan, 2013)

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan cara mendirikan puskesmas di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut

untuk memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberi kepuasan kepada pasiennya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Seperti dalam UU No. 44 tahun 2009 “penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan puskesmas” (Herdiani, 2015).

Namun usaha pemerintah sampai saat ini dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan belum dapat memenuhi harapan masyarakat, masih banyak masyarakat yang mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, dan sarana/fasilitas. Hasil polling pendapat pusat informasi Departemen Kesehatan Jakarta tahun 2000, diketahui bahwa salah satu faktor yang paling sering menjadi keluhan pasien yaitu lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik itu pada saat pasien mendaftar di loket sampai dengan pemeriksaan dan pengambilan resep (Herdiani, 2015).

Melihat yang terjadi saat ini bahwa penyedia layanan terkadang kurang mempertimbangkan proses-proses komunikasi atau pertukaran informasi dan interaksi sosial yang saling menguntungkan. Pada umumnya masyarakat sebagai pengguna jasa kesehatan seperti pasien, tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Artinya, seorang pasien berhak mempertanyakan pelayanan dokter yang dirasakannya tidak jelas, bahkan apabila pelayanan tersebut memberatkan pasien (Kurniati, 2013).

Keluhan pasien baik tentang lamanya waktu pelayanan dan adanya ketidakpuasan pelanggan, serta sarana/fasilitas ini bisa menjadi salah satu tanda kurangnya pengetahuan dan responsivitas pihak Puskesmas dalam menangani permasalahan, kebutuhan dan keluhan pasien. Responsivitas atau daya tanggap petugas pelayanan yang lemah dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang. Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi warga pengguna layanan (Dwiyanto, 2011).

Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi. Dengan demikian pihak puskesmas dapat dikatakan bertanggung jawab jika mereka dinilai memiliki responsivitas yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi pasien (Herdiani, 2015).

Perintah telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya dengan membuat jaringan sistem informasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan kepada Puskesmas yaitu aplikasi *P-Care*. Sistem informasi *P-Care* merupakan sebuah sistem informasi pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan, berbasis *website online*. Untuk dapat mengoperasikan aplikasi *P-Care* dibutuhkan *Persobal Computer* (PC), koneksi jaringan internet yang memadai dan kualitas sumber daya manusia yang mengerti mengenai penggunaan aplikasi *P-Care* (BPJS Kesehatan, 2014).

Panduan mengenai penggunaan aplikasi *P-Care* ini pada dasarnya memiliki peranan penting dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Puskesmas Sukmajaya telah mengimplementasikan aplikasi *p-care* sejak pertengahan Januari 2014. Namun demikian pada studi pendahuluan, permasalahan yang penulis temukan di Puskesmas Sukmajaya pada pelaksanaannya yaitu kurangnya pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan dalam melayani pasien khususnya pasien BPJS Kesehatan dan tidak adanya sosialisasi yang pasti dan buku panduan mengenai aplikasi *P-Care*. Hal ini dapat dilihat dari antrian yang cukup panjang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di sana dan petugas yang kurang memahami mengenai penggunaan aplikasi *P-Care*. Selayaknya pasien perlu segera mendapatkan pelayanan yang cepat tanpa menunggu lama. Kondisi ini tentunya kurang sesuai dengan harapan pasien.

Permasalahan tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi *P-Care* sehingga petugas kurang memahami tata cara penggunaan aplikasi *P-Care* dan masih sedikit penelitian yang membahas mengenai perbedaan pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan peserta BPJS sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care*, khususnya di Kota Depok.

Permasalahan yang terjadi berpengaruh pada pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian terkait perbedaan pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan peserta BPJS sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan penelitian diatas, maka penelitian ini akan memberi perhatian pada petugas yang memiliki pengetahuan dan responsivitas pelayanan kurang mengenai penggunaan aplikasi *P-Care*. Sehingga petugas dapat mengetahui tentang penggunaan aplikasi *P-Care* dan responsivitas pelayanan petugas menjadi lebih baik. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan perbedaan pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan peserta BPJS sebelum dan sesudah penerapan panduan Aplikasi *P-Care*.

I.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, yang menjadi pertanyaan penelitian adalah :

- a. Bagaimana perbedaan pengetahuan pelayanan petugas rawan jalan peserta BPJS sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya?
- b. Bagaimana perbedaan responsivitas pelayanan petugas rawan jalan peserta BPJS sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya?

I.4 Tujuan

I.4.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menilai perbedaan pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan peserta BPJS sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya

I.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus adalah penjabaran dari tujuan umum. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Menilai pengetahuan sebelum penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya tahun 2017.
- b. Menilai responsivitas sebelum penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya tahun 2017.
- c. Menilai pengetahuan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya tahun 2017.
- d. Menilai responsivitas sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya tahun 2017.
- e. Menganalisis perbedaan pengetahuan petugas sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya tahun 2017.
- f. Menganalisis perbedaan responsivitas petugas sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya tahun 2017.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dikategorikan sebagai manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara teoritis, penelitian bermanfaat bagi pengembangan ilmu kesehatan, khususnya kesehatan masyarakat, lebih khusus lagi terkait dengan perbedaan pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan peserta BPJS sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care*. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai kajian dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang mampu mengembangkan dan menyempurnakan penelitian ini serta memperluas pengetahuan

dan menambah wawasan masyarakat yang membaca penelitian ini. Secara praktis, penelitian ini diharapkan membawa manfaat untuk :

I.5.1 Manfaat bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan merupakan suatu pengaplikasian ilmu-ilmu yang telah didapatkan penulis dari bangku kuliah di perguruan tinggi sampai saat ini. Hal selain itu adalah dapat meningkatkan pengetahuan peneliti tentang promosi kesehatan khususnya mengenai perbedaan pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan peserta BPJS sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* pada puskesmas.

I.5.2 Manfaat Bagi Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jakarta

Penelitian ini memberikan referensi baru terhadap ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen pelayanan kesehatan terkait perbedaan pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan peserta BPJS sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya.

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi *internal* FIKES UPNVJ terkait dengan perbedaan pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan peserta BPJS sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya.

I.5.3 Manfaat bagi Puskesmas Sukmajaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi *P-Care* di Puskesmas Sukmajaya. Penelitian ini dapat memberikan pertimbangan untuk digunakannya panduan aplikasi *P-Care* sebagai acuan petugas terhadap peningkatan pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Sukmajaya.