

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945. Salah satu dari penyedia pelayanan kesehatan adalah rumah sakit (Presiden RI, 2009).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat maka diperlukan adanya suatu sistem yang dapat menampung segala kebutuhan masyarakat tanpa harus membeda-bedakan masyarakat golongan ekonomi atas dan bawah (Kementrian Kesehatan RI, 2014).

Pemerintah berupaya menghadirkan sistem kesehatan yang bermutu, berkualitas, berdayaguna dan memiliki asas manfaat, salah satu bentuk upaya tersebut adalah dengan mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang merupakan suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial (Kemenkes, 2004).

Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Salah satu program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah di Indonesia ialah penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang diatur dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Kemenkes, 2004).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terbagi menjadi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Peserta BPJS terdiri dari Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) (Presiden RI, 2011).

Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) adalah jaminan kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagaimana iurannya dibayarkan oleh pemerintah sebagai peserta program jaminan kesehatan. Peserta Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) adalah pekerja penerima keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya, yang iurannya dibayar oleh masing masing peserta disesuaikan dengan klasifikasi golongan kelas yang dipilih (Presiden RI, 2011).

BPJS mulai diterapkan pada 1 Januari 2014, sudah hampir 4 tahun, BPJS menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Jumlah pasien BPJS yang meningkat tiap tahunnya membuktikan bahwa masyarakat sudah merasakan manfaatnya. Namun masyarakat belum puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. padahal pemerintah sudah mengoptimalkan penyuluhan tentang BPJS. Menurut hasil penelitian Hanafi dan Rumana (2016) peserta BPJS di wilayah DKI Jakarta tahun 2016 yang merasa puas sebanyak 38,30%, sedangkan dengan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 61,7% (Hanafi & Rumana, 2016). Menurut Damayanti dan Rumana (2017) di Rumah Sakit Patria IKKT Jakarta Barat pasien pengguna BPJS yang sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran pasien BPJS sebanyak 51,7 %, sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 48,3%. Dapat disimpulkan dari penelitian tersebut pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran BPJS rawat jalan masih banyak (Damayanti & Rumana, 2017).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS adalah pengetahuan. Beberapa hasil penelitian menyebutkan bahwa pengetahuan pasien BPJS masih kurang diantaranya pada penelitian (Novya, Bhatarendro, & Yanti, 2017) sebesar (36,4%), sedangkan menurut jurnal (Firri Sastradimulya , Eka Nurhayati, 2011) sebesar 34,17% dan menurut jurnal (Nursafa , Balqis, 2015) sebesar 72%. Maka dapat disimpulkan dari penelitian terdahulu bahwa tingkat pengetahuan peserta BPJS masih dikatakan sangat kurang.

Dampak dari pengetahuan yang masih minim menyebabkan pelayanan akan lama, terhambatnya prosedur dan alur yang di terapkan dan rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan (Alamri, Rumayar, & Kolibu, 2015).

Berdasarkan observasi di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui **“Gambaran karakteristik dan pengetahuan tentang BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Tahun 2018”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu “Gambaran karakteristik dan pengetahuan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Tahun 2018”.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

**1.3.1.** Bagaimana gambaran karakteristik peserta BPJS Kesehatan meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, status pernikahan dan penghasilan di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk ?

**1.3.2.** Bagaimana gambaran pengetahuan tentang BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk ?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

### **1.4.1. Tujuan Umum**

Mengetahui karakteristik dan pengetahuan tentang BPJS Kesehatan pada pasien di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk.

### **1.4.2. Tujuan Khusus**

**1.4.2.1.** Mengidentifikasi gambaran karakteristik pasien BPJS Kesehatan meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, status pernikahan dan penghasilan pada pasien di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk.

**1.4.2.2.** Mengidentifikasi gambaran pengetahuan pasien BPJS Kesehatan pada pasien di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Bagi Puskesmas**

Dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak manajemen untuk perencanaan di masa yang akan datang guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas.

### **1.5.2. Bagi Penulis**

Menambah pengalaman peneliti dalam penerapan ilmu rekam medis dan informasi kesehatan khususnya pada BPJS Kesehatan.

### **1.5.3. Bagi Akademik**

Menjadi bahan informasi yang berharga khususnya mahasiswa program D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan guna kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan tentang BPJS Kesehatan.

## **1.6. Ruang Lingkup**

Peneliti tertarik untuk mengetahui karakteristik pasien rawat jalan tentang BPJS Kesehatan meliputi, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS adalah pengetahuan. Pengetahuan masyarakat yang minim menyebabkan pelayanan akan lama, terhambatnya prosedur dan alur yang sudah ditetapkan serta rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan. Peneliti melakukan penelitian dengan pasien rawat jalan di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk. Penelitian dilakukan pada bulan April – Agustus 2018, dengan metode penelitian analisis deskriptif bersifat kuantitatif

