

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kualitas jasa merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayani (Muninjaya, 2006 *dalam* Widianto, 2010).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satu program yang perlu mendapat perhatian karena menjadi program unggulan BPJS Kesehatan adalah Program Rujuk Balik (PRB). Program Rujuk Balik adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada penderita penyakit kronis dengan kondisi stabil dan masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan jangka panjang yang dilaksanakan di fasilitas kesehatan tingkat pertama atas rekomendasi/rujukan dari Dokter Spesialis/Sub Spesialis yang merawat (BPJS,2014).

Adapun 9 penyakit kronis yang bisa mendapatkan pelayanan rujuk balik (sesuai dengan SE Menkes HK/Menkes/31/I/2014) adalah *diabetes melitus*, hipertensi, jantung, asma, Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK), *epilepsy*, *schizophrenia*, *stroke*, *Systemic Lupus Erythematosus* (SLE) yang sudah terkontrol/ stabil namun masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan jangka panjang (BPJS, 2014).

Puskesmas Kencong adalah salah satu puskesmas yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Kencong adalah pelayanan rujuk balik. Pelayanan untuk pasien rujuk balik di Puskesmas Kencong berpusat di unit rawat jalan yang dilakukan di bagian Balai Pengobatan (BP Umum). Sebagai puskesmas yang akan melaksanakan proses akreditasi dan sudah mendapat kepercayaan dari masyarakat, Puskesmas Kencong harus benar-benar memperhatikan mutu pelayanan.

Tabel 1.1 *Trend Kunjungan Rujuk Balik Di Puskesmas Kencong Bulan Januari-Juni 2015*

Rujukan/ Bulan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
Rujuk Balik	22	19	20	23	6	16

Sumber : Data Sekunder Puskesmas Kencong Bulan Januari-Juni 2015

*Trend* kunjungan pasien rujuk balik di Puskesmas Kencong pada bulan Januari hingga Juni 2015 mengalami naik turun jumlah kunjungan. Studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Kencong pada bulan Juli-Agustus 2015 ditemukan beberapa permasalahan yang dialami masyarakat/ pasien rujuk balik berkaitan dengan pelayanan program rujuk balik dan juga bisa menjadi penyebab naik turunnya jumlah kunjungan tersebut. Mantan peserta Askes yang menderita penyakit kronik atau biasanya mendapatkan obat rujuk balik selama satu bulan ke depan mengeluhkan program BPJS Kesehatan yang hanya memberikan obat untuk 3-7 hari. Hal ini disebabkan tidak adanya panduan yang jelas bagi peserta BPJS Kesehatan terkait sistem paket pelayanan. Selain itu tidak tersedianya obat tertentu di Puskesmas Kencong yang sesuai formularium nasional dan jumlah obat puskesmas yang tidak mencukupi seperti untuk penyakit *diabetes melitus* yakni *glikazid*. Penyakit hipertensi seperti *diltiazem*, *doksazosim*, *hidroklorotiazid*, *imidapril*, *klonidin*, *lisinopril*, *bisoprolol*. Penyakit jantung seperti *atenolo*, *amiodaron*, *spironolakton*, *ramipril*. Seperti ungkapan Saputra (2014) yakni terdapatnya keluhan-keluhan pasien mengenai kekurangan akan pelayanan akan menandakan adanya ketidakpuasan pasien. Hal ini dapat menjadi penyebab naik turunnya jumlah kunjungan.

Pengukuran menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* yang telah ditetapkan oleh Kepmenpan No: KEP/25/M.PAN/2004 (Tjiptono dan Chandra, 2011 dalam Saputra, 2014) diharapkan mampu mengidentifikasi pada tingkat mutu pelayanan kesehatan yang mana pada suatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada tiap-tiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata. Penggunaan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai pendukung metode *Servqual* melalui pemetaan

diagram yang dikemudian akan ditentukan prioritas dalam pemecahan masalah pelayanan program rujuk balik di Puskesmas Kecamatan Kencong.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan mengangkat judul penelitian “Evaluasi Kualitas Pelayanan Program Rujuk Balik Pasien BPJS Kesehatan Menggunakan Metode *Servqual* dan *IPA* di Puskesmas Kencong Tahun 2015”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan program rujuk balik pasien BPJS Kesehatan menggunakan metode *Servqual* dan *IPA* di Puskesmas Kencong tahun 2015?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengevaluasi kualitas pelayanan program rujuk balik pasien BPJS Kesehatan menggunakan metode *Servqual* dan *IPA* di Puskesmas Kencong tahun 2015.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi tingkat persepsi dan harapan pasien rujuk balik BPJS Kesehatan di Puskesmas Kencong melalui dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rujuk balik BPJS Kesehatan di Puskesmas Kencong menggunakan metode *Servqual*.
- c. Mengevaluasi kualitas pelayanan program rujuk balik pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kencong menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pelayanan program rujuk balik pasien BPJS Kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Kencong.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Manfaat bagi BPJS Kesehatan**

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan program rujuk balik untuk perbaikan aturan maupun kebijakan yang sudah berlaku pada era BPJS.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meninjau kerjasama antara puskesmas Kencong dengan BPJS Kesehatan sehingga dapat digunakan untuk acuan perbaikan dan peningkatan kerjasama semua pihak yang terkait dalam sistem jaminan kesehatan nasional.

#### **b. Manfaat bagi Puskesmas**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam pembuatan perbaikan pelayanan rujuk balik di Puskesmas Kencong.