

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program jaminan kesehatan nasional (JKN) adalah salah satu program dalam sistem jaminan sosial nasional yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan JKN per 11 Januari 2014. Tujuan dari program ini adalah untuk memastikan bahwa setiap orang di Indonesia memiliki akses ke pelayanan kesehatan berkualitas tinggi dan setara, BPJS Kesehatan menganut prinsip gotong royong dalam mendukung program JKN (Republik Indonesia, 2004).

BPJS Kesehatan sesuai dengan UU Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menyelenggarakan program *Universal Health Coverage* (UHC) atau Cakupan Kesehatan Semesta (BPJS Kesehatan, 2021). UHC adalah suatu konsep dalam sistem kesehatan yang bertujuan memastikan semua individu dan komunitas memiliki akses yang adil ke pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa menghadapi kesulitan finansial (WHO, 2020). Pada September 2022, Kepesertaan BPJS Kesehatan semakin berkembang dengan total peserta program JKN sebanyak 275 juta jiwa (BPJS Kesehatan, 2021).

Pada tahun 2024, Bojonegoro telah mencapai status UHC dalam program JKN persentase warga yang memiliki jaminan kesehatan mencapai 99,92% (Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, 2024). Puskesmas Balen adalah Puskesmas terbesar jumlah pesertanya yang ada di Kabupaten Bojonegoro,

pada bulan April 2025 mencapai 55.539 peserta dengan jumlah dokter 2 dan dokter gigi 1. Menurut evaluasi JKN tahun 2015 aturan idealnya rasio dokter peserta adalah 1:5000 peserta (P2JK, 2015), sedangkan di Puskesmas Balen rasio 1:28000. Rata- rata kunjungan sepanjang tahun 2025 adalah 130 peserta per hari (BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bojonegoro, 2025).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan juga menjadi rujukan dalam pembangunan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024). Kapitasi adalah salah satu sistem pembayaran BPJS Kesehatan ke Puskesmas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Kapitasi bertujuan untuk memberikan insentif kepada Puskesmas agar lebih efisien dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar. Efisiensi pelayanan akan mempengaruhi peserta dalam menilai kepuasan karena tidak membedakan peserta sehat dan sakit.

BPJS Kesehatan telah memulai transformasi kualitas pelayanan dengan mengutamakan kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kesetaraan bagi semua peserta. Menurut Sasaran Peta Jalan dan Referensi Indikator Statistik JKN 2015-2019, paling sedikit 85% peserta puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Wijaya et al., 2023). BPJS Kesehatan mengevaluasi pelayanan di Puskesmas Balen dalam bentuk kredensialing dan membuat surat komitmen peningkatan kepatuhan. Pada tahun 2024, di Puskesmas Balen membuat perjanjian komitmen untuk mengisi survei pada masyarakat agar memperoleh umpan balik atau kesan pengalaman peserta setelah menerima layanan dari Fasilitas Kesehatan. Puskesmas Balen, saat ini

sudah mengumpulkan survei kepuasan selama 2024 rerata di rating 4,07, sedangkan rerata nilai adalah 4,9 di Kabupaten Bojonegoro (BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bojonegoro, 2025), sedangkan hasil google review mendapatkan rating 3 dari 63 peserta. Ulasan yang buruk terjadi di loket pelayanan dan keramahan pegawai.

Data pada bulan Desember 2024 Puskesmas Balen terdiri dari 51.664 peserta PBI dan 4.450 Non PBI, BPJS Kesehatan memiliki 2 jenis kepesertaan yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang terdiri dari PBI pusat dan Peserta Khusus (PBI Daerah), dan Peserta Non PBI yaitu Pekerja Penerima Upah (PPU), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), Bukan Pekerja (BP), Segmen tersebut berdasarkan kemampuan dalam membayar premi (Republik Indonesia, 2004). Peserta PBI dan PBI Daerah dibayarkan penuh oleh pemerintah, PPU dan BP dibayar oleh pemberi kerja dan pegawai, sedangkan PBPU dibayar penuh mandiri oleh peserta. Hal ini bisa menjadi salah satu indikator yang mempengaruhi peserta dalam menilai kepuasan pelayanan di Fasilitas Kesehatan.

Pengetahuan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Pengetahuan merupakan hasil dari suatu proses pembelajaran yang dapat diperoleh baik secara formal maupun informal dan mengarah pada pemahaman secara teoritis dan praktikal dari individu (Meilina and Bernarto, 2021). Benyamin Bloom (1908) dalam buku Rosdianan et al., (2023) yang menyatakan bahwa domain dari perilaku adalah pengetahuan, sikap, dan tindakan. Pengetahuan atau kognitif merupakan komponen yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang. Pada program JKN salah satu

yang dapat diukur dari segi pengetahuan dan pemahaman pelayanan FKTP di Puskesmas.

Sarana fisik secara parsial maupun simultan mempengaruhi niat berkunjung ulang. Secara bertahap Puskesmas perlu meningkatkan kebersihan dan kenyamanan lingkungan (gedung, bangunan, ruangan, termasuk area parkir), memperbaiki sanitasi dan prasarana fisik, serta performansi petugas dalam memberikan pelayanan (Sriatmi & Pramana, 2022). Menurut Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah tahun 2004, dalam melakukan survei yang dibutuhkan dalam pelayanan publik diantaranya adalah ketersediaan ruang yang aman dan tertib, ruang tunggu yang nyaman, kamar kecil yang dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, kantin, serta alat panggil.

Perlengkapan dan peralatan kesehatan merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkesinambungan perlu didukung dengan peralatan yang selalu dalam kondisi siap pakai serta dapat difungsikan dengan baik (Cahyono et al., 2023). Kebersihan peralatan medis dirasa peserta penting dan harus diperhatikan, karena jika peralatan medis tidak bersih dan steril maka akan menambah sumber penyakit. Selain itu, peserta juga memperhatikan kelengkapan peralatan medis di ruang pemeriksaan (Sanjaya, 2023). Oleh karena itu, perlu meninjau pengalaman peserta dalam menilai perlengkapan dan peralatan yang digunakan di Puskesmas Balen.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya manusia dibidang kesehatan yang dapat menjadi subjek sekaligus objek dalam suatu institusi. Menurut WHO (2006) tenaga kesehatan memberikan kontribusi hingga 80% dalam keberhasilan pembangunan kesehatan (Fitriyah, 2018). Puskesmas dituntut memiliki kemampuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan primer melalui peningkatan kinerja SDM-nya. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas antara lain dilakukan dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia kesehatan di Puskesmas. Hal ini akan mendorong setiap SDM Kesehatan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan Kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2009). Kualitas pelayanan di Puskesmas masih sering dikeluhkan oleh masyarakat, masalah SDM dapat berpengaruh pada beban kerja meliputi masalah ketersediaan tenaga kesehatan serta masalah kompetensi (Lestari, 2018).

Kepuasan peserta merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan peserta melebihi harapannya (Handayani, 2016). Kondisi yang terjadi di Puskesmas Balen, perlu dievaluasi untuk meningkatkan rating kepuasan pelayanan. dan tidak menjadi citra yang buruk. Puskesmas memiliki tiga peran utama dalam pemerintahan yaitu mendukung peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat; mendukung pelaksanaan JKN, dan mendukung pencapaian indikator kesehatan (Kementerian Kesehatan 2019).

Kualitas pelayanan yang baik di Puskesmas memiliki dampak positif terhadap kepuasan peserta. Beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu aksesibilitas fasilitas kesehatan, komunikasi dan interaksi antara peserta dan staf medis, kemampuan staf medis dan ketersediaan fasilitas dan peralatan medis (Langi & Winarti, 2023). Hal tersebut dapat dijadikan sebagai acuan penelitian yang lebih mendalam tentang faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kualitas pelayanan Puskesmas. Puskesmas Balen sebagai Puskesmas yang terakreditasi paripurna telah memenuhi syarat pemberi pelayanan FKTP.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN pada Pelayanan FKTP dengan Variabel Mediasi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Balen Kabupaten Bojonegoro”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara jenis kepesertaan JKN terhadap tingkat kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas Balen?
2. Apakah ada pengaruh pengetahuan peserta JKN mengenai pelayanan FKTP terhadap tingkat kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas Balen?
3. Apakah ada pengaruh sarana fisik terhadap tingkat kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas Balen?
4. Apakah ada pengaruh perlengkapan dan peralatan terhadap tingkat

kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas Balen?

5. Apakah ada pengaruh sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan FKTP di Puskesmas Balen?
6. Apakah kualitas pelayanan berperan sebagai variabel mediasi dalam faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas Balen?
7. Faktor-faktor apa yang dominan (jenis kepesertaan JKN, pengetahuan peserta JKN, sarana fisik, perlengkapan dan peralatan, serta sumber daya manusia) dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan FKTP dengan variabel mediasi kualitas pelayanan di Puskesmas Balen?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta JKN pada pelayanan FKTP dengan variabel mediasi kualitas pelayanan di Puskesmas Balen Kabupaten Bojonegoro.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh jenis kepesertaan JKN terhadap tingkat kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas Balen.
- b. Menganalisis pengaruh pengetahuan peserta JKN terhadap tingkat kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas Balen.
- c. Menganalisis pengaruh antara sarana fisik terhadap tingkat kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas Balen.
- d. Menganalisis pengaruh perlengkapan dan peralatan terhadap tingkat

kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas Balen.

- e. Menganalisis pengaruh sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas Balen.
- f. Menganalisis peran kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas Balen.
- g. Menganalisis faktor secara bersama (jenis kepesertaan JKN, pengetahuan peserta JKN, sarana fisik, perlengkapan dan peralatan, serta sumber daya manusia) terhadap tingkat kepuasan pelayanan FKTP dengan variabel mediasi kualitas pelayanan di Puskesmas Balen.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Mampu menambah bahan bacaan di perpustakaan dan juga sebagai sumber informasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya kepuasan pelayanan FKTP

2. Bagi BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan mendapatkan informasi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan FKTP di Puskesmas, sehingga dapat melakukan *improvement* kesetaraan pelayanan FKTP di Puskesmas yang merupakan mitra kerjasama

3. Bagi Puskesmas

Puskesmas mendapatkan informasi terkait faktor yang

mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan FKTP, berguna untuk melakukan upaya-upaya perbaikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan

4. Bagi Peneliti

Peneliti mampu melakukan penelitian tentang Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelayanan FKTP di Puskesmas Balen

E. Keaslian Penelitian.

Berikut penelitian-penelitian sebelumnya yang membedakan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, seperti yang tercantum pada Tabel 1.

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	<i>An Analysis of the Usage Patterns of Health Services Funded through Capitation and NonCapitation in Government Owned Primary Healthcare Facilities in The District of Pandeglang (Yuliardi & Sja'af, 2016).</i>	Penelitian <i>cross-sectional</i> dengan kuantitatif (deskriptif analitis) dan kualitatif. Penelitian kuantitatif menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan pelayanan kesehatan didanai melalui kapitasi dan non kapitasi pada FKTP di Kabupaten Pandeglang. Sedangkan kualitatif data diperoleh melalui wawancara mendalam pada persepsi dan implementasi staf kesehatan kebijakan kesehatan tentang kapitasi dan non-kapitasi dana.	Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian ini terdapat faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan jenis pelayanan kesehatan yang didanai kapitasi dan non kapitasi di FKTP dengan (<i>p-value</i> =0.25) adalah status kesehatan (<i>p</i> =0.005), kepesertaan JKN (<i>p</i> <0.001), dan kemampuan membayar (<i>p</i> = 0.635).	Jenis pelayanan kapitasi dan non kapitasi dengan kepesertaan JKN
2.	<i>Analysis of Factors Affecting Patient Satisfaction JKN Non PBI at Primary Health Care in East Jakarta District 2016 (Arbitera et al., 2017).</i>	Metode kuantitatif dan <i>cross sectional</i>	Kesimpulannya variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien JKN Non PBI Pada Puskesmas Kecamatan Jakarta Timur (<i>p-value</i> < 0,001) adalah ketepatan waktu (<i>p-value</i> = 0,57); kemudahan mendapat pelayanan <i>p-value</i> =	Variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah peserta Non PBI dan kepuasan peserta

No	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
			0,955) dan kenyamanan mendapatkan pelayanan ($p-value = 0,055$). Kesopanan dan keramahan petugas serta pelayanan ($p-value < 0,001$) dinyatakan tetap berpengaruh terhadap kepuasan dikarenakan dianggap merupakan faktor-faktor yang penting dalam kepuasan pelayanan	
3.	Determinan Harapan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Layanan Di Klinik Pratama Kota Depok Periode Mei Tahun 2016 (Aini & Damayanti, 2017).	Desain penelitian ini adalah <i>sequential exploratory</i> yang diawali dengan penelitian kualitatif dan dilanjutkan dengan kuantitatif	Dari hasil analisis data didapatkan terdapat hubungan antara pendidikan ($p-value = 0,02$), <i>personal needs</i> ($p-value = 0,01$), <i>word-of-mouth</i> ($p-value = 0,001$), dan <i>past experience</i> ($p-value = 0,001$) dengan tingkat harapan peserta BPJS terhadap layanan di klinik pratama Kota Depok periode Mei tahun 2016	Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan variabel kepuasan pelayanan berdasar jenis kepesertaan peserta JKN pada Klinik Pratama