

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu target pemerintah Indonesia dalam pembangunan nasional adalah di bidang kesehatan. Pembangunan kesehatan dalam pelaksanaannya dituntut untuk adil, bermutu dan merata. Tujuan utama pembangunan kesehatan adalah untuk dapat meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga dapat terwujud derajat kesehatan masyarakat di seluruh Indonesia (Depkes RI, 2009)

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam pembangunan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dilakukan baik di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) maupun Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Puskesmas, Praktik Dokter Mandiri dan Klinik Pratama merupakan FKTP yang berperan sebagai ujung tombak pelaksanaan pelayanan kesehatan. Ketiga FKTP tersebut dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan biaya yang terjangkau (Depkes RI, 2013).

Dari segi pembiayaan pelayanan kesehatan di FKTP dibagi menjadi pasien BPJS dan pasien umum. Klinik Pratama sendiri sebagai pihak swasta diluar pemerintah, sumber pembiayaannya murni dari kapitasi BPJS dan pasien umum. Dampak dari berbagai kebijakan pelayanan

kesehatan tersebut adalah adanya persepsi masyarakat tentang pelayanan yang berbeda ketika berobat ke Klinik yang akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat itu sendiri.

Diperlukan standar pelayanan kesehatan dalam pelaksanaannya, salah satunya yaitu kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Sebuah fasilitas kesehatan akan mendapatkan pendapatan yang tinggi jika mampu menjaga kepuasan pasien serta memiliki nilai layanan kesehatan yang tinggi. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien, fasilitas kesehatan harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya (Hidayat, 2016).

Klinik Pratama sebagai pemberi pelayanan kesehatan dituntut untuk dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga diharapkan mampu menghasilkan *outcome* yang sesuai. Dimensi mutu atau kualitas standar pelayanan kesehatan dalam menentukan penilaian terhadap jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, efektivitas, efisiensi, keselamatan dan keamanan, kenyamanan, kesinambungan pelayanan, kompetensi teknis dan hubungan antar manusia (Munijaya, 2011).

Adanya mutu pelayanan yang terstandar diharapkan Klinik Pratama dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, nyaman dan berkesinambungan sehingga pasien akan kembali lagi dan berobat rutin terutama pada pasien dengan penyakit kronis. Salah satu program

penanganan pasien dengan penyakit kronis yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini adalah Program Pengelolaan Penyakit Kronis atau biasa disebut sebagai Prolanis. Prolanis merupakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang memiliki tujuan untuk dapat mencapai kualitas hidup yang optimal bagi peserta BPJS Kesehatan yang menderita penyakit kronis (BPJS, 2014).

Diabetes Melitus Tipe 2 (DMT2) dan hipertensi merupakan penyakit kronis yang menjadi sasaran dari kegiatan prolanis. Prevalensi kedua penyakit tersebut yang cukup tinggi menjadikannya sasaran utama karena pada dasarnya kedua penyakit tersebut dapat ditangani di pemberi pelayanan kesehatan (PPK) tingkat I. Kegiatan yang termasuk dalam program rutin Prolanis adalah konsultasi dan edukasi oleh dokter mengenai penyakit yang diderita, *home visit*, pemantauan status kesehatan serta kegiatan olahraga rutin. Dalam rangka monitoring pelaksanaan kegiatan prolanis, fasilitas kesehatan harus rutin memberikan laporan pertanggungjawaban ke pihak BPJS Kesehatan agar kegiatan berjalan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan, serta mengetahui kendala yang dihadapi PPK I dalam menyelenggarakan kegiatan Prolanis (BPJS, 2014).

Peserta prolanis merupakan komponen penting pada program prolanis di PPK I. Hal ini dikarenakan indikator keberhasilan manajemen

ditentukan oleh rasio peserta prolanis terkendali dibanding dengan peserta prolanis terdaftar. Dalam rangka pengendalian prolanis terkendali diperlukan kepatuhan kontrol dari peserta prolanis sehingga PPK I harus secara aktif dan berkelanjutan melaksanakan berbagai kegiatan prolanis.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan dari data sekunder, setelah dilakukan observasi didapatkan angka keberhasilan manajemen prolanis yang rendah di Klinik Pratama IDI Bantul yaitu dibawah angka 3%, meskipun telah dilakukan kegiatan rutin prolanis setiap bulannya. Didapatkan data komplain dari peserta klub prolanis mengenai pelayanan yang didapatkan selama pengobatan di klinik. Klinik Pratama IDI Bantul merupakan salah satu FKTP non Puskesmas dengan jumlah kapitasi tertinggi di Kabupaten Bantul. Kegiatan rutin prolanis dilakukan 2 kali kunjungan dalam 1 bulan, dengan masing masing kunjungan diisi dengan olahraga yaitu senam bersama, pemeriksaan kesehatan oleh dokter umum, penyuluhan pada kunjungan pertama dan konseling gizi.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian tentang “Gambaran Kepuasan Pasien Prolanis terhadap Manajemen Prolanis“

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien prolansis terhadap manajemen prolansis?
2. Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien prolansis pada dimensi *Tangible* terhadap manajemen prolansis?
3. Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien prolansis pada dimensi *Reliability* terhadap manajemen prolansis?
4. Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien prolansis pada dimensi *Responsiveness* terhadap manajemen prolansis?
5. Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien prolansis pada dimensi *Assurance* terhadap manajemen prolansis?
6. Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien prolansis pada dimensi *Emphaty* terhadap manajemen prolansis?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan pasti mempunyai tujuan dan kegunaan. Tujuan penelitian dimaksudkan untuk mengungkapkan sasaran dari suatu hal yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien prolansis terhadap manajemen prolansis di Klinik Pratama IDI Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kepuasan pasien prolans di Klinik Pratama IDI Bantul.
- b. Untuk mengetahui gambaran manajemen prolans di Klinik Pratama IDI Bantul.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ada 2, yaitu :

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan kepuasan pasien dan pengambilan kebijakan di Klinik Pratama IDI Bantul.

2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan tentang kepuasan pasien prolans di Klinik Pratama IDI Bantul.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah pengetahuan tentang kepuasan pasien prolans di Klinik Pratama IDI Bantul.
- c. Penelitian ini diharapkan menambah referensi dalam pengambilan kebijakan