

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut PERMENKES RI Nomor 269/MENKES/PER/III Tahun 2008 mengemukakan bahwa Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (KEMENKES, 2008).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 mengemukakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (PERMENKES, 2014).

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Habib, 2018).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ditetapkan bahwa BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menyelenggarakan Sistem Jaminan Sosial Nasional berdasarkan atas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (PERMENKES, 2011).

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan atau anggota keluarganya. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian (PERMENKES, 2011).

Pelayanan kesehatan pada dasarnya ialah upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama pada sebuah badan atau organisasi untuk memelihara serta meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat (Mad, 2019).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 yang dimaksud dengan rawat jalan adalah pelayanan kesehatan perorangan

yang bersifat non spesialisik yang dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya(PERMENKES, 2013).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya(Pohan, 2007).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien tergantung bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas terhadap pasien. Pasien akan merasa puas jika pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No/129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dikatakan bahwa salah satu standar minimal rawat jalan adalah Kepuasan Pelanggan lebih dari 90%(Kepmenkes, 2008).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Roi Kholik Andika Yuswantoro (2018) tentang Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Di Puskesmas Grobogan menunjukkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien di pelayanan rawat jalan Puskesmas Grobogan sebagian besar pasien menyatakan kepuasan baik sebanyak 91 orang (91,0%) dan yang menyatakan kepuasan kurang sebanyak 9 orang (9,0%)(Yuswantoro, 2018).

Selain itu ada penelitian yang dilakukan oleh Rindi Aldila Arianto (2017) tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta menunjukkan hasil penelitian dimana dari 84 responden yang merasa puas akan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta sebanyak 59 responden (70,2%) dan pasien yang tidak puas sebanyak 25 responden (29,8%)(Ardianto, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Lusy Andriani (2018) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Alak Kota Kupang menunjukkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 88 responden maka diperoleh tingkat kepuasan pasien terhadap variabel jaminan 84%, variabel empati 84%, variabel ketanggapan 82%, dimensi penampilan 80% dan variabel kehandalan 79%. Sehingga rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Alak 2018 secara keseluruhan sebesar 82% dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas(Andriani, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Erwinda Dwi Lestari dan Wigang Solandjari (2019) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Polowijen Kota

Malang menunjukkan bahwa hasil penelitian berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*) dikategorikan sangat puas dengan nilai presentase 70,00%, dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dikategorikan puas dengan nilai presentase 68,18%, dimensi Jaminan (*Assurance*) dikategorikan puas dengan nilai presentase 69,00%, dimensi Empati (*Emphaty*) dikategorikan puas dengan nilai presentase 68,03%, serta dimensi Penampilan (*Tangible*) dikategorikan puas dengan nilai presentase 68,18%. Sehingga tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Polowijen dikategorikan Puas dengan nilai rata-rata 68,68% (Erwinda Dwi Lestari, 2019).

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Iqbal Muhammad (2017) dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Tahun 2017 menunjukkan hasil penelitian dimana dari 70 responden yang merasa cukup puas dengan pelayanan puskesmas sebanyak 68 responden (97,14%) merasa cukup puas dengan pelayanan rawat jalan Puskesmas Taliwang sebanyak 2 responden (2,86) merasa kurang puas (Muhammad, 2011).

Puskesmas Kelurahan Jati Pulo terletak di Jalan Jl. Semangka II No.5, RT.6/RW.7, Jatipulo, Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11430. Puskesmas ini dalam satu hari rata-rata 60-70 pasien dan untuk pasien BPJS di Puskesmas Jati Pulo II sudah 80% berobat memakai kartu BPJS. Puskesmas Jati Pulo II menyediakan poliklinik umum (BPU), poliklinik gigi (BPG), poliklinik kesehatan ibu dan anak (KIA), poliklinik keluarga berencana (KB), dan poliklinik paru. Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II melayani masyarakat dengan Kartu Jakarta Sehat (KJS), ASKES, Jamsostek , / BPJS / JKN.

Berdasarkan observasi awal yang di laksanakan di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II terhadap 30 responden BPJS pada bulan Maret 2019 melalui wawancara, 18 dari 30 responden mengatakan sedikit tidak nyaman dengan di ruang tunggu pada puskesmas, mengantri lama dipoliklinik, kurang nyaman kepada petugas puskesmas yang menunjukkan sikap jutek kepada pasien dan berbelit-belit jika ingin meminta rujukan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS terhadap pelayanan di unit rawat jalan di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II Jakarta Barat”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis ingin membuat KTI mengenai “Bagaimana kepuasan pasien BPJS di unit rawat jalan di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II Jakarta Barat?”

1.3. Tujuan

1.4.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS di unit pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II Jakarta Barat.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi SPO pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II Jakarta Barat.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).
3. Mengidentifikasi faktor ketidakpuasan pasien BPJS berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Dapat dijadikan informasi atau bahan masukan dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan medis yang telah diberikan. Guna untuk memperbaiki mutu pelayanan Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II Jakarta Barat.

2. Bagi Akademik

Dapat dijadikan bahan informasi atau sumber referensi untuk penelitian lebih lanjut bagi mahasiswa program D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

3. Bagi Penulis

Dapat mengetahui dan melihat secara langsung sejauh mana pelayanan kepuasan BPJS di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II Jakarta Barat di unit pelayanan rawat jalan.

1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas tentang Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II Jakarta Barat yang terletak di Jl. Semangka II No.5, RT.6/RW7, Jati Pulo, Palmerah, Jakarta Barat. Peneliti tertarik untuk meninjau kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di puskesmas kelurahan jati Pulo II yang dilakukan pada bulan Oktober-November tahun 2019 karena masih adanya pasien yang belum puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara angket dan wawancara. Hasil dari penelitian ini dijabarkan dalam bentuk kuantitatif deskriptif.