

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Kemenkes, 2009). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Kemenkes,2009). Rumah sakit terdapat pelayanan medis dan non medis. Pelayanan Non Medis salah satunya adalah rekam medis yang merupakan salah satu penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

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). Rekam Medis yang baik dapat membantu untuk menetapkan kode diagnosa / koding yang berpengaruh dalam pada penagihan biaya kepada pihak asuransi pemerintah atau swasta. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua,

jaminan pensiun, dan jaminan kematian (Kemenkes 2011). Keputusan pemerintah yang tertuang dalam UUD No. 24 tahun 2012 tentang BPJS, mewajibkan seluruh warga Indonesia mendaftarkan diri dan anggota keluarganya ke BPJS kesehatan, bagi karyawan atau pekerja penerima upah memiliki hak atas perusahaannya untuk didaftarkan menjadi peserta BPJS (Kemenkes 2011). Maka dari itu jumlah pasien yang berobat menggunakan BPJS semakin meningkat tiap harinya. Ini merupakan alasan kuat bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien khususnya di pendaftaran pasien BPJS rawat jalan. Karena tempat pendaftaran pasien merupakan suatu cerminan utama pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien (Sihombing, 2016).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan dan Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Pohan, 2007: 159). Apabila harapan pasien sama dengan kinerja layanan kesehatan, atau tingkat kepuasan pasien mencapai 100%, pasien pasti merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diperolehnya (Pohan, 2007: 168). Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala harus melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (Kepmenpan, 2003). Menurut Zeithalm, Parasuraman, Valarie, Berry Leonard menyebutkan bahwa ada lima dimensi kualitas

pelayanan yaitu bukti langsung,Keandalan, daya tanggap, Jaminan, empati(Parasuraman, 1988 dalam S.Tangkilisan, 2005-217).

Rumah Sakit Patria IKKT adalah rumah sakit tipe C yang mempunyai jumlah pasien rawat jalan perbulan sebesar 4.538 pasien tahunmei-juli 2017, jumlah persentase BOR pada tahun 2016 adalah 55,3%, ALOS 2 hari, BTO 5 kali, TOI 4 hari. Rumah sakit Patria IKKT mulai bekerjasama dengan BPJS tanggal 1 Juli 2014 sampai saat ini, diketahui di tempat pendaftaran pasien rawat jalan BPJS ditemukan masalah yaitu pasien BPJS rawat jalan sering ditemukan tidak lengkap untuk formulir persyaratan seperti tidak membawa kartu BPJS dan surat rujukan, petugas mengeluh kurangnya sumber daya manusianya khususnya di loket pendaftaran. Berdasarkan survey pendahulu yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Bhakti Mulia 2016 dengan jumlah responden 87 orang untuk hasil kepuasan pasien BPJS rawat jalan persentasenya sebesar 71,11%. Dari hasil penelitian sebelumnya kepuasan pasien masih belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit, sedangkan di dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien yang mengacuk pada standar pelayanan minimal rumah sakit, berdasarkan keputusan menteri kesehatan No/129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dikatakan bahwa salah satu standar minimal rawatjalanadalahKepuasanPelangganlebihdari 90% terhadappelayanan yang diberikan (Kemenkes, 2008).

Melihat permasalahan tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang **“Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS**

## **Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017”.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT 2017?

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana gambaran karakteristik responden pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017 melalui dimensi bukti nyata ?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017 melalui dimensi kehandalan ?
4. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017 melalui dimensi daya tanggap ?
5. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017 melalui dimensi jaminan ?
6. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017 melalui dimensi empati ?

## 1.4 Tujuan

### 1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017.

### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran karakteristik responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017 melalui dimensi bukti nyata ?
3. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017 melalui dimensi kehandalan ?
4. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017 melalui dimensi daya tanggap ?
5. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017 melalui dimensi jaminan ?
6. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017 melalui dimensi empati ?

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Peneliti dapat mengetahui dan melihat secara langsung sejauh mana kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan petugas pendaftaran rawat jalan.

### **1.5.2 Bagi Rumah Sakit**

Dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk memperbaiki pelayanan pendaftaran dalam upaya meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan.

### **1.5.3 Bagi Pasien**

Untuk menambah minat masyarakat untuk berobat di Rumah Sakit Patri IKKT.

### **1.5.4 Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah bagi mahasiswa yang membacanya.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti dibatasi sesuai dengan topik “Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan dan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Rumah Sakit Patria IKKT dengan menggunakan analisis deskriptif.