

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan beberapa jenis pelayanan, diantaranya pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit mempunyai tujuan untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit (Perpres, 2009). Dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit harus didukung oleh pengelolaan tertib administrasi, karena tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit. Supaya tertib administrasi di rumah sakit berhasil sebagaimana yang diharapkan maka memerlukan dukungan suatu sistem pengelolaan dari rekam medis (Rustiyanto, 2012).

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).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit. Serta pelayanan kesehatan yang berkualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan/pasien (Purwanto & Tjiptono dalam Triwibowo, 2012).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Apabila harapan pasien sama dengan kinerja pelayanan kesehatan, atau tingkat kepuasan pasien mencapai 100%, dapat dikatakan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diperolehnya (Pohan, 2007). Maka pasien/keluarga pasien akan membicarakan kepada kerabatnya tentang bagaimana kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit, sehingga menimbulkan peluang yang membuat rumah sakit memperoleh pendapatan yang tinggi, dikarenakan mutu pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Demikian pula sebaliknya apabila terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan maka dapat dikatakan bahwa pasien tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diperolehnya. Ketidakpuasan pelayanan akan menyebabkan pasien kecewa karena kinerja pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007). Dengan begitu rumah sakit akan kehilangan banyak pelanggan, hal tersebut berpengaruh pada pendapatan rumah sakit dan citra rumah sakit menjadi kurang baik.

Dengan diberlakukannya program pemerintah yang mewajibkan kepada seluruh warga Indonesia untuk ikut serta dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), menyebabkan jumlah pasien yang berobat menggunakan BPJS semakin meningkat setiap harinya. Dengan meningkatnya jumlah pasien yang berobat akan membuat petugas

pendaftaran rawat inap menjadi kewalahan dalam memberikan pelayanan, sehingga petugas tidak sempat untuk memberikan senyum, salam, sapa kepada pasien yang akan berobat. Sedangkan tempat pendaftaran pasien merupakan suatu cerminan utama atau kesan pertama pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien. Dan berdasarkan standar pelayanan minimal salah satunya kepuasan pelanggan rawat inap yang dimulai dari pendaftaran pasien sampai pasien pulang adalah  $> 90\%$  (Kemenkes, 2008). Maka diperlukan suatu pengukuran terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di tempat pendaftaran rawat inap yang diukur dalam 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1990).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan bagian pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta yang merupakan rumah sakit tipe C, diketahui bahwa hasil presentase kepuasan pasien dilihat dari dimensi *tangibles* mencapai 49,07%, *reliability* 55,57%, *responsiveness* 54,92%, *assurance* 49,75%, *empathy* 57,1%. Dengan total rata-rata kepuasan mencapai 53,3% yang menyatakan puas (Aisyah, 2016).

Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa Rumah Sakit Patria IKKT beralamat di Komplek Hankam, Jl. Cendrawasih No. 1, Slipi, Palmerah, Kota Jakarta Barat. Rumah Sakit Patria IKKT merupakan rumah sakit swasta tipe C yang mulai bekerja sama dengan BPJS sejak tanggal 1 Juli 2014 sampai saat ini dengan jumlah pasien BPJS rawat inap periode Januari – April 2017 rata-rata mencapai 238 pasien perbulan, dan jumlah petugas

pendaftaran 5 orang serta jumlah tempat tidur sebanyak 93 buah. Pada tahun 2016 presentase pemakaian tempat tidur (*Bed Occupancy Rate*) sebesar 55,37%, rata-rata lama rawat (*Average Length of Stay*) selama 2 hari, frekuensi pemakaian tempat tidur (*Bed Turn Over*) sebanyak 5 kali, rata-rata tempat tidur tidak ditempati (*Turn Over Interval*) selama 4 hari.

Ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT terdapat beberapa permasalahan khususnya untuk pasien BPJS diantaranya petugas kurang teliti dalam mengecek kartu BPJS pasien, kurang teliti dalam menginput data pasien, informasi yang disampaikan petugas sulit untuk dimengerti, serta kurangnya petugas pendaftaran rawat inap. Di Rumah Sakit Patria IKKT pun sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian untuk kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan bagian pendaftaran rawat inap sehingga manajemen rumah sakit tidak mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien dan tidak ada acuan untuk melakukan evaluasi tentang kepuasan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Inap di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan pelayanan kesehatan (Pohan, 2007). Jumlah pasien yang

berobat menggunakan BPJS semakin meningkat setiap harinya. Dengan meningkatnya jumlah pasien yang berobat akan membuat petugas pendaftaran rawat inap menjadi kewalahan dalam memberikan pelayanan, sehingga petugas tidak sempat untuk memberikan senyum, salam, sapa kepada pasien yang akan berobat. Sedangkan berdasarkan standar pelayanan minimal salah satunya kepuasan pelanggan rawat inap yang dimulai dari pendaftaran pasien sampai pasien pulang adalah  $> 90\%$  (Kemenkes, 2008).

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari karakteristik responden ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari dimensi *tangibles* ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari dimensi *reliability* ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017?
4. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari dimensi *responsiveness* ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017?
5. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari dimensi *assurance* ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017?

6. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari dimensi *empathy* ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017?

## 1.4 Tujuan

### 1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan bagian pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017.

### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari karakteristik responden ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017.
2. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari dimensi *tangibles* ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017.
3. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari dimensi *reliability* ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017.
4. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari dimensi *responsiveness* ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017.
5. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari dimensi *assurance* ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017.

6. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien BPJS dilihat dari dimensi *empathy* ditempat pendaftaran rawat inap Rumah Sakit Patria IKKT tahun 2017.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Rumah Sakit**

Dengan diketahuinya hasil presentase kepuasan pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat inap, manajemen rumah sakit dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit terutama pada bagian pendaftaran rawat inap.

### **1.5.2 Bagi Pasien**

Pasien mendapatkan informasi tentang kinerja petugas kesehatan pada bagian pendaftaran rawat inap, dengan begitu untuk mendapatkan perawatan selanjutnya pasien dapat memutuskan kembali atau tidak ke Rumah Sakit Patria IKKT. Serta penelitian ini bisa menjadi sarana untuk memberikan saran kepada pihak manajemen rumah sakit.

### **1.5.3 Bagi Penulis**

Penulis dapat mengetahui dan melihat secara langsung sejauh mana kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan petugas pada bagian pendaftaran rawat inap.

## 1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti dibatasi sesuai dengan topik “Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Inap di Rumah Sakit Patria IKKT” Periode Mei-Agustus 2017. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS dipelayanan pendaftaran rawat inap. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang menggunakan pelayanan bagian pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Patria IKKT dengan menggunakan analisis deskriptif.