

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 (1). Di dalam rumah sakit mempunyai kewajiban menyelenggarakan unit rekam medis sebagai gudang informasi kesehatan. Unit rekam medis yang mempunyai tugas memberikan pelayanan terhadap pasien terutama pada bagian tempat pendaftaran.

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (2). Rekam medis bukti tertulis tentang proses pelayanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya oleh karena itu, rekam medis memiliki peranan yang sangat penting di rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien (2).

Pemerintah melaksanakan sebuah program jaminan kesehatan yang bernama JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). JKN adalah program pelayanan kesehatan dari pemerintah yang berwujud BPJS. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan telah diatur oleh Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Program Jaminan Kesehatan ini sudah terlaksana sejak 1 Januari 2014 (3).

Dengan terlaksananya program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) jumlah pasien yang berobat di rumah sakit semakin meningkat setiap harinya. Ini merupakan tantangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien. Pelayanan yang didapat pasien saat pertama kali datang ke rumah sakit adalah tempat pendaftaran pasien. Tempat pendaftaran pasien terdiri dari tempat pendaftaran rawat jalan, rawat inap, dan unit gawat darurat. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (4). Sering kali dengan meningkatnya jumlah pasien yang berobat membuat petugas pendaftaran menjadi kewalahan dalam memberikan pelayanan, sehingga tidak sempat untuk memberikan senyum dan salam kepada pasien yang akan berobat. Oleh karena itu, ketidakpuasan pasien dapat timbul dikarenakan sikap petugas pendaftaran yang

kurang ramah. Ketidakpuasan yang sering diungkapkan bisa dalam bentuk pengaduan, *protes*, marah, dan membuat surat terbuka yang dikirimkan kepada media massa yang dapat menarik perhatian masyarakat luar dan dapat merusak citra dan posisi rumah sakit.

Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dilihat dari kualitas pelayanan tersebut. Ketika menerima pelayanan dari petugas pendaftaran hal-hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Pasien baru akan merasa puas apabila layanan kesehatan yang diberikan cukup sesuai. Ketidakpuasan atau perasaan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan layanan yang diberikan (5).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Nur Khoiri dan Kiki Hermastutik. Didapatkan hasil 28 responden yang menganggap mutu pelayanan puskesmas dalam kategori cukup, 16 (57,1%) responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dari 26 responden dengan 4 anggapan mutu pelayanan puskesmas kurang, 20 (76,9%) responden tidak puas terhadap pelayanan keperawatan (6). Hasil Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iin Amelia dari diketahui bahwa 92.9% pasien merasa puas terhadap kompetensi petugas dan 7.07% pasien merasa tidak puas terhadap kompetensi petugas pendaftaran, diketahui 69,7% (7). Pelayanan rekam medis rawat jalan dimuai dari pendaftaran pasien sampai pasien pulang. Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, dan dikatakan bahwa salah satu untuk standar minimal rawat jalan adalah kepuasan pelanggan >90% (lebih dari 90%) terhadap pelayanan yang diberikan (2).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kurangnya fasilitas pelayanan di rumah sakit, seperti ruang perawatan dan ruang tunggu pasien yang terbatas, kunjungan pasien yang terlalu banyak sehingga pasien lain harus menunggu di ruang tunggu pasien untuk diberikan pelayanan. Pasien akan cenderung berpindah ke rumah sakit yang lain apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Bila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan maka rumah sakit akan kehilangan banyak pelanggan dan hal tersebut berpengaruh pada pendapatan rumah sakit dan citra rumah sakit menjadi kurang baik.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien khususnya pasien BPJS dengan judul “**Tinjauan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan (Literature Review)**”

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas diketahui rumusan masalah pada penelitian ini menggunakan *framework* PICO (*Participant-Intervetion-Comparison-Outcome*).

P = Pasien BPJS Pendaftaran Rawat Jalan , I = - , C = - , O = Kepuasan Pasien BPJS Pendaftaran Rawat Jalan. Sehingga pertanyaan pada rumusan masalah ini adalah:

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *tangible* (bukti nyata)?
2. Bagaimanagambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *responsiveness* (daya tanggap)?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *reliability* (kehandalan)?
4. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *assurance* (jaminan) ?
5. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *emphaty* (empati)?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *tangible* (bukti nyata)
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *responsiveness* (daya tanggap)
3. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *reliability* (kehandalan)
4. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *assurance* (jaminan)
5. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *emphaty* (empati)

1.4. Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis bagi Peneliti adalah dapat digunakan sebagai acuan teori bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui dan melihat secara langsung sejauh mana kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dapat dimanfaatkan sebagai hasil penelitian selanjutnya dari kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang lebih spesifik