

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan yang dilaksanakan saat ini masih menghadapi berbagai masalah yang belum sepenuhnya dapat diatasi. Untuk itu diperlukan pemantapan dan percepatan melalui Sistem Kesehatan Nasional sebagai bentuk dan cara penyelenggaraan pembangunan kesehatan (Kemenkes, 2009). Sistem Kesehatan Nasional (SKN) adalah bentuk dan cara penyelenggaraan kesehatan yang memadukan berbagai upaya bangsa Indonesia dalam satu derap langkah guna menjamin tercapainya tujuan pembangunan kesehatan dalam kerangka mewujudkan kesejahteraan rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945 (Kemenkes, 2009). Dalam kerangka tatanan Sistem Kesehatan Nasional, rumah sakit menjadi salah satu unsur yang harus dapat memenuhi tujuan pembangunan kesehatan yaitu untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional (Sari, 2013).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pemerintah Indonesia, 2009). Sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan dalam memenuhi tujuan pembangunan kesehatan, saat ini rumah sakit menghadapi berbagai tantangan untuk dapat melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan (Sari, 2013).

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Pemerintah Indonesia, 2009). Seluruh pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan untuk memberikan kenyamanan kepada pasien. Di rumah sakit terdapat beberapa unit kerja yang saling membantu dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu unit kerja tersebut ialah unit rekam medis.

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2008a). Salah satu pelayanan yang menjadi bagian dari unit rekam medis ialah pelayanan di tempat pendaftaran pasien. Sebagai tempat pertama kalinya pasien mendapatkan pelayanan di rumah sakit, tentu menjadikan pelayanan di tempat pendaftaran sangat berperan penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Purkonudin, 2016). Untuk mengukur suatu mutu pelayanan terdapat dimensi mutu yang merupakan suatu pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis-jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, efektifitas, efisiensi, keselamatan, dan keamanan. Lima dimensi mutu pelayanan yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *responsiveness*, dimensi *reliability*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty*.

Mutu pelayanan sangat penting diperhatikan karena menyangkut dengan pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Pasien mempunyai peranan penting dalam penilaian terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pelayanan yang baik dan berkualitas dengan sendirinya akan mendatangkan kepuasan pasien dan sekaligus akan memberikan keuntungan bagi pihak rumah sakit (Gunawan & Djati, 2011). Pasien tentu akan merasa percaya terhadap suatu rumah sakit jika pelayanan yang diberikan baik.

RSUD Pantura M.A Sentot Patrol merupakan rumah sakit tipe C milik Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu yang berlokasi di Jl. Raya Patrol KM. 46, Patrol Lor, Kec. Patrol, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat. Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol mencapai 4864 pasien per bulan pada periode bulan Januari-November 2019.

Berdasarkan hasil penelitian Iik Purkonudin di Rumah Sakit Harum Sisma Medika tahun 2016 diperoleh gambaran rata-rata kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran dari 5 dimensi sebesar 92,1% sudah baik namun jika dilihat dari dimensi *reponsiveness* dan *assurance* masih kurang 86,4% dan 88,8%, maka perlu adanya sosialisasi kembali aspek *responsiveness* dan *assurance* kepada petugas pendaftaran rawat jalan (Purkonudin, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian Yoni Eka Saputri di Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2016 diperoleh petugas belum melakukan SPO yang ditetapkan, sarana dan prasarana yang digunakan masih ditemukan masalah, sumber daya manusia sudah bekerja dengan baik dilihat dari waktu pelayanan pendaftaran pasien, serta pembagian tugas masih ditemukan petugas yang merangkap pekerjaan lainnya (Saputri, 2016).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada tanggal 26-28 Desember 2019 dengan melakukan wawancara terhadap 27 pasien, diperoleh hasil sebanyak 21 pasien (78%) menyatakan bahwa mutu pelayanan di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol sudah baik dan 6 pasien (22%) menyatakan bahwa

mutu pelayanan di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol belum cukup baik. Ini tentunya belum cukup baik karena berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan harus $\geq 90\%$ (Kemenkes, 2008b).

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan bermutu. Meningkatnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan membuat masyarakat semakin kritis untuk menerima pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang tidak baik tentu akan memberikan dampak negatif pada rumah sakit. Mutu pelayanan yang tidak baik akan membuat pasien merasa tidak puas, pelayanan tidak sesuai standar, pasien berobat ke rumah sakit lain, dan rumah sakit mendapat citra buruk.. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yaitu ”Bagaimana mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS berdasarkan dimensi *tangibles* di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.
2. Mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS berdasarkan dimensi *responsiveness* di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.
3. Mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS berdasarkan dimensi *reliability* di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.
4. Mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS berdasarkan dimensi *assurance* di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.
5. Mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS berdasarkan dimensi *emphaty* di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan dan informasi kepada rumah sakit agar menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien BPJS.

1.4.2 Bagi Peneliti

Menambah wawasan bahwa pentingnya mutu pelayanan yang baik di rumah sakit.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Menambah bahan bacaan di perpustakaan Universitas Esa Unggul dan menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian mengenai mutu pelayanan pasien di tempat pendaftaran pasien BPJS ini dilakukan di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol yang berlokasi di Jl. Raya Patrol KM. 46, Patrol Lor, Kec. Patrol, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat pada bulan 18 Juni – 1 Juli 2020 dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien rawat jalan BPJS yang telah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif.