

BAB I PENDAHULUAN

1..1 Latar Belakang

Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan masyarakat perorangan tingkat pertama, 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. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya Kecamatan Sehat. Selain melaksanakan tugas tersebut, Puskesmas memiliki fungsi sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama serta sebagai wahana pendidikan tenaga kesehatan (kemenkes RI, 2017).

Saat pasien pertama kali datang ke Puskesmas untuk berobat, tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan di suatu puskesmas. Proses pelayanan kesehatan tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak ada bagian pendaftarann. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap Puskesmas. Kesan pertama yang diberikan petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Maulidah, 2019). Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kepada pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan rehabilitasi medis, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap (kemenkes RI., 2013).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk pasien yaitu diatas $\geq 90\%$. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah $< 90\%$, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2008).

Salah satu keinginan pasien ketika datang ke fasilitas kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Pasien akan memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan jika pelayanan tersebut mencapai kualitas pelayanan dan sesuai atau lebih dengan keinginan yang diinginkan oleh pasien. Oleh karena itu, perlu diperhatikan kualitas pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan pada pasien (Emilia, 2016). Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan

dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan pasien adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang (Herlambang, 2018). Menurut Handayani kepuasan pasien adalah suatu fase perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang didapat setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Handayani, 2016).

BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran (Perpres RI, 2013).

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, menurut Nursalam mengatakan ada 12 faktor yaitu kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual (Nursalam, 2015). Menurut Pohan 2015 mengatakan ada 4 indikator kepuasan pasien yaitu kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan (Pohan, 2015). Menurut Sabarguna, mengatakan ada 4 aspek kepuasan pasien, yaitu kenyamanan, hubungan antara pasien dan petugas, kompetensi teknis petugas, dan biaya (Sabarguna, 2014).

Dimensi SERVQUAL meliputi lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangibles* (wujud nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan total pertanyaan sebanyak 26 pertanyaan (Tjoanoto & Kunto, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Janari Mifa Wangi Rireja bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap petugas pendaftaran yang merasa puas sebesar 76,9% dan yang merasa tidak puas sebesar 23,1% (Wangi, 2017). Sedangkan menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Handayani bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap petugas pendaftaran sebesar 72,88%, kehandalan petugas pendaftaran sebesar 72,09%, empati petugas pendaftaran sebesar 72,89% (Handayani, 2016). Adapun hasil penelitian menurut Rireja Janari Mifa Wangi bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap petugas pendaftaran sebesar 86,8%, bukti fisik petugas pendaftaran sebesar 65,6%, empati petugas pendaftaran sebesar

58,2% (Wangi, 2017). Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa kepuasan pasien masih dibawah standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar pelayanan minimal yaitu minimal sebesar diatas $\geq 90\%$ (Kemenkes RI, 2008).

Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara adalah salah satu Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang berlokasi di Pulau Kelapa Rt.06/04 Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Kabupaten Adm Kepulauan Seribu-JAKARTA. Jumlah penduduk di Pulau kelapa kecamatan kepulauan seribu utara saat ini mencapai 5.795. Pelayanan kesehatan pertama yang diberikan di PKC Kepulauan seribu utara adalah dimulai dari bagian pendaftaran rawat jalan, yang memiliki 1 loket pendaftaran, dengan jumlah petugas pendaftaran sebanyak 2 petugas pada jam 08.00-16.00. Berdasarkan data kunjungan pasien BPJS rawat jalan pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan. Jumlah kunjungan pasien BPJS pada tahun 2020 yaitu 11.695 pasien menurun menjadi 9.696 pasien pada tahun 2021.

Berdasarkan hasil *survey* kepuasan pasien rawat jalan terhadap petugas pendaftaran kepada 43 pasien di Puskesmas Kecamatan kepulauan seribu utara, didapatkan kepuasan pasien pada bulan Maret 2021 sebesar 80%, pada bulan April 2021 sebesar 84%, dan pada bulan Mei 2021 sebesar 82%. Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan pasien yang diperoleh belum mencapai standar pelayanan minimal yaitu $\geq 90\%$ (Kemenkes RI, 2008). Dampak dari kepuasan pasien yang rendah terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan yaitu dapat menyebabkan pasien tidak akan kembali berobat ke puskesmas dan membuat penunjang puskesmas akan menurun.

Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih jelas kondisi kepuasan pasien di puskesmas tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara”.

1..2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya maka timbul pertanyaan penulis yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta tahun 2022”?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta tahun 2022.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dilihat dari dimensi *Tangible* (Tampilan fisik) di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta tahun 2022.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta tahun 2022.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dilihat dari dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta tahun 2022.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dilihat dari dimensi *Assurance* (Jaminan) di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta tahun 2022.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dilihat dari dimensi *Empathy* (Empati) di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi pengalaman, wawasan dan pengetahuan terkait kepuasan pasien dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja nantinya dan dapat baru dalam hal penelitian secara langsung dilapangan.

1.4.2. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara. Penelitian ini juga diharapkan agar dapat menjadi sebagai bahan

masukannya untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien bagi pihak puskesmas.

1.4.3. Bagi Akademik

Menambah bahan kajian yang bisa dimanfaatkan untuk pengetahuan dan pengembangan bagi sivitas akademika prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan serta sebagai bahan acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengenai pelayanan tingkat kualitas kepuasan pasien BPJS, akibat dari kepuasan pasien yang rendah terhadap pelayanan petugas pendaftaran yaitu dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan puskesmas dan berakibat menurunnya kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas, Penelitian ini dilakukan di bagian tempat pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif bersifat kuantitatif, waktu penelitian dimulai dari Februari 2022 – April 2022, dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS yang berobat di rawat jalan puskesmas kecamatan kepulauan seribu utara DKI Jakarta tahun 2022. Sampel penelitian ini menggunakan rumus estimasi proporsi dihitung dengan hasil 97 responden.