

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi pada saat ini, kesehatan merupakan suatu unsur yang paling penting di dalam kehidupan manusia. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Kemenkes, 2009). Manusia dapat dikatakan sehat jika bisa melakukan kegiatannya dengan baik sehat jasmani, rohani, dan sosial. Oleh karena itu, kesehatan sangat berkaitan erat dengan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Salah satu dari penyedia pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit juga merupakan sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat mulai dari pelayanan promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif (Kemenkes, 2009). Pelayanan prima merupakan salah satu yang sangat utama di rumah sakit. Rumah sakit di tuntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Untuk dapat melaksanakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal, di dalam setiap kegiatan atau pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan harus di tuangkan di dalam suatu catatan yaitu Rekam Medis. 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 merupakan bukti tertulis tentang proses pelayanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya untuk itulah, rekam medis memiliki peranan yang sangat penting di rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Menurut (Edna K. Huffman, 1994) dalam bukunya menyebutkan *A Poor Medical Record Indicates Poor Care* (Rekam Medis yang buruk menyebabkan pelayanan yang buruk). Maka dari itu sangat diperlukan kesadaran kepada semua tenaga kesehatan untuk dapat menulis dengan baik dan benar semua kegiatan pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien. Pada saat ini, Rekam medis merupakan data dasar bagi suatu rumah sakit. Rekam medis yang lengkap dapat membantu di dalam menetapkan kode diagnosa / koding yang berpengaruh pada penagihan biaya kepada pihak asuransi pemerintah maupun swasta / klaim asuransi.

Dengan diberlakukannya program pemerintah yaitu pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang sudah terlaksana sejak 1 Januari 2014. Salah satunya adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan

(Kemenkes, 2004). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dibagi menjadi dua bagian yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Pemerintah mencanangkan kepada seluruh warga Indonesia untuk wajib ikut serta dalam pelaksanaan program pemerintah yaitu BPJS.

Maka dari itu, jumlah pasien berobat dengan menggunakan BPJS semakin meningkat setiap harinya. Ini merupakan tantangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien. Sering kali, dengan meningkatnya jumlah pasien yang berobat membuat petugas pendaftaran pasien menjadi kewalahan di dalam memberikan pelayanan dengan tidak sempat untuk memberikan senyuman dan salam kepada pasien yang akan berobat. Oleh karena itu, ketidakpuasan pasien dapat timbul dikarenakan sikap petugas pendaftaran pasien yang kurang ramah. Tempat pendaftaran pasien merupakan suatu cerminan utama atau kesan pertama pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pelanggan eksternal (pasien).

Rumah Sakit Bhakti Mulia merupakan rumah sakit swasta tipe C dengan jumlah tempat tidur rawat inap 90 tempat tidur per Januari 2016. Rumah sakit Bhakti Mulia bekerja sama dengan BPJS sejak bulan April 2013. Instalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Mulia yang membawahi tempat pendaftaran pasien rawat jalan dapat menghasilkan mutu pelayanan kesehatan yang prima, terkait dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran yang di berikan.

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Bhakti Mulia dengan jumlah responden 27 orang untuk hasil kepuasan pasien BPJS rawat jalan persentasenya sebesar 75%.

Dan berdasarkan hasil penelitian sebelumnya kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi yang menyatakan cukup memuaskan sebanyak 71,5 % , yang menyatakan kurang memuaskan sebanyak 44%, dan yang menyatakan sangat memuaskan sebanyak 12,5 % (Maryati, 2005). Dampak dari ketidakpuasan pasien dapat berpengaruh kepada penurunan pendapatan suatu rumah sakit, dikarenakan mutu pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.

Dari hasil penelitian sebelumnya kepuasan pasien masih belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit, sedangkan di dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien yang mengacu kepada standar pelayanan minimal rumah sakit, berdasarkan keputusan menteri kesehatan No/129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, dan dikatakan bahwa salah satu untuk standar minimal rawat jalan adalah Kepuasan Pelanggan lebih dari 90% terhadap pelayanan yang diberikan (Kemenkes, 2008).

Berdasarkan observasi awal di Rumah Sakit Bhakti Mulia, diketahui bahwa jumlah pasien BPJS pada tahun 2016 pada periode bulan Januari – Maret rata-rata sebanyak 88 pasien per hari. Dengan meningkatnya jumlah pasien BPJS rawat jalan tersebut, maka sangat dibutuhkan pengukuran kepuasan pasien yang mengacu kepada standar pelayanan minimal rumah sakit. Dengan meningkatnya jumlah pasien BPJS maka sangat dibutuhkan juga petugas yang cekatan agar dapat menjalankan standar prosedur pendaftaran pasien dengan baik agar menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap semua keluhan pasien.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien khususnya pasien BPJS tahun 2016 dengan Judul “**Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2016**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2016?

1.3 Pertanyaan Penelitian

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

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2016.

1.4.2 Tujuan Khusus

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

1.5 Manfaat penulisan

1.5.1 Bagi Penulis

Penulis 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

Dengan diketahuinya hasil penelitian dari kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dapat memberikan masukan kepada pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit

1.5.3 Bagi Universitas Esa Unggul

Penulisan ini diharapkan berguna sebagai bahan atau sumber referensi untuk penelitian lebih lanjut bagi perekam medis dan informasi kesehatan.