

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu bentuk dari pelayanan rumah sakit yaitu melayani pasien dengan baik. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Pelayanan yang dilakukan unit rekam medis terbagi menjadi beberapa sub unit diantara lain Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Pendaftaran rawat jalan adalah tempat pasien mendaftar ke poliklinik yang dituju dan menjadi pemberi pelayanan pertama yang diterima pasien (Hidayat, 2017).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor utama bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan dapat dikatakan profesional dalam unit pendaftaran dapat dilakukan melalui kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi, kecepatan, ketepatan waktu layanan, ketanggapan dan keandalan. Kepuasan pasien yaitu respon terhadap pelayanan yang diberikan fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang memberikan respon kepuasannya kepada pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nurul Aeni Atila, 2022) mengatakan bahwa hasil yang didapatkan untuk mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan secara umum menunjukkan responden dengan menilai baik lebih banyak yaitu 54 responden atau 54,5%. Kemudian hasil yang didapatkan untuk kepuasan pasien BPJS di bagian pendaftaran rawat jalan secara umum menunjukkan responden dengan menilai puas lebih banyak yaitu 57 reesponden atau 57,6%. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien

BPJS yaitu diperoleh nilai signifikan 0,004 yang lebih kecil dari 0,01 maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nur Laeliah dan Heru Subekti, 2017) mengatakan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, dengan hasil nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi chi-square hitung=4,135. Hal ini membuktikan bahwa dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan semakin meningkat pula rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan, begitupun sebaliknya.

Selain mutu pelayanan yang perlu di tingkatkan, waktu tunggu pasien juga perlu di perhatikan karena akan mempengaruhi kepuasan pasien dan citra rumah sakit. Rumah sakit Sumber Waras adalah Rumah Sakit Umum milik Swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di Kabupaten Cirebon. Pelayanan rumah sakit Sumber Waras memiliki jumlah poliklinik yaitu 14 poli dan rata-rata kunjungan rawat jalan pasien BPJS berjumlah 25.680 pertahun. Rumah sakit juga memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis dan sub spesialis, serta ditunjang dengan fasilitas medis yang memadai. Pelayanan pendaftaran rawat jalan terpisah antara pasien BPJS dan umum. Berdasarkan wawancara peneliti dengan salah satu petugas pendaftaran mengatakan bahwa kendala yang dialami pasien ketika mendaftar yaitu kartu BPJS tidak aktif, kartu BPJS ganda, dan waktu tunggu yang lama.

Peneliti melakukan wawancara kepada 5 pasien BPJS yang sedang berobat. Hasil dari wawancara tersebut 2 pasien memberikan penilaian puas terhadap pelayanan pendaftaran dan 3 pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan pendaftaran. Pasien tersebut mengeluhkan lamanya antrian ke poliklinik yaitu bisa mencapai 1 jam sampai 2 jam. Pernyataan tersebut bertentangan dengan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 yang menyatakan bahwa pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu \leq

60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter poliklinik.

Hal yang terungkap dalam latar belakang masalah diatas, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Sumber Waras”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Apakah ada Hubungan antara Mutu Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras?
2. Apakah ada Hubungan antara Lamanya Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara mutu layanan pendaftaran rawat jalan dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran mutu Layanan Pendaftaran Rawat Jalan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Waras
- c. Untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pasien BPJS terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Waras

- d. Untuk mengetahui hubungan antara mutu Layanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras
- e. Untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan pasien, mutu layanan kesehatan dan waktu tunggu. Penelitian ini dapat juga sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan untuk pihak rumah sakit untuk dapat meningkatkan layanan kesehatan khususnya di unit pendaftaran pasien rawat jalan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien atas layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini sebagai referensi untuk dijadikan sumber rujukan dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan bagi Mahasiswa/i D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Kampus Cirebon khususnya dan Mahasiswa/I lain pada umumnya.

c. Bagi Peneliti

Berdasarkan hasil yang sudah diteliti dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru serta dapat dijadikan wadah untuk mengimplementasikan ilmu diperoleh selama duduk dibangku perkuliahan dan dapat dijadikan bekal ilmu untuk mempersiapkan diri di dunia kerja.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Analisis Penelitian
1.	Rireja Janari Mifa Wangi, (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungsung Madiun	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Pendaftaran Variabel Terikat: Kepuasan Pasien 	Univariat, Bivariat
2.	Puguh Ika Listyorini, dan Lia Rosella (2019)	Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien JKN di Puskesmas Gajahan Surakarta	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> Variabel Bebas: Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Variabel Terikat: Kepuasan Pasien JKN 	Univariat, Bivariat
3.	Amrollah Latupono, M. Alimin Maidin & Andi (2014)	Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> Variabel Bebas: Mutu Pelayanan Variabel Terikat: Kepuasan Pasien Rawat Jalan 	Univariat, Bivariat, Multivariat
4.	Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono (2017)	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rajal Puskesmas Kretek Yogyakarta	Deskriptif Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> Variabel Bebas: Kepuasan Pasien Variabel Terikat: Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan 	Univariat Bivariat
5.	Siti Kurnia W. Ahmad Mudayana, Arum Puteri N, dan	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD DIY	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> Variabel Bebas: Mutu Pelayanan Variabel Terikat: Kepuasan Pasien Peserta BPJS 	Univariat, Bivariat, Multivariat

Deskha Hadiyatma (2017)					
6.	Nur Laeliyah dan Heru Subekti (2017)	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu	Kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Bebas: Waktu Tunggu • Variabel Terikat: Kepuasan Pasien Rawat Jalan 	Univariat Bivariat
7.	Aulia Utami Dewi (2015)	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo	Analitik Observasi	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Bebas: Waktu Tunggu • Variabel Terikat: Kepuasan Pasien Rawat Jalan 	Univariat Bivariat

Berdasarkan tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini terdapat unsur persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya, diantaranya:

1. Penelitian Rireja Janari Mifa Wangi (2017)

a. Persamaan

Penelitian ini sama-sama menggunakan metode Kuantitatif dan variabel yang diteliti yaitu kepuasan pasien dan mutu layanan pendaftaran rawat jalan.

b. Perbedaan

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Sumber Waras.

2. Penelitian Puguh Ika Listyorini, dan Lia Rosella (2019)

a. Persamaan

Metode yang digunakan sama-sama menggunakan Kuantitatif dan variable yang diteliti yaitu mutu layanan dan kepuasan pasien.

- b. Perbedaan
Penelitian ini dilaksanakan di puskesmas Gajahan Surakarta sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Sumber Waras.
3. Penelitian Amrollah Latupono, M. Alimin Maidin dan Andi Zulkifli (2014)
 - a. Persamaan
Variable yang diteliti adalah mutu layanan di pendaftaran dan kepuasan pasien.
 - b. Perbedaan
Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Masohi sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Sumber Waras
4. Penelitian Wahyu Kuntoro dan Wahyu Istiono (2017)
 - a. Persamaan
Penelitian ini sama-sama menggunakan metode Kuantitatif dan variabel yang diteliti yaitu kepuasan pasien dan mutu layanan pendaftaran rawat jalan.
 - b. Perbedaan
Penelitian ini dilaksanakan di puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Sumber Waras.
5. Penelitian Siti Kurnia W.H, Ahmad Ahid Mudayana, Arum Puteri N, dan Deskha Hadiyatma (2017)
 - a. Persamaan
Penelitian ini sama-sama menggunakan metode Kuantitatif dan variabel yang diteliti yaitu kepuasan pasien dan mutu layanan pendaftaran rawat jalan.
 - b. Perbedaan
Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Daerah Yogyakarta sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Sumber Waras.

6. Penelitian Nur Laeliah dan Heru Subekti (2017)

a. Persamaan

Penelitian ini sama-sama menggunakan metode Kuantitatif dan variabel yang diteliti yaitu waktu tunggu dan kepuasan pasien..

b. Perbedaan

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Kabupaten Indramayu sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Sumber Waras.

7. Penelitian Aulia Utami Dewi (2015)

a. Persamaan

Penelitian ini sama-sama variabel yang diteliti yaitu waktu tunggu dan kepuasan pasien.

b. Perbedaan

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Sukoharjo, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Sumber Waras.