

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Rumah sakit dan tenaga yang bekerja di rumah sakit dalam melakukan fungsi manajemen, pelayanan, Pendidikan, pelatihan dan pengembangan harus menghormati hak pasien. Informasi mengenai hak-hak pasien harus ditempatkan pada lokasi yang mudah dilihat oleh pengguna pelayanan rumah sakit.

Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan jasa kesehatan rumah sakit termasuk pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya (Supranto, 2011).

Pasien akan merasa puas bila harapan dan pelayanan kesehatan yang diterima memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Kepuasan pasien merupakan tanggapan pasien terhadap kesesuaian kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien ini sangat penting karena pengalaman ini akan dijadikan bahan pertimbangan oleh pasien untuk menggunakan jasa layanan yang sama untuk masa yang akan datang. Terpuaskan pasien terhadap layanan kesehatan akan meningkatkan pencitraan rumah sakit yang semakin kuat. Namun, bila tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien maka pasien akan mengeluh dan keluhan itu akan muncul apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang petugas berikan.

Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang diterima berada dibawah jasa yang diharapkan, pasien tidak merasa puas terhadap penyedia pelayanan kesehatan. Jika jasa yang diterima

memenuhi atau melebihi harapan, diharapkan mereka akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan kembali.

Pelayanan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga menimbulkan rasa puas pada setiap pasien.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan menjadi acuan bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam pendaftaran, baik itu rawat jalan maupun rawat inap dapat dilakukan melalui kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan dan ketepatan waktu layanan, ketanggapan dan keandalan.

Pada tanggal 1 Januari 2014 di Indonesia telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) yang merupakan pembentukan sosialisasi dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dalam mengembangkan jaminan kesehatan kesehatan untuk semua penduduk Indonesia. BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan.

RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya merupakan instansi milik pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada semua pasien, baik rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat. Rumah sakit tersebut didirikan pada tahun 2011 dan merupakan rumah sakit yang menjadi pilihan pertama dan pusat rujukan pelayanan kesehatan masyarakat Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan data laporan kunjungan pasien rawat jalan peserta BPJS mencapai 96,965 pasien pada periode Januari-Desember 2022 (Sumber: *Billing System* RSUD Singaparna Medika Citrautama Tahun 2022). Angka kunjungan yang cukup tinggi tersebut mengharuskan petugas pendaftaran melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan benar.

Pelayanan yang cepat, tepat dapat dilakukan dibagian rawat jalan khususnya tempat pendaftaran rawat jalan yang merupakan pelayanan awal yang diperoleh pasien saat berkunjung ke rumah sakit dan merupakan

kontak pertama kali pasien datang ke rumah sakit. sifat pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan adalah *administrative* (tertib, rapi, teliti dan cepat). Peserta BPJS merupakan peserta terbanyak dalam kunjungan pasien dengan jaminan pelayanan dibandingkan peserta dengan jaminan yang lain.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zulfiana (2013) di RS Banyumanik tentang kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pendaftaran pada fasilitas dan layanan yang ada di rumah sakit, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 86,9% pasien merasa puas dan 13,1% pasien merasa tidak puas, Tingkat kepuasan terhadap kompetensi petugas tertinggi yaitu kemampuan petugas dan ketidakpuasan tertinggi pada penampilan petugas. Akses dalam pelayanan, tingkat kepuasan tertinggi yaitu jarak tidak terlalu jauh dan ketidakpuasan tertinggi pada lokasi tidak strategis. Hubungan antar manusia, Tingkat kepuasan pasien yaitu kesopanan petugas dan ketidakpuasan petugas yaitu kesabaran petugas. Kenyamanan dan kenikmatan, kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kondisi tempat duduk dan ketidakpuasan pasien terletak pada fasilitas pendaftaran. Untuk kepuasan pasien, paling tinggi terletak pada kecepatan dalam pelayanan dan ketidakpuasan pasien terletak pada keramahan petugas.

Penelitian lain oleh Juliestya Leornell Agatha Manarap (2017), dengan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yang berobat di tempat pendaftaran rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi *tangible* sebesar 46,9%, dimensi *reliability* sebesar 46,9%, dimensi *responsiveness* sebesar 34,6%, dimensi *assurance* sebesar 45,4% dan *empathy* sebesar 48,5%.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya bagian Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) menunjukkan bahwa terdapat beberapa hasil yang berbeda tentang kepuasan pasien yang ditinjau dari aspek mutu pelayanan sebagian pasien menyatakan kurang puas mengenai jumlah kursi ruang tunggu yang kurang. Namun, kepuasan pasien yang ditinjau dari

aspek mutu pelayanan menyatakan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan petugas yang tanggap dan komunikasi yang baik dengan pasien.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya maka peneliti merumuskan masalah “Bagaimana Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya”.

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui karakteristik pasien berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan di tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ).
- b. Mengetahui kepuasan pasien BPJS tentang dimensi mutu Empati (*Empathy*) di tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ).
- c. Mengetahui kepuasan pasien BPJS tentang dimensi mutu Daya Tanggap (*Responsiveness*) di tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ).
- d. Mengetahui kepuasan pasien BPJS tentang dimensi mutu Jaminan (*Assurance*) di tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ).
- e. Mengetahui kepuasan pasien BPJS tentang dimensi mutu Keandalan (*Reability*) di tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ).
- f. Mengetahui kepuasan pasien BPJS tentang dimensi mutu Bukti langsung (*Tangible*) di tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ).

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

##### 2. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi kepustakaan yang dapat dimanfaatkan dalam proses perkuliahan khususnya bagi prodi DIII jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

##### 3. Bagi Peneliti

Memberikan tambahan pengetahuan yang dapat dipakai sehingga peneliti dapat memperoleh perbedaan apa yang dipelajari di kampus dengan apa yang ada di rumah sakit serta sebagai bahan referensi bagi penelitian lainnya

#### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama peneliti	Judul	Metode	Perbedaan	Persamaan
1.	Achmad Yudha Pangestu (2013)	Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Tangerang Selatan	metode <i>SerQual</i> dengan membandingkan antara kenyataan dengan harapan pasien atas pelayanan	Penelitian sebelumnya untuk sampel yang diteliti semua pasien berobat jalan, sedangkan penelitian yang akan saya laksanakan	Melakukan penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan

			sebanyak 30 responden	untuk sampelnya yaitu hanya pasien peserta BPJS.	
2.	Anggraini Larasati (2019)	Hubungan kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di instalasi rawat jalan rumah sakit khusus mata provinsi sumatera selatan	Penelitian ini menggunakan pendekatan studi Cross-sectional dengan metode kuantitatif	Penelitian sebelumnya dilaksanakan di rumah sakit khusus mata dan sampelnya merupakan peserta JKN non PBI sedangkan penelitian yang akan saya laksanakan di rumah sakit umum daerah dan sampelnya seluruh peserta BPJS yang akan berobat rawat jalan	Melakukan penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan
3.	Dahnial Ramadhana (2020)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama	Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan	Penelitian sebelumnya dilaksanakan di puskesmas selama pandemic covid-19 sedangkan penelitian yang akan saya	Melakukan penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan.

---

Pandemi	<i>Cross</i>	laksanakan	di
Covid-19	<i>Sectional</i>	rumah	sakit
Di	<i>study.</i>	dengan	sampel
Puskesmas		pasien	peserta
Segeri		BPJS	
Kabupaten			
Pangkep			

---