

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pada rumah sakit sendiri memiliki beberapa unit bagian, salah satu diantaranya yaitu rekam medis. Rekam medis merupakan berkas atau dokumen yang berisi identitas, anamnesa, penentuan fisik, laboratorium, diagnose, dan tindakan medis terhadap pasien yang dicatat secara tertulis maupun elektronik.(Handiwidjojo, 2015). Rekam medis memiliki peranan yang penting bagi rumah sakit, salah satu bagian dari rekam medis adalah pendaftaran rawat jalan.(Tominanto & Maryati, 2013). Beberapa rumah sakit sudah menerapkan rekam medis elektronik pada bagian pendaftaran rawat jalan.

Pendaftaran rawat jalan adalah pendaftaran pasien baru ataupun pasien lama, yang dimana pasien baru akan memiliki nomor rekam medis baru. Pendaftaran rawat jalan pada rumah sakit umumnya akan menerima pasien BPJS maupun Non BPJS. Beberapa Rumah Sakit Umum Daerah maupun Rumah Sakit Swasta sudah menerapkan pendaftaran berupa sistem informasi berbasis *fingerprint scanner* sebagai alat verifikasi identitas atau validasi *fingerprint* untuk pasien BPJS. Validasi *fingerprint* adalah proses validasi keabsahan dan eligibitas peserta melalui sidik jari peserta yang dicocokkan dengan identitas peserta (KTP atau Kartu JKN) yang menggantikan proses validasi manual melalui tandatangan peserta.

Sistem *fingerprint* ini sebenarnya sudah ada sejak tahun 2022 *quarter* ke-4, tetapi baru diterapkan pada hampir seluruh rumah sakit di Indonesia sejak tahun 2023 *quarter* awal atau awal tahun. Pasien BPJS Rawat Jalan wajib untuk melakukan *fingerprint* sebelum mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta). Pemberlakuan sidik jari didasarkan pada amanah Undang-undang

(UU) tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional yang memberi kesempatan BPJS Kesehatan mengembangkan sistem pelayanan kesehatan. Sistem *fingerprint* ini hanya diberlakukan untuk pasien yang sudah berusia lebih dari 17 tahun, jika pasien tersebut kurang dari 17 tahun maka tidak usah melakukan pendaftaran dengan menggunakan *fingerprint*. Untuk pendaftaran Rawat Jalan menggunakan *fingerprint* tidak dapat diwakilkan oleh siapapun, hanya pasien yang bersangkutan saja yang melakukan rekam sidik jari. Salah satu tujuan diberlakukannya sistem *fingerprint* ini adalah untuk memberikan kepastian jaminan pelayanan sesuai haknya dan mencegah potensi pemalsuan data peserta guna menjaga mutu layanan pendaftaran pada Rumah Sakit.

Untuk menjaga mutu layanan pendaftaran dari rumah sakit tersebut, dibutuhkannya sistem yang efisien untuk mempersingkat waktu pendaftaran. Sistem ini memiliki kelebihan yaitu dapat mengatasi ketidakakuratan dalam pencarian data pasien dan mempercepat proses pelayanan pendaftaran rawat jalan agar mutu layanan tetap terjaga. (Tominanto & Maryati, 2013). Mutu layanan pendaftaran merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pemakai jasa. Mutu layanan serta kepuasan pasien adalah dua hal paling penting di dalam rumah sakit. (Layli, 2022). Sistem pendaftaran tersebut akan dikaitkan kepada kepuasan pasien dalam melakukan pendaftaran menggunakan sistem *fingerprint*. Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari Bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan juga didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang memenuhi harapan atau sesuai dengan ekspektasi.

Adanya kepuasan pasien terhadap rumah sakit sangat menentukan keberadaan rumah sakit dalam jangka panjang. Kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dari rumah sakit dapat tercipta jika pasien tersebut merasa puas akan pelayanan yang diberikan. (Juwita et al., 2017). Beberapa factor yang mendorong kepuasan pasien diantaranya yaitu kualitas servis,

faktor emosional serta kemudahan. Kualitas servis bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, serta manusia. (Layli, 2022).

B. Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan pada mutu layanan pendaftaran menggunakan *fingerprint* dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara mutu layanan pendaftaran menggunakan *fingerprint* dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran umum tentang mutu layanan menggunakan *fingerprint* pada pendaftaran rawat jalan di RSUD Arjawinangun.
- b. Mengetahui gambaran umum tentang kepuasan pasien BPJS pada pendaftaran rawat jalan di RSUD Arjawinangun.
- c. Mengetahui hubungan mutu layanan pendaftaran rawat jalan menggunakan *fingerprint* dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan terutama tentang manajemen rekam medis di rumah sakit. Khususnya berkaitan dengan adanya hubungan antara kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *fingerprint* pasien BPJS.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi rumah sakit untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *fingerprint* yang diterapkan untuk pasien BPJS.

b. Bagi akademik

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan kepustakaan dan pengetahuan tentang hubungan antara kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *fingerprint* yang diterapkan untuk pasien BPJS.

c. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai cara kerja sistem pendaftaran terbaru untuk pasien bpjs pada pendaftaran rawat jalan.

d. Bagi peneliti lainnya.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk peneliti selanjutnya agar mengetahui kekurangan dan kelebihan tentang sistem pendaftaran *fingerprint* untuk pasien BPJS serta hubungan dengan kepuasan pasien. Peneliti juga bisa mengetahui apa saja yang belum dijelaskan secara detail dalam penelitian ini.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1	Grace Siama Juwita, Lenie Marlinae, Fauzie Rahman	Hubungan Mutu layanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang	<i>Cross Sectional</i>	Kepuasan pasien	Tidak berkaitan dengan sistem pendaftaran <i>fingerprint</i>

2	Rayhan Layli	Pengaruh Mutu layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review	Sistematis dan Mensintesis	Mutu layanan kesehatan, Kepuasan pasien, Rawat Inap, Serta asuhan keperawatan	Tidak berkaitan dengan sistem pendaftaran <i>fingerprnt</i>
3	Nur Laeliah, Heru Subekti	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan cross sectional	Rerata waktu tunggu dan kepuasan pasien	Tidak berkaitan dengan sistem pendaftaran <i>fingerprnt</i> , penelitian ini berhubungan dengan waktu tunggu
4	Novagita Tangdilambi, Adam Badwi, Andi Alim	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar	<i>Survey Cross Sectional</i>	Kepuasan pasien	Tidak berkaitan dengan sistem pendaftaran <i>fingerprnt</i>