

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Melayani pasien merupakan salah satu bentuk pelayanan rumah sakit tersebut. 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 (Hidayat, 2017). Rumah sakit memiliki sistem kerja dan kegiatan yang sangat kompleks untuk tetap memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi pasien. Keberlangsungan pelayanan tersebut didukung oleh berbagai sumber daya salah satunya yaitu pegawai rekam medis.

Kewajiban rumah sakit menyelenggarakan pelayanan Rekam Medis sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/PER/III/2008, tentang Rekam Medis. Pada Undang-Undang No 36 Tahun 2014, rekam medis merupakan salah satu tenaga kesehatan yang termasuk dalam kelompok tenaga keteknisian medis. Unit rekam medis merupakan unit yang melakukan pengelolaan, penyimpanan dan perlindungan terhadap rekam medis pasien yang berkunjung (Depkes RI, 2006). Pelayanan unit rekam medis terbagi dalam beberapa bagian/subunit salah satunya di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). sebagai salah satu unit terdepan memberikan pelayanan kepada pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan perawatan yang dibutuhkan pasien. Tempat pendaftaran pasien sebagai salah satu pintu utama sebelum pasien mendapatkan pelayanan kesehatan. Tempat pendaftaran juga akan menunjukkan bagaimana kualitas atau mutu rumah sakit (Riska Amalia, 2020). Dapat dikatakan bahwa didalam tata cara penerimaan pasien inilah seorang pasien mendapatkan kesan yang baik ataupun tidak baik dari pelayanan rumah sakit. Jika pelayanan yang didapat oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan

maka pasien mendapatkan kepuasan sehingga pasien akan datang kembali untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (DepKes RI, 1997).

Keluhan dari pasien atau keluarganya merupakan salah satu indikator mutu yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Menurut Foenell, dkk dan tjiptono (2005) kepuasan pelanggan dapat dibentuk melalui tiga item yaitu tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila di dibandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*), dan tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Menurut Parasuraman et al (Muninjaya, 2011) Kualitas Pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima (Muninjaya, 2011) membagi dimensi kualitas pelayanan berdasarkan beberapa aspek komponen. Komponen layanan tersebut kemudian dibagi menjadi lima dan dikenal dengan nama *Serqual*, dimana kelima dimensi menurut pasuraman dkk, meliputi, *Responsiveness* (cepat tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti nyata).

Terdapat dua jenis pembayaran pasien yaitu pasien membayar biaya pengobatan sendiri dengan tarif yang sudah ditentukan (pasien umum) dan pasien membayar biaya pengobatan dengan kartu asuransi Kesehatan sehingga dapat meringankan beban. Tingginya biaya kesehatan semakin menyulitkan masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan dengan menggunakan asuransi. Upaya telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT. Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan. Pada awal 2014, PT. Askes menjadi BPJS Kesehatan. BPJS diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari tingkat awal

hingga pelayanan paripurna (Putri, 2014). Peserta BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan dan Non-PBI Jaminan Kesehatan. BPJS PBI Jaminan Kesehatan adalah peserta yang menjadi peserta program jaminan kesehatan dari golongan fakir miskin dan tidak mampu. Sebaliknya, peserta BPJS Non-PBI adalah peserta program jaminan kesehatan yang tidak menerima bantuan iuran dari pemerintah dan membayarnya secara mandiri (Ilham Choirul Anwar, 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti, RSUD Waled adalah rumah sakit umum daerah milik Pemerintah dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Kabupaten Cirebon, Jawa Barat. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis dan sub spesialis, serta ditunjang dengan fasilitas medis yang memadai. Selain itu RSUD Waled juga sebagai rumah sakit rujukan untuk wilayah Cirebon dan sekitarnya. Berdasarkan hasil wawancara studi pendahuluan dengan petugas dan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan total pasien BPJS di rawat jalan pada bulan Maret 2022 sebanyak 7.682 dan jumlah kunjungan pasien BPJS perharinya 100 pasien. Petugas di pendaftaran rawat jalan berjumlah 7 orang, di lantai satu ada 4 petugas untuk pendaftaran pasien BPJS (PBI dan Non-PBI) dan pasien umum, sedangkan di lantai dua ada 3 petugas khusus untuk pasien BPJS (PBI dan Non-PBI) yang polikliniknya berada di lantai dua.

Berdasarkan wawancara dengan petugas untuk pasien BPJS ada saja kendala yang di hadapi contohnya seperti kartu BPJS pasien sudah tidak aktif, ada data BPJS pasien yang ganda, dan waktu tunggu pasien BPJS lebih lama dikarenakan banyak persyaratan yang diwajibkan untuk pasien BPJS bawa saat mendaftar di rumah sakit, maka dari itu petugas harus mengecek data-datanya terlebih dahulu. sedangkan untuk pasien umum jarang ada kendala dan waktu tunggu juga lebih cepat dibandingkan pasien BPJS karena tidak membutuhkan banyak persyaratan. Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pasien BPJS yang bernama ibu Casmi berumur 52 tahun yang sudah sering melakukan kontrol rawat jalan di RSUD Waled

mengeluh lelah menunggu terlalu lama dikarenakan pasien BPJS memang banyak yang mengantri untuk mendaftar di rawat jalan.

Alasan saya memilih penelitian ini adalah ingin mengetahui adanya hubungan dan tingkat mutu pelayanan kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pendaftaran rawat jalan. Dikarenakan ada saja kendala yang dihadapi pasien BPJS ketika di pendaftaran rawat jalan dan pasien juga mengeluhkankan merasa lelah karena antrian yang panjang sehingga menunggu antrian yang terlalu lama. Peneliti melakukan penelitian sesuai dengan indikator mutu pelayanan (*service quality*) terdiri dari 5 dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti nyata). Dan untuk kepuasan pasien dapat dibentuk melalui tiga item yaitu tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila di bandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*), dan tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*). Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan.

Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Waled”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka dapat ditarik kesimpulan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu ”Bagaimana Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Waled?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Waled.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan pada pasien BPJS di RSUD Waled.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD waled.
- c. Untuk mengetahui adanya hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Waled.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Data dan hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan petugas di Instalasi Rekam Medis khususnya di pendaftaran rawat jalan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit terutama kepada pasien BPJS.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini sebagai bahan referensi dan dapat dijadikan sebagai sumber rujukan dalam penelitian selanjutnya untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi Mahasiswa/i D-III Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya khususnya, serta Mahasiswa/i lain pada umumnya.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti serta dapat dijadikan sebagai wadah dalam pengimplementasian ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan semoga bisa bermanfaat kedepannya sebagai bekal ilmu ditempat kerja dan untuk orang lain diruang lingkup tempat 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 Dungus Madiun	kuantitatif	Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Variabel Terikat : Kepuasan Pasien	Univariat Bivariat
2.	Sarah Imelda dan Ezzah Nahrisah. (2015)	Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di RSUP Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS)	kuantitatif	Variabel Bebas : Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien BPJS	Univariat Bivariat
3.	Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono. (2017)	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Deskriptif Kuantitatif	Variabel Bebas : Kepuasan Pasien Variabel Terikat : Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	Univariat Bivariat

4.	Maya Sofiana, Rita Wahyuni, dan Endang Supriyadi. (2020)	Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat	Deskriptif Kuantitatif	Variabel Bebas Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas	Univariat : Bivariat
5.	Elsi Susanti, Se., Mm. (2017)	Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS Dan Non Bpjs Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2017	kuantitatif	Variabel bebas Kualitas Pelayanan	Univariat : Bivariat

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

1. Penelitian Elsi Susanti, Se., Mm. (2017)

a. Persamaan

Metode yang digunakan sama-sama menggunakan Kuantitatif dan variabel yang teliti adalah pasien.

- b. Perbedaan
Lahan penelitian berbeda penelitian tersebut dilakukan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombang sedangkan penelitian ini dilakukan di RSUD Waled.
- 2. Penelitian Sarah Imelda dan Ezzah Nahrisah. (2015)
 - a. Persamaan
Metode yang digunakan sama-sama menggunakan Kuantitatif dan variabel yang teliti adalah mutu pelayanan dan kepuasan pasien.
 - b. Perbedaan
Lahan penelitian berbeda penelitian tersebut dilakukan di rawat inap Rumah Sakit RSUP Adam Malik Medan sedangkan penelitian ini dilakukan di rawat jalan RSUD Waled.
- 3. Penelitian Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono. (2017)
 - a. Persamaan
Metode yang digunakan sama-sama menggunakan Kuantitatif dan variabel yang teliti adalah kepuasan pasien dan mutu pelayanan di pendaftaran rawat jalan.
 - b. Perbedaan
Lahan penelitian berbeda penelitian tersebut dilakukan di puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta sedangkan penelitian ini dilakukan di rawat jalan RSUD Waled.
- 4. Penelitian Maya Sofiana, Rita Wahyuni, dan Endang Supriyadi. (2020)
 - a. Persamaan
Metode yang digunakan sama-sama menggunakan Kuantitatif dan variabel yang teliti adalah mutu pelayanan di pendaftaran dan kepuasan pasien.
 - b. Perbedaan
Penelitian tersebut menggunakan kuantitatif komparatif sedangkan penelitian ini menggunakan kuantitatif kolerasi dan lahan penelitian tersebut dilakukan di puskesmas sedangkan pada penelitian ini di rumah sakit.

5. Penelitian Rireja Janari Mifa Wangi. (2017)

a. Persamaan

Variabel yang teliti adalah mutu pelayanan di pendaftaran dan kepuasan pasien.

b. Perbedaan

Lahan penelitian berbeda penelitian tersebut dilakukan di rawat jalan Rumah Sakit Paru Dungs Madiun sedangkan penelitian ini dilakukan di rawat jalan RSUD Waled.