

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam pelayanan kesehatan, Rumah Sakit memiliki kewajiban untuk membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien (Permenkes Nomor 4 tahun 2018). Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. (Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009). Suatu pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Menurut (Kemenkes RI, 2010) dalam (A.A Gde Muninjaya,2011).

Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan yang dilakukan terhadap kepuasan pasien (Hastuti, Mudayana et al. 2017). Kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2013). Pelayanan unit rekam medis dibagi dalam beberapa bagian termasuk tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien berobat sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan yang dilakukan terhadap kepuasan pasien. Petugas rekam medis merupakan petugas yang pertama kalinya bertemu dengan pasien di tempat pendaftaran

pasien oleh karena itu tugas dari seorang perekam medis adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis tersebut (Sudra, 2017) dalam (Nur Qamarina, 2021). Tetapi nyatanya banyak permasalahan yang timbul di bagian rekam medis terutama kepuasan pasien. Seperti halnya permasalahan yang masih dijumpai petugas rekam medis yang kurang ramah, kurang sopan santun, dan terkesan terburu-buru terhadap pasien (Lisa Novita Sari, 2019).

Keluhan dari pasien begitupun 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*), sejenis (*expectation*), dan tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, pihak manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Menurut pasuraman 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).

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 puasa lebih banyak yaitu 57 responden 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 0,05 maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUD Majalengka merupakan rumah sakit negeri kelas C yang terletak di wilayah Kabupaten Majalengka, Jawa Barat. Berdasarkan wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan total pasien BPJS di bulan November 2022 sebanyak 10.081 dan jumlah kunjungan pasien BPJS per harinya kurang lebih 300 pasien.

Berdasarkan wawancara dengan petugas rekam medis, untuk pasien BPJS terdapat kendala yang dihadapi seperti, kartu BPJS pasien sudah tidak aktif, identitas pasien tidak sesuai dengan KTP dan Kartu Keluarga. Peneliti juga melakukan wawancara di bagian tempat pendaftaran rawat jalan terhadap 5 orang pasien BPJS, 2 dari 5 pasien mengatakan kurang puas dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dikarenakan masih dijumpai petugas pendaftaran yang bersikap kurang ramah kepada pasien. Sedangkan 3 pasien mengeluh lelah terlalu lama menunggu antrian pasien BPJS yang terlalu banyak.

Alasan saya memilih penelitian ini untuk mengetahui adanya hubungan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS. karena ada saja kendala yang dihadapi pasien BPJS pada saat di pendaftaran rawat jalan.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka Menurut 5 dimensi Mutu.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap mutu Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka
- c. Untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1) Bagi Institusi Pendidikan

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian di bidang rekam medis dan informasi kesehatan

#### 2) Bagi Rumah Sakit

Dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan di pendaftaran rawat jalan kepada pasien BPJS

#### 3) Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti, menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja nantinya.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1	Wahyu Kuntoro Dan Wahyudi Istiono (2017)	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Deskriptif Kuantitatif	Variabel Bebas : Kepuasan Pasien  Variabel Terikat : Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan	Univariat Bivariat
2	Maya Sofiana, Rita Wahyuni, dan Endang Supriyadi. (2020)	Studi Komparasi Kepuasan BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat	Deskriptif Kuantitatif	Variabel Bebas : Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas  Variabel Terikat : Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS	Univariat Bivariat
3	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  Variabel Terikat : Pasien Bpjs Dan Non Bpjs	Univariat Bivariat
4	Rireja Janari Mifa	Pengaruh Kualitas Pelayanan Di	Kuantitatif	Variabel bebas :	Univariat Bivariat

<b>No</b>	<b>Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Letak Perbedaan</b>
	Wangi. (2017)	Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun		Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran  Variabel Terikat: Kepuasan Pasien	
5	Sarah Imelda dan Ezzah Nahrisah. (2015)	Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di RSUP Adam Malik Medan	Kuantitatif	Variabel bebas: Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap  Variabel Terikat : Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien BPJS	Univariat Bivariat