

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakikatnya masing-masing individu memiliki suatu hal yang tidak akan terlepas dari haknya sebagai manusia yaitu kesehatan. Menurut Undang-Undang RI No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkan hidup produktif. Dalam Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Setiap Warga Negara Indonesia dapat memanfaatkan hak tersebut melalui penyelenggara pelayanan kesehatan salah satunya adalah Rumah Sakit.

Menurut Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan pada pasal 1 ayat (1), rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam upaya melaksanakan fungsinya, rumah sakit menyelenggarakan kegiatan pelayanan medis, pelayanan dan asuhan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan non medis (UU RI No. 44 Tahun 2009). Setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh

lapisan masyarakat (UU RI No. 17 Tahun 2023). Untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu, pemerintah bertanggung jawab untuk melaksanakan jaminan kesehatan secara menyeluruh melalui JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), yang diselenggarakan oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Peranan penting yang dimiliki rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan dalam pencapaian tujuan JKN yaitu mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, serta perlu memberikan informasi kesehatan yang jelas dan akurat. Rumah sakit dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat agar selalu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Utami (2018), gambaran kualitas pelayanan rumah sakit dapat diukur menggunakan lima dimensi yang dikenal dengan Service Quality yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati). Nilai kualitas pelayanan di rumah sakit akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Hasan, 2018). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Lahaji, 2020). Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik tetapi juga menyangkut sikap pemberi pelayanan kesehatan, sarana prasarana yang memadai, dan lingkungan yang memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah rumah sakit telah

berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil, dan merata (Wahyuni, 2021).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan gerbang utama pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sebagai gerbang utama suatu pelayanan di rumah sakit, pelayanan pendaftaran berperan penting dalam memberikan kesan pertama bagi setiap pasien sebagai penilai mutu pelayanan (Octaviasuni, 2022). Baik buruknya pelayanan penerimaan pasien di tempat pendaftaran akan memberikan kesan kepada pasien tentang mutu pelayanan di rumah sakit tersebut.

Dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit, pasien akan merasakan dan berpersepsi sendiri terhadap kualitas layanan kesehatan yang diterima (Yanuarti., 2021). Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa ada kesenjangan antara keduanya baik pasien umum maupun pasien BPJS. Namun, sebagian masyarakat masih belum memahami mekanisme pelayanan yang menjadi haknya dan terkadang mereka hanya menilai dari satu sisi saja. Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pasien BPJS adalah sering kali tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal dibandingkan dengan pasien yang membayar langsung, seperti waktu pelayanan yang lama dan layanan obat yang tidak sesuai (Pinem, 2021). Pandangan pasien terhadap BPJS terkadang masih negatif, dimana mereka merasa bahwa sebagai pasien BPJS memerlukan prosedur pelayanan yang sulit, sikap petugas yang tidak ramah, serta pemberi pelayanan kesehatan yang kurang memperhatikan keluhan yang dialami pasien.

Penelitian Tersena, dkk pada tahun 2021 yang meneliti sebanyak 94 responden, pada dimensi ketanggapan petugas didapatkan hasil 14,9% merasa kurang baik, pada dimensi kehandalan 43,6% responden merasa kurang baik, pada dimensi jaminan 10,6% responden merasa kurang baik, pada dimensi empati 12,8% responden merasa kurang baik, dan pada bukti langsung 22,3% responden merasa kurang baik.

Penelitian lain dilakukan Purba pada tahun 2019 yang didapatkan hasil 43% responden kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran, 43,3% responden kurang puas dengan komunikasi petugas pendaftaran, dan 50% responden Tidak Puas dengan waktu tunggu pendaftaran.

Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy merupakan Rumah Sakit Umum (RSU) swasta milik Yayasan Majelis At-Turots Al-Islamy dan merupakan rumah sakit umum tipe D yang terletak di Jalan Godean – Seyegan, Klaci 1 Desa Margoluwih, Kecamatan Seyegan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 20 Oktober 2023 dengan melakukan wawancara 10 pasien BPJS terkait kepuasan dan ada tidaknya keluhan saat melakukan pendaftaran rawat jalan, didapatkan sebanyak 40% pasien kurang puas dengan pelayanan pendaftaran. Terdapat pasien yang mengeluhkan bahwa pada saat melakukan pendaftaran tidak ditanyakan apakah pasien umum atau BPJS. Selain itu, pengalaman pasien saat bertanya terkait jadwal praktik dokter, petugas salah memberikan informasi yang membuat pasien menunggu lama untuk bertemu dengan dokter.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Kabupaten Sleman Tahun 2024”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka pertanyaan masalah penelitian adalah “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Kabupaten Sleman pada tahun 2024”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Kabupaten Sleman Tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.
- b. Diketuinya tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.

- c. Diketuainya tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi jaminan (*assurance*) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.
- d. Diketuainya tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi empati (*empathy*) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.
- e. Diketuainya tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi bukti langsung (*tangible*) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2023 sampai bulan April 2024.

2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy yang beralamat di Jalan Godean – Seyegan, Klaci 1 Desa Margoluwih, Kecamatan Seyegan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Ruang Lingkup Materi

Lingkup materi pada penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan referensi mengenai pelayanan bagian rekam medis, khususnya dalam hal tingkat kepuasan pasien pada bagian pendaftaran.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy

Dapat dijadikan suatu tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Perkam Medis dan Tenaga Kesehatan Lainnya

Sebagai bahan referensi dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit khususnya pada bagian pendaftaran rawat jalan.

c. Bagi Mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Dapat menambah wawasan dan referensi mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran rawat jalan dan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama melakukan studi di bangku kuliah.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy” belum pernah dilakukan sebelumnya. Adapun beberapa penelitian yang hampir serupa pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian.

No.	Judul/Penulis	Jenis Penelitian	Hasil	Persamaan/Perbedaan
1.	Fannya, dkk (2022), Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022.	Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan pada bulan Februari – April 2022. Jumlah sampel sebanyak 97 pasien menggunakan model pengambilan sampel <i>accidental sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>tangibles</i> sebanyak 84,5% puas dan 15,5% Tidak Puas. Pada dimensi <i>reliability</i> sebanyak 85,6% puas dan 14,4% Tidak Puas. Pada dimensi <i>responsiveness</i> 78,4% puas dan 21,6% Tidak Puas. Pada dimensi <i>assurance</i> 74,2% puas dan 25,8% Tidak Puas. Pada dimensi <i>empathy</i> 80,4% dan 19,6% Tidak Puas.	Persamaan: Menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Perbedaan : Fannya hanya menggunakan skala puas dan Tidak Puas, sedangkan peneliti menggunakan skala Sangat Puas, puas, Cukup Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Tempat yang diteliti, Nur melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu, penulis me-

No.	Judul/Penulis	Jenis Penelitian	Hasil	Persamaan/Perbedaan
2.	Awalinda dkk, (2019) Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bailang Kota Manado	Menggunakan desain penelitian dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan, Penerima Bantuan (PBI), dan Bukan Penerima Bantuan (Non PBI) yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Bailang. Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dengan berdasar pada karakteristik inklusi dan eksklusi rumus <i>Lemeshow</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 37 responden, sebagian besar pasien menilai kualitas pelayanan baik 86,5%, dan menilai kualitas pelayanan cukup baik 13,5%. Sebanyak 73% merasa puas dan 27% merasa Cukup Puas dengan pelayanan yang diterima.	<p>lakukan penelitian di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.</p> <p>Fannya meneliti kepuasan pasien terhadap petugas pendaftaran, sedangkan penulis meneliti berdasarkan dimensi kualitas pelayanan.</p> <p>Persamaan: Menganalisis kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan.</p> <p>Perbedaan : Pada kasus yang dipilih, penelitian Awalinda meneliti kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas, sedangkan penulis meneliti kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit.</p>

No.	Judul/Penulis	Jenis Penelitian	Hasil	Persamaan/Perbedaan
3.	Kuntoro, dkk (2017), Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul.	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan <i>cross sectional</i> dan teknik sampling yang digunakan adalah <i>purposive accidental</i> sebanyak 100 orang pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisa data menggunakan statistic inferensial (uji <i>Kruskal-Wallis</i> dan <i>Mann Whitney</i>).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi <i>tangibles</i> 39% Sangat Puas, 59% puas, dan 2% Cukup Puas. Pada dimensi <i>reliability</i> 29% Sangat Puas, 62% puas, dan 9% Cukup Puas. Pada dimensi <i>responsiveness</i> 25% Sangat Puas, 63% puas, 12% Cukup Puas. Pada dimensi <i>assurance</i> 26% Sangat Puas, 54% puas, dan 18% Cukup Puas. Pada dimensi <i>emphaty</i> 29% Sangat Puas, 62% Cukup Puas, dan 9% Cukup Puas	<p>Persamaan: Menganalisis kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.</p> <p>Perbedaan : Kasus yang diteliti, Kuntoro meneliti kepuasan pasien, sedangkan penulis meneliti kepuasan pasien BPJS.</p> <p>Tempat yang diteliti, Wahyu melakukan penelitian di Puskesmas Kretek Bantul, penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.</p>