

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), berperan penting dalam memberikan pelayanan rawat jalan terhadap masyarakat. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya Kesehatan bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat Anwar et al, (2022). Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat dimana digunakan untuk mengatur layanan kesehatan, baik preventif, kuratif, promotif dan rehabilitasi oleh pemerintah daerah dan/atau kota madya (Permenkes RI, 2024).

Rekam medis di Puskesmas berperan penting dalam mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas. Catatan ini digunakan untuk mendokumentasikan riwayat kesehatan pasien, diagnosa, tindakan medis yang dilakukan, serta obat-obatan yang diberikan, rekam medis menjadi alat yang sangat penting untuk memastikan proses pelayanan berjalan efisien dan sesuai dengan hak pasien (Permenkes RI, 2022).

Sebagai penyelenggara jaminan kesehatan, BPJS Kesehatan memiliki kewajiban untuk menanggung seluruh biaya layanan kesehatan yang sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan menyediakan pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, dengan standar profesi dan etika yang tinggi. Ini mencerminkan komitmen pemerintah untuk memastikan akses yang sama terhadap layanan kesehatan yang layak bagi semua lapisan Masyarakat (Indriyani et al., 2024)

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian yang menangani penerimaan pasien berobat jalan. 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 (Hafiza et al, 2023). Puskesmas memerlukan masukan dari pasien dalam bentuk tanggapan atau penilaian sebagai dasar evaluasi untuk menilai apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien atau masih perlu perbaikan Kuntoro, 2017 dalam (Wati et al, 2023).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di fasilitas pelayanan primer seperti Puskesmas (Wildayati et al, 2020). Kepuasan pasien harus selalu diperhatikan karena mengandung nilai subjektif pada kualitas pelayanan yang diberikan (Adiffa et al, 2022). Proses pendaftaran yang efisien, ramah, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pasien, sementara pelayanan yang lambat, tidak ramah, atau membingungkan dapat menimbulkan keluhan bahkan menghambat akses pelayanan (Gunawan et al, 2024). Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yakni: dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *empathy* (empati) dan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) Bustami., 2011 dalam (Anwar et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayu Hendrati Rahayu dan Wiwin Tri Antika pada tahun 2022 di RS TNI AU Dr. M. Salamun Bandung dengan judul “Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun Bandung” menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran di bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan RS TNI AU Dr. M. Salamun Bandung sebesar 63.43% dengan kualifikasi sudah cukup baik namun belum optimal. Dalam hal tersebut dapat diketahui bahwa hasil terendah ada pada dimensi *Empathy* dari hasil dimensi lainnya dengan persentase 58.93%. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan peserta BPJS yang rendah pada waktu tunggu dan penerapan petugas dalam 3 S (Senyum, Sapa dan Salam) (Rahayu et al, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Henry C. Simarmata, Adisti A. Rumayar dan Ribka E. Wowor pada tahun 2023 di RS Bhayangkara Tk.III Manado dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado” dapat disimpulkan dari penelitian ini yaitu kepuasan pasien masih belum terpenuhi secara keseluruhan dilihat dari lima dimensi mutu yang telah diukur (Simarmata et al, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 23 November 2024 di Puskesmas Mantrijeron, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan masih belum mencapai tingkat yang optimal. Ditemukan beberapa permasalahan yang dirasakan langsung oleh pasien. antara lain lamanya waktu tunggu serta kurangnya

keramahan dan kemampuan komunikasi dari petugas pendaftaran. Kondisi ini berpotensi menurunkan kenyamanan pasien dan menghambat efisiensi proses pelayanan di Puskesmas. Dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 15 pasien BPJS, tercatat sebanyak 6 orang (40%) menyatakan puas, 6 orang (40%) menyatakan cukup puas, dan 3 orang (20%) menyatakan tidak puas. Namun, tidak satupun responden yang menyatakan sangat puas, yang menandakan perlunya peningkatan mutu layanan untuk mencapai tingkat kepuasan yang maksimal. Selain itu, peneliti juga telah melakukan validasi terhadap kualitas pelayanan bersama koordinator pendaftaran. Hasil validasi menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih belum memenuhi target indikator pelayanan yang ditetapkan oleh Puskesmas. Hal ini diperkuat dengan adanya keluhan pasien yang disampaikan secara langsung, melalui kotak saran, maupun yang dilihat melalui ulasan pada google maps di Puskesmas Mantrijeron dimana pasien memberikan review kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadi indikator penting bahwa sistem pelayanan pendaftaran perlu diperbaiki agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien merupakan prioritas utama dalam menilai mutu layanan di fasilitas kesehatan. Hal ini sangat berkaitan erat dengan pengalaman langsung pasien selama menerima pelayanan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut maka mendorong penulis untuk meneliti terkait “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Mantrijeron Tahun 2025”.

## **B. Rumusan Masalah**

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terjangkau. Rekam medis di Puskesmas mendukung pelayanan berkualitas dengan mendokumentasikan riwayat kesehatan pasien. BPJS Kesehatan bertanggung jawab menanggung biaya layanan kesehatan sesuai ketentuan, termasuk dalam keadaan darurat. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) menjadi titik awal interaksi pasien, di mana petugas rekam medis harus memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Berdasarkan Studi pendahuluan menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan masih belum optimal. Kendala yang ditemukan meliputi waktu tunggu yang lama serta sikap petugas yang kurang ramah dan komunikatif, yang berdampak pada kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Dari 15 responden, 40% merasa puas, 40% cukup puas, dan 20% tidak puas, tanpa ada yang menyatakan sangat puas. Hasil validasi bersama koordinator pendaftaran juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien belum mencapai target, ditandai dengan adanya keluhan langsung, melalui kotak saran, dan ulasan pada google maps.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai “Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Mantrijeron tahun 2025”.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Mantrijeron Tahun 2025.

#### 2. Tujuan Khusus

- a) Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan sesuai aspek *tangible*.
- b) Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan sesuai aspek *empathy*.
- c) Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan sesuai aspek *reliability*.
- d) Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan sesuai aspek *responsiveness*.
- e) Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan sesuai aspek *assurance*.

### **D. Ruang Lingkup**

#### 1. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup pada penelitian ini bertempat di unit rekam medis di puskesmas Mantrijeron yang bertempat di Jl. Panjaitan No 82, Suryodiningrat kecamatan Mantrijeron kota Yogyakarta Daerah Istimewa Yogyakarta 55141.

#### 2. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei s/d Juni 2025

### 3. Ruang Lingkup Materi

Materi penelitian ini terkait mutu pelayanan rekam medis.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan dasar pengembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman baru dalam bidang rekam medis khususnya mengenai pemahaman gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan di puskesmas Mantrijeron tahun 2025.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Rekam Medis di Puskesmas Mantrijeron

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Mantrijeron, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan pasien BPJS.

#### b. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya.

## F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Penulis/judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan/Perbedaan
1	Simarmata, H., Rumayar, A. A., & Wowor, R. E. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado.	Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> . Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>accidental sampling</i> dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat.	Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien peserta JKN di RS Bhayangkara Tk.III Manado yaitu dimensi <i>reliability</i> pasien yang merasa puas berjumlah 70 responden (70%) dan tidak puas berjumlah 30 responden (30%), dimensi <i>responsiveness</i> pasien yang merasa puas berjumlah 52 responden (52%) dan tidak puas berjumlah 48 responden (48%), dimensi <i>assurance</i> pasien yang merasa puas berjumlah 74 responden (74%) dan tidak puas berjumlah 26 responden (26%), dimensi <i>emphaty</i> pasien yang merasa puas berjumlah 67 responden (67%) dan tidak puas berjumlah 33 responden (33%), dimensi <i>tangible</i> pasien yang merasa puas berjumlah 70 responden (70%) dan tidak puas berjumlah 30 responden (30%).	Persamaan: Jenis penelitian Perbedaan: Tempat penelitian, Waktu penelitian

No	Penulis/judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan/Perbedaan
2	Adiffa, S. N., & Masturoh, I. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pengukuran kepuasan menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) yang ditentukan dari 5 dimensi. Populasi penelitian sebanyak 72.364 pasien dan sampel penelitian ini sebanyak 110 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan skor kriteria.	Hasil penelitian yang didapatkan ini menunjukkan Tingkat kepuasan yang diperoleh berdasarkan aspek isi sebesar 89,22%, aspek ketepatan sebesar 87,60%, aspek format sebesar 88,37%, aspek ketepatan waktu sebesar 86,98% dan aspek kemudahan penggunaan sebesar 88,50% serta kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 84,30%.	Persamaan: Metode penelitian Perbedaan: Tempat penelitian, Waktu penelitian

No	Penulis/judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan/Perbedaan
3	Anwar, J., & Pratama, R. Y. (2022). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan (tpprj) Puskesmas Sungai Durian.	Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi berjumlah adalah orang dan sampel sebanyak 100 responden.	Hasil penelitian ini adalah <i>tangible</i> kurang baik 41 orang (41,0%) dan baik 59 orang (59,0%), <i>reliability</i> kurang baik 35 orang (35,0%) dan baik 65 orang (65%), <i>responsiveness</i> kurang baik 40 orang (40,0%) dan Baik 60 orang (60,0%), <i>assurance</i> kurang baik 27 orang (27%) dan baik 73 orang (73,0%) dan <i>emphaty</i> kurang baik 45 orang (45,0%) dan baik 55 orang (55,0%).	Persamaan: Metode penelitian, Instrumen penelitian Perbedaan: Tempat penelitian, Waktu penelitian

No	Penulis/judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan/Perbedaan
4	Rahayu, A. H., & Antika, W. T. (2022). Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun Bandung.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode observasional dengan pendekatan deksriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data diambil menggunakan 3 cara yaitu: observasi, wawancara, dan angket/kuesioner.	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran di bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan RS TNI AU Dr. M. Salamun Bandung sebesar 63.43% dengan kualifikasi sudah cukup baik namun belum optimal. Dalam hal tersebut dapat diketahui bahwa hasil terendah ada pada dimensi <i>Empathy</i> dari hasil dimensi lainnya dengan persentase 58.93%. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan peserta BPJS yang rendah pada waktu tunggu dan penerapan petugas dalam 3 S (Senyum, Sapa dan Salam).	Persamaan: Metode penelitian, Instrumen penelitian Perbedaan: Tempat penelitian, Waktu penelitian

No	Penulis/judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan/Perbedaan
5	Hafiza, A. L., Arum, K. K., & Rahmansyah, I. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien BPJS di Pendaftaran Unit Rawat Jalan RSUD Banyumas.	Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas. Populasi dan sampel yang di ambil berjumlah 100. Cara pengumpulan data dengan menggunakan ceklist pada kuesioner.	Hasil dari penelitian yaitu <i>Tangible</i> : Puas 90.0 % dan Cukup puas 10,0%, <i>Assurance</i> : Puas 97,0% dan Cukup puas 3,0%, <i>Empathy</i> : Puas 75,0% dan Cukup Puas 25,0%, <i>Reliability</i> : Puas 78,0% dan Cukup Puas 22,0%, <i>Responsiveness</i> 82,0% dan Cukup Puas 18,0%.	Persamaan: Metode penelitian, Instrumen penelitian Perbedaan: Tempat penelitian, Waktu penelitian