

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Puskesmas

a. Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang pedoman puskesmas memberikan penjelasan bahwa pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan Pelayanan administrasi kepegawaian (Admen), upaya kesehatan masyarakat esensial (UKM esensial), upaya kesehatan Masyarakat pengembangan (UKM pengembangan), upaya kesehatan perseorangan (UKP), Upaya kesehatan jaringan dan jejaring serta Upaya mutu Puskesmas, dengan lebih mengutamakan upaya promosi dan pencegahan penyakit di wilayah binaannya (Permenkes RI, 2024).

b. Karakteristik Puskesmas Perkotaan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 Puskesmas kawasan perkotaan merupakan Puskesmas yang wilayah

kerjanya meliputi kawasan yang memenuhi paling sedikit 3 (tiga) dari 4 (empat) kriteria kawasan perkotaan sebagai berikut:

- 1) aktivitas lebih dari 50% penduduknya pada sektor non agraris, terutama industri, perdagangan, dan jasa;
- 2) memiliki fasilitas perkotaan antara lain sekolah radius 2,5 km, pasar radius 2 km, memiliki rumah sakit radius kurang dari 5 km;
- 3) lebih dari 90% rumah tangga memiliki listrik; dan/atau
- 4) terdapat akses jalan raya dan transportasi menuju fasilitas perkotaan.

Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas kawasan perkotaan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Memprioritaskan pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM);
- 2) Pelayanan UKM dilaksanakan dengan melibatkan partisipasi masyarakat;
- 3) Pelayanan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dilaksanakan oleh Puskesmas dan fasilitas Pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau masyarakat;
- 4) Optimalisasi dan peningkatan kemampuan jaringan pelayanan Puskesmas dan jejaring Puskesmas; dan

- 5) Pendekatan pelayanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan dan permasalahan yang sesuai dengan pola kehidupan masyarakat perkotaan.

c. Kategori Puskesmas

Puskesmas dikategorikan menjadi:

1) Puskesmas non-rawat inap

Puskesmas nonrawat inap merupakan Puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, perawatan di rumah (home care), dan pelayanan gawat darurat. Puskesmas nonrawat inap dapat menyelenggarakan rawat inap pada pelayanan persalinan normal.

2) Puskesmas rawat inap.

Puskesmas rawat inap merupakan Puskesmas yang diberi tambahan sumber daya sesuai pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan untuk menyelenggarakan rawat inap pada pelayanan persalinan normal dan pelayanan rawat inap pelayanan kesehatan lainnya.

2. Rekam Medis

a. Pengertian Rekam Medis

Rekam medis menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis adalah rekam medis

yang dibuat menggunakan sistem elektronik yang diperuntukan bagi penyelenggaraan medis (Permenkes RI, 2022).

b. Tujuan Rekam Medis

Menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, tujuan rekam medis yaitu:

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
- 2) Memberikan kepastian hukum dan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis
- 3) Menjamin, keamanan, kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data rekam medis.
- 4) Mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis yang berbasis digital dan terintegrasi

c. Kegunaan Rekam Medis

Kegunaan rekam medis dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya yaitu:

1) Aspek Administrasi

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai administrasi, karena isinya menyangkut tindakan berdasarkan wewenang dan tanggung jawab sebagai tenaga medis dan paramedis dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan.

2) Aspek Medis

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai medik, karena catatan tersebut dipergunakan sebagai dasar untuk

merencanakan pengobatan atau perawatan yang harus diberikan kepada seorang pasien

3) Aspek Hukum

Suatu berkas mempunyai nilai hukum, karena isinya menyangkut masalah adanya jaminan kepastian hukum atas dasar keadilan, dalam rangka usaha menegakan hukum serta menyediakan bahan bukti untuk menegakkan keadilan.

4) Aspek Keuangan

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai keuangan karena isinya dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan pembayaran biaya pelayanan rumah sakit. Tanpa bukti catatan dan tindakan pelayanan, pembayaran biaya pelayanan di rumah sakit tidak dapat dipertanggungjawabkan.

3. Pendaftaran rawat jalan

Pelayanan kesehatan memerlukan sarana dan prasarana yang memadai, seperti loket pendaftaran, komputer, alat pemeriksaan, dan jaringan internet untuk sistem informasi kesehatan. Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan unit penting dalam pelayanan kesehatan yang harus mudah dan cepat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Pasal 13 Ayat 2 Nomor 24 Tahun 2022 mengatur mengenai registrasi pasien, yang meliputi pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat inap, serta rawat darurat. Dengan adanya TPPRJ, diharapkan masyarakat dapat

memperoleh pelayanan kesehatan yang akurat, berkualitas, dan terjangkau (Permenkes RI, 2022).

Tempat pendaftaran pasien merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat di suatu pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan. Selain fasilitas yang mendukung, petugas penerimaan pasien harus menguasai alur penerimaan pasien, alur berkas rekam medis dan prosedur penerimaan pasien, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan dan informasi yang tepat dan cepat. Tempat pendaftaran pasien atau yang sering dikenal sebagai loket pendaftaran pasien salah satu bagian terpenting dari pelayanan kesehatan dirumah sakit, yang memberikan pelayanan pertama kali kepada pasien serta pencatatan identitas pasien (Zahra et al., 2023).

Rekam medis memiliki peran sentral dalam penyediaan layanan medis karena berisi catatan tertulis yang mencerminkan rahasia kedokteran. Di dalamnya tercantum data identitas pasien serta seluruh layanan kesehatan dan medis yang diberikan, termasuk hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lainnya yang telah diterima pasien. PMIK (Perekam Medis dan Informasi Kesehatan) bertugas mencatat data pasien secara lengkap dan akurat, memberikan informasi terkait alur pelayanan, serta menjaga kerahasiaan data medis. Selain itu, PMIK juga mengelola sistem informasi kesehatan dan

berperan dalam evaluasi layanan untuk meningkatkan kualitas pendaftaran sesuai dengan standar pelayanan Kesehatan (Siregar, 2024)

4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang bertujuan untuk menjamin kebutuhan kehidupan seseorang (Pulungan et al., 2023). BPJS ini meliputi BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada semua tanpa menimbulkan beban finansial (dewi & Jihad, 2023). Penyelenggara pelayanan kesehatan yaitu seluruh fasilitas kesehatan yang sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan yang meliputi fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan.

Ada dua jenis BPJS yang dimuat dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Sesuai namanya, BPJS Kesehatan berfokus pada pelayanan jaminan kesehatan, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan memberi jaminan yang berhubungan dengan risiko pekerjaan dan profesional (Monica, 2024).

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan medis merupakan ukuran sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat optimal bagi pasien.

Kalaja (2023), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat dimana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam konteks puskesmas kualitas pelayanan medis mencakup berbagai aspek seperti ketepatan diagnosis, kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan aksesibilitas layanan.

Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu instansi maka akan menciptakan kepuasan bagi pasiennya. (Rahayu et al, 2022). Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan strategi untuk mendapatkan kepuasan dari pasien (Puji, 2022). Dalam penyediaan jasa pada kepuasan konsumen merupakan sesuatu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan, dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan membuat sebuah hubungan yang baik kepada konsumen karena pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan (Tobing et al., 2023).

Tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan melalui lima dimensi kualitas pelayanan, meliputi *reliability* (keandalan) yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan kinerja sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya, dimensi *assurance* (jaminan) yaitu meliputi sikap penyedia layanan yang dapat membentuk rasa yakin dan kepercayaan pada pasien, dimensi *tangible* (bukti fisik) yang menggambarkan fasilitas dan perlengkapan fisik yang dapat dimanfaatkan, beserta sikap petugas yang dirasakan oleh pasien, *empathy* (empati) mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap pasien dan

responsiveness (daya tanggap) menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan dan bantuan kepada pasien secara akurat (Hariyanto dkk., 2020 dalam Andana., 2023 dalam (Firdana et al., 2024) .

Terkait dengan 5 dimensi tersebut, terdapat beberapa pendapat dari hasil penelitian. Menyatakan bahwa kunci keberhasilan dari pelayanan kesehatan adalah kecepatan pelayan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung lainnya. Dukungan dan komitmen petugas menjadi faktor pendorong yang sangat efektifitas dalam tahap-tahap menuju kemajuan instansi. Indeks keberhasilan merupakan kepuasan pasien yang diukur melalui tingkat persepsi pasien setelah pasien menerima pelayanan medis dan dibandingkan dengan apa yang diharapkan pasien (Hendarsyah et al., 2022).

6. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan proses yang komplit, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen Puskesmas secara keseluruhan (Anjayati, 2021).

Masalah penting yang perlu diperhatikan Puskesmas terkait kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, yang meliputi bukti fisik,

keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan oleh petugas kepada pasien. Saat ini, masyarakat yang berobat ke Puskesmas tidak hanya memperhatikan hasil akhirnya saja seperti kesembuhan, tetapi juga menilai bagaimana pelayanan yang mereka terima dan apa yang mereka rasakan selama proses pengobatan. (Wildayati et al, 2020).

Kepuasan merupakan perbandingan antara apa yang menjadi ekspektasi pasien (harapan) dengan apa yang didapatkan (kenyataan) (Mahendro et al., 2022). Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayan ditempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Khatimah, 2023). Kepuasan pasien BPJS menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan fasilitas kesehatan, terutama karena peserta BPJS memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang setara, cepat, dan sesuai prosedur. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS dipengaruhi oleh faktor seperti waktu tunggu, sikap petugas, kejelasan informasi, serta ketersediaan fasilitas yang memadai (Rahayu et al, 2022).

7. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada

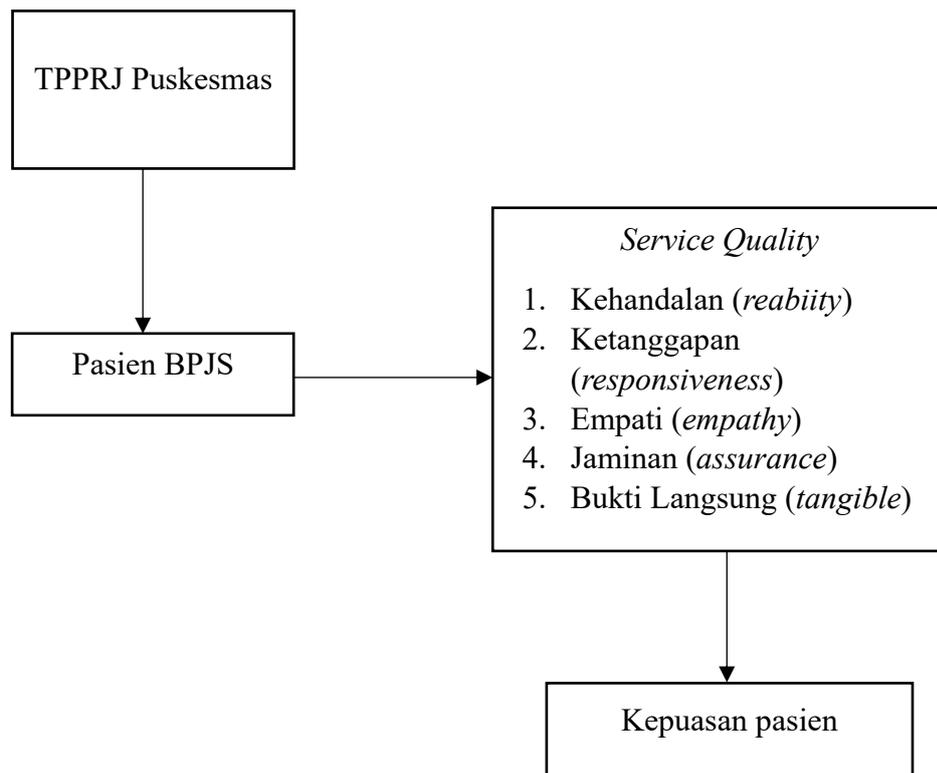
dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2019).

Skala Likert merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang Santika (2023), pengukuran kepuasan pasien dengan menggunakan skala Likert memberikan gambaran yang lebih terstruktur dan kuantitatif mengenai persepsi pasien terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan, keramahan petugas, dan kemudahan prosedur. Skala ini mampu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal (Fadila, 2022).

Bentuk kuesioner skala likert ini merupakan pernyataan yang disertai dengan skala pengukuran, dimana skala tersebut merupakan pilihan sikap terkait pernyataan yang diikutinya yang dapat dipilih oleh responden sesuai sikapnya terhadap pernyataan tersebut, dalam kuesioner, skala likert merupakan pilihan jawaban yang umum digunakan biasanya berkaitan dengan tingkat persetujuan terhadap suatu pernyataan, dimulai dari “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju”. Di antara dua kategori tersebut, terdapat pilihan lain seperti “setuju”, “netral”, dan “tidak setuju”. Jika digunakan lima tingkat respons, maka masing-masing pilihan diberi skor mulai dari 1 hingga 5, sesuai urutan dari “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju” (Suasapha, 2020).

B. Kerangka Teori

Teori tersebut digunakan sebagai bahan acuan untuk pembahasan selanjutnya. Adapun kerangka teori pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

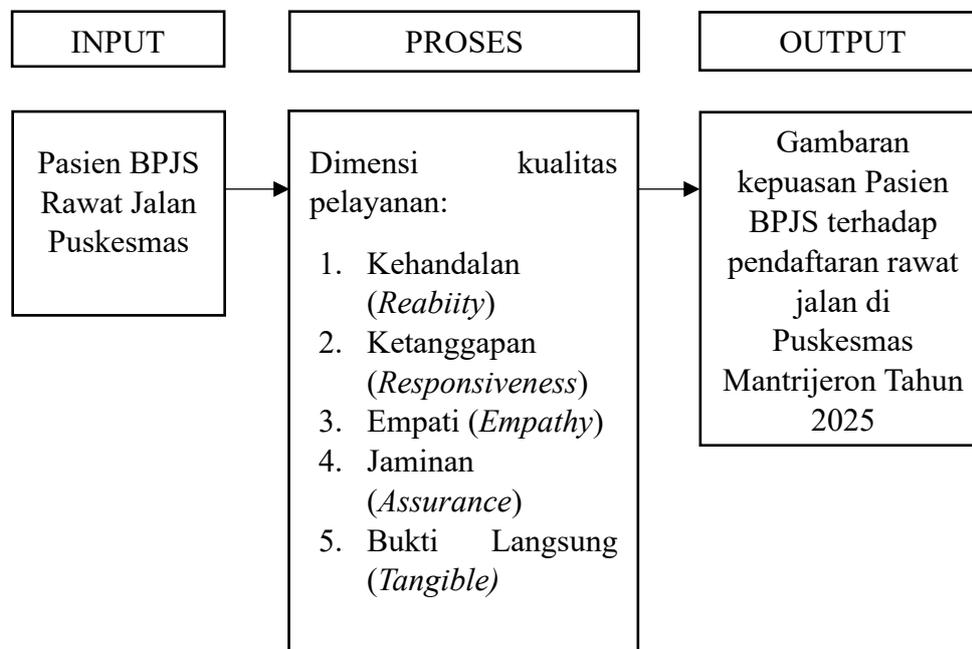


Gambar 1. Kerangka Teori,

Sumber: Pasuraman dan Zeithaml, (1990), Anwar, (2022), Monica, (2024)

C. Kerangka Konsep

Berikut merupakan kerangka konsep penelitian “Gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan di puskesmas mantrijeron tahun 2025”.



Gambar 2. Kerangka Konsep

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek fisik (*Tangible*)?
2. Bagaimana Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek daya tanggap (*Responsiveness*)?
3. Bagaimana Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek empati (*Empathy*)?
4. Bagaimana Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek jaminan (*Assurance*)?
5. Bagaimana Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek keandalan (*Reliability*)?