

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Dalam penyelenggaraannya, puskesmas berpedoman pada prinsip ketersediaan akses pelayanan kesehatan, teknologi tepat guna, dan kesinambungan yang menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu dan merata. Puskesmas memiliki berbagai jenis pelayanan seperti pelayanan umum, gigi, KIA, laboratorium, farmasi, konsultasi, imunisasi, serta pelayanan rekam medis yang menjadi bagian penting dalam sistem informasi kesehatan (Permenkes RI No. 19, 2024) .

Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, puskesmas menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan masyarakat, sedangkan Upaya Kesehatan perseorangan (UKP) untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan perseorangan.

2. Rekam Medis Elektronik

a. Pengertian Rekam Medis Elektronik

Rekam Medis Elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik dan diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (Permenkes RI No. 24, 2022).

b. Fungsi Rekam Medis Elektronik (Permenkes RI No. 24, 2022)

- 1) Meningkatkan kecepatan pelayanan karena dapat mengurangi waktu pencatatan dan pencarian data pasien secara signifikan.
- 2) Meningkatkan ketepatan data dengan menurunkan kesalahan input serta mengurangi kesalahan pencatatan.
- 3) Kemudahan akses terhadap data dan riwayat pasien menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien karena petugas tidak perlu lagi mencari berkas fisik secara manual.

c. Tujuan Rekam Medis Elektronik

Dalam pasal 2 Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, pengaturan rekam medis elektronik bertujuan untuk:

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan;
- 2) Memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis;
- 3) Menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data rekam medis; dan

- 4) Mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis yang berbasis digital dan terintegrasi.

d. Kegunaan Rekam Medis

Kegunaan rekam medis dapat dilihat dalam Peraturan Menteri, diantaranya yaitu (Permenkes RI No. 24, 2022):

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan

Menyediakan data dan informasi pasien yang lengkap, akurat, dan berkesinambungan sehingga tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan yang tepat, aman, dan sesuai standar.

- 2) Memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis

Rekam medis berfungsi sebagai dokumen resmi yang dapat digunakan sebagai alat bukti hukum bagi pasien, tenaga kesehatan, maupun fasilitas pelayanan kesehatan.

- 3) Menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data rekam medis

Informasi kesehatan pasien terlindungi dari penyalahgunaan serta tetap dapat diakses oleh pihak yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 4) Mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis yang berbasis digital dan terintegrasi

mendukung transformasi sistem kesehatan nasional melalui pemanfaatan rekam medis elektronik yang saling terhubung antar fasilitas pelayanan kesehatan.

3. Tempat Pendaftaran

Pelayanan kesehatan memerlukan sarana dan prasarana yang memadai, seperti tempat pendaftaran, komputer, alat pemeriksaan, dan jaringan internet untuk sistem informasi kesehatan. Tempat pendaftaran merupakan unit penting dalam pelayanan kesehatan yang harus mudah dan cepat. Tempat pendaftaran pasien meliputi pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat inap, serta rawat darurat. Dengan adanya tempat pendaftaran, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang akurat, berkualitas, dan terjangkau (Permenkes RI No. 24, 2022).

Tempat pendaftaran pasien merupakan gerbang pelayanan pertama di suatu 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 merupakan salah satu bagian terpenting dari pelayanan kesehatan di puskesmas, yang memberikan pelayanan pertama

kali kepada pasien serta pencatatan identitas pasien (Imron dan Rejeki, 2024).

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 (Permenkes RI No.55, 2013).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Pasal 5b tentang Puskesmas, tugas dan peran Tempat Pendaftaran di puskesmas dapat dijelaskan sebagai berikut (Permenkes RI No. 43, 2019):

- a. Sebagai pintu awal pelayanan pendaftaran berperan sebagai unit pertama yang menerima pasien sebelum memperoleh pelayanan kesehatan.
- b. Mendukung penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama kegiatan pendaftaran pasien merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan perseorangan di puskesmas.

4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang bertujuan untuk menjamin kebutuhan kehidupan seseorang (Salangka, Paseki dan Tinangon, 2023). BPJS ini meliputi BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada semua tanpa menimbulkan beban finansial. 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 (Syaiful, Harleli dan Kalzar, 2024).

Adapun program dari BPJS Kesehatan ditempat pendaftaran antara lain yaitu Mobile JKN. Mobile JKN Adalah Upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang Kesehatan (Kusumawati *et al.*, 2024).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas ditujukan bagi peserta BPJS Kesehatan, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan tidak diselenggarakan di puskesmas karena fokus pada jaminan sosial ketenagakerjaan, seperti kecelakaan kerja dan jaminan hari tua.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 71 Tahun 2013 pasal 3 ayat 2 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Pelayanan komprehensif bagi peserta JKN meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rujukan (Permenkes RI No. 71, 2013).

5. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan persepsi atau penilaian pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima berdasarkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diberikan (Pangesti *et al.*, 2025). Apabila pasien mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari yang diharapkan pasien akan puas, dan sebaliknya apabila pasien mendapat pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, pasien akan merasa tidak puas.

b. Unsur Indeks Kepuasan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur survei kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

1) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Persyaratan ini bertujuan agar proses pelayanan berjalan tertib dan lancar.

2) Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur ini bertujuan agar pelayanan berjalan jelas dan teratur.

3) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

5) Perilaku pelaksanaan

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sikap ini mencakup keramahan, kesopanan, dan profesionalisme.

6) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

6. Metode *Service Quality*

Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Adalah metode yang membandingkan antara harapan dan kenyataan. Bila kenyataannya melebihi harapan akan timbul rasa puas. Namun sebaliknya, ketika harapan dan keinginannya tidak sesuai dengan kenyataannya akan dianggap lebih rendah (lebih buruk) berdasarkan pengalamannya. 5 dimensi tersebut yaitu (Parasuraman and Zeithmal, 1988):

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berkaitan dengan kondisi fisik pelayanan, seperti kelengkapan fasilitas, ketersediaan peralatan, kebersihan lingkungan, serta kerapian dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Aspek ini mencerminkan kualitas layanan secara langsung yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien sehingga memengaruhi kesan pertama terhadap pelayanan kesehatan.

b. *Empathy* (Empati)

Bentuk perhatian dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan secara ramah, sopan, dan bersifat individual kepada setiap pasien. Sikap empati ditunjukkan melalui kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan, keluhan, serta kondisi pasien secara personal sehingga tercipta hubungan yang baik antara petugas dan pasien.

c. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan ini mencerminkan tingkat profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

d. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien serta merespons setiap kebutuhan dan keluhan yang disampaikan. Daya tanggap yang baik menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara sigap, tidak menunda-nunda, serta memberikan solusi yang tepat bagi pasien.

e. *Assurance* (Jaminan)

Meliputi pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional petugas yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Aspek ini juga berkaitan dengan

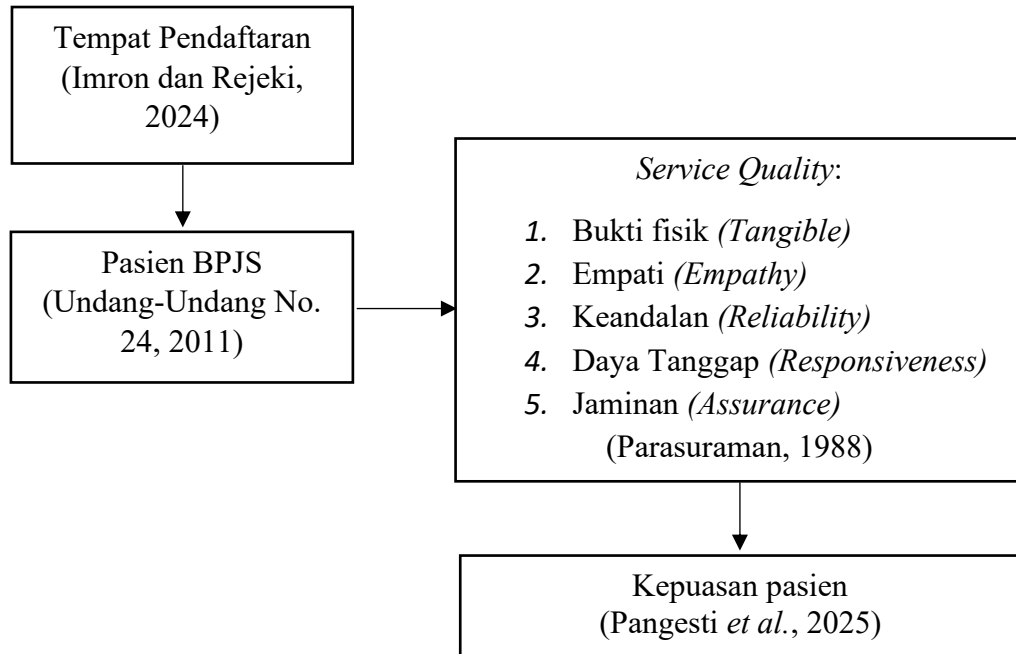
kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, meyakinkan, serta menjaga kerahasiaan dan keselamatan pasien.

Analisis Service Quality (SERVQUAL) dilakukan dengan membandingkan antara persepsi dengan harapan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan melalui perhitungan nilai gap antara persepsi dan harapan. Semakin kecil nilai gap, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, nilai gap yang negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan.

Langkah-langkah analisis SERVQUAL meliputi:

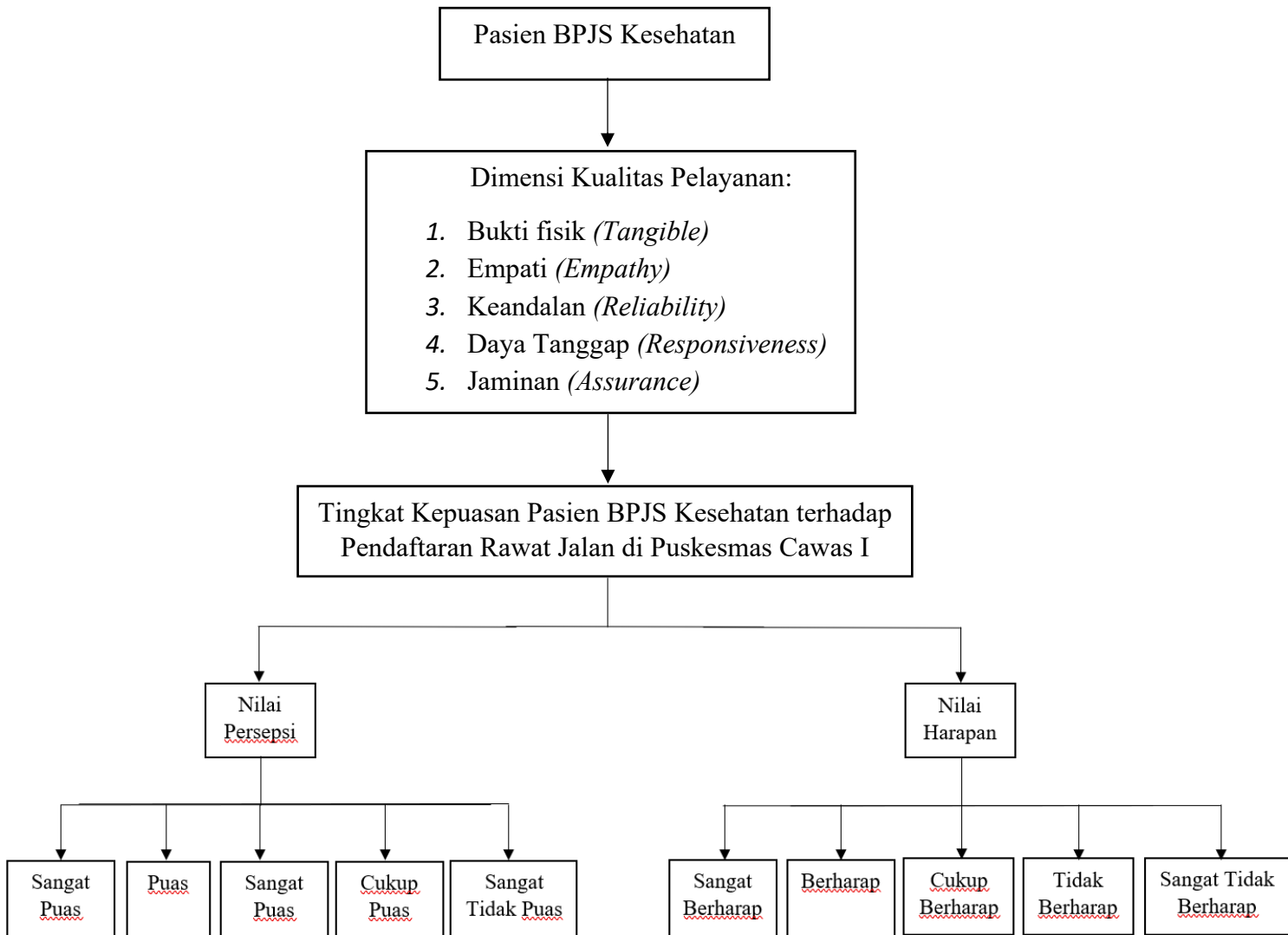
- a. Menghitung nilai rata-rata setiap dimensi SERVQUAL dengan menjumlahkan seluruh nilai rata-rata item dalam satu dimensi kemudian dibagi jumlah item pada dimensi tersebut.
- b. Menghitung nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan.

B. Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori.

C. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep.

D. Pertanyaan Peneliti

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari dimensi *tangible* (bukti fisik) di Puskesmas Cawas I Klaten?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari dimensi *empathy* (empati) di Puskesmas Cawas I Klaten?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari dimensi *reliability* (keandalan) di Puskesmas Cawas I Klaten?
4. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Cawas I Klaten?
5. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian pelayanan) di Puskesmas Cawas I Klaten?