

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan Tahun 2021. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit merupakan tempat yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan kepuasan pasien telah menjadi bagian tak terpisahkan dari strategi manajemen rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang diakibatkan oleh kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan perasaannya (Pohan dalam Handayani, 2016). Apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan kemudian pasien merasa puas, itu merupakan keberhasilan pelayanan di rumah sakit.

Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (SKM, 2018). Pelayanan pada umumnya memiliki standar pelayanan minimal tersendiri setiap pelayanan yang telah diberikan oleh fasyankes. Standar Pelayanan Minimal merupakan ketentuan jenis, mutu dan pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga Negara secara minimal. Untuk menjamin akses kualitas mutu pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat secara menyeluruh dalam penyelenggaraan urusan wajib menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan social. Dengan adanya BPJS masyarakat terbantu dalam hal

keuangan dan dimudahkan karena tidak dikenakan biaya saat berobat atau ketika di rawat di rumah sakit. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya. BPJS merupakan asuransi membantu masyarakat kurang mampu, yang mengalami masalah kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien BPJS dalam menerima pelayanan di rawat jalan rumah sakit dengan *Literature Review* dari berbagai jurnal?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berapa persen tingkat kepuasan pasien BPJS di pendaftaran rawat jalan rumah sakit

2. Tujuan Khusus :

- a. Menganalisis kepuasan pasien dari berbagai jurnal
- b. Menganalisis bagaimana pelayanan yang ada di rawat jalandi pendaftaran rumah sakit

D. Manfaat Penyusunan Literature Review

1. Bagi rumah sakit

Dapat menjadi bahan evaluasi terkait kepuasan pasien.

2. Bagi Institut Pendidikan

Sebagai referensi bagi prodi Rekam Medistentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di pendaftaran bagian rawat jalan.

3. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan acuan atau referensi tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di pendaftaran bagian rawat jalan.