

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi informasi saat ini, masyarakat tentunya dapat memilah dan memilih tempat atau sarana pelayanan kesehatan yang dianggapnya memiliki kualitas yang baik. Selain memiliki kualitas dan sarana kesehatan yang baik, tentunya tidak akan terlepas dari biaya pengeluaran yang terjangkau. Dalam memberikan jasa kesehatan, tidak akan terlepas dari pengaruh petugas kesehatan dalam memberikan dan memfasilitasi sarana dan prasarana yang ada kepada konsumen atau masyarakat yang akan memberikan pandangan kepada suatu institusi pemberi layanan kesehatan. Dalam hal ini pasien akan memberikan pandangan apakah jasa sarana pelayanan kesehatan tersebut memuaskan atau tidak. Kepuasan pasien sangat penting dalam kemajuan rumah sakit.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyebutkan Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat. Oleh karena itu rumah sakit harus menjaga mutu pelayanan salah satunya adalah kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menyebutkan pengertian Sistem Jaminan Sosial adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggaraan jaminan sosial. SJSN adalah program negara yang bertujuan untuk memberi perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Melalui program ini, setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilangnya atau berkurangnya pendapatan, karena menderita sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut, atau pensiun.

Menurut Sabarguna (2008), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subjektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu. Tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk bila memang tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata berkata baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Kepuasan pasien di rumah sakit akan tercapai jika SDM rumah sakit mempunyai pengalaman yang baik dan memiliki keterampilan khusus, di antaranya adalah sopan kepada pasien, ramah kepada pasien, berpenampilan menarik, responsif kepada pasien, berkomunikasi secara efektif, dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional.

Menurut Savitri Citra Budi (2011), pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan. Kegiatan di tempat penerimaan pasien tertulis dalam prosedur penerimaan pasien, sebaiknya prosedur diletakkan di tempat yang mudah dibaca oleh petugas penerimaan pasien. Hal ini dilakukan untuk mengontrol pekerjaan yang telah dilakukan sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat konsisten dan sesuai aturan. Prosedur merupakan serangkaian langkah yang saling berhubungan sebagai pedoman pekerjaan yang dilakukan agar dapat konsisten dan sesuai aturan. Prosedur adalah serangkaian langkah yang saling berhubungan sebagai pedoman pekerjaan sehingga mencapai pelayanan mutu yang baik.

Berdasarkan studi pendahuluan kepada pasien rawat jalan BPJS pada tanggal 6 April 2019 di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kepada 10 pasien di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan, terdapat 5 pasien yang mengatakan puas, 3 pasien menyatakan kurang puas, dan 2 pasien menyatakan tidak puas. Dilihat dari aspek lima dimensi 5 pasien yang menyatakan puas dilihat dari aspek *Assurance* petugas pelayanan di pendaftaran sudah sesuai dengan prosedur di mana mereka melayani dengan sapa, salam, senyum. Dari aspek *Empathy* petugas

pelayanan kesehatan peduli dan adil dalam melayani pelayanan kesehatan tidak membeda-mbedakan satu sama yang lain. Sedangkan untuk *Responsiveness* untuk petugas sudah mampu memberikan informasi yang jelas apabila ada pasien yang menanyakan ruangan poli kepada petugas yang ada di rumah sakit dan petugas langsung tanggap dan menunjukkan ruang poli yang akan dituju oleh pasien. Sedangkan 3 responden yang menyatakan kurang puas dan 2 yang menyatakan tidak puas mereka menyatakan dari aspek *Reliable* kinerja petugas dalam melakukan pelayanan dibagian pendaftaran cukup lama dalam melayani pasien yang mengakibatkan pasien mengantri lama di ruang tunggu. Sedangkan dilihat dari aspek *Tangibles* kenyamanan untuk pasien kurang nyaman dikarenakan untuk ruang tunggu dan kursi tunggu pasien belum memadai, sehingga pasien yang menunggu di ruang tunggu banyak yang berdiri.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta Tahun 2019”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien rawat jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui persentase kepuasan pasien rawat jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, berdasarkan Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Penghasilan.
- b. Mengetahui persentase kepuasan pasien rawat jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, berdasarkan lima aspek *Reliable*

(Keandalan), *Asurance* (Jaminan), *Tangibles* (Tampilan fisik), *Emphaty* (Empati), *Responsiveness* (Ketanggapan).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan mampu memberikan masukan dan saran dalam hal meningkatkan kepuasan pasien di bagian rawat jalan BPJS.

b. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dalam pengetahuan terkait kepuasan pasien dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja nantinya.

2. Manfaat Teoretis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses pembelajaran di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.

b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan pembelajaran dalam melakukan penelitian.

E. Keaslian Penelitian

1. Rindi Aldila Arianto (2017) melakukan penelitian tentang “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif non analitik* pendekatan *cross sectional*, sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Penelitian ini mendapatkan hasil sebagai berikut bahwa mayoritas tingkat kepuasan pasien 59 (70,2%) pasien merasa puas akan pelayanan BPJS kesehatan di

Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta, sedangkan sebanyak 25 (29,8%) pasien tidak puas, dan berdasarkan 5 aspek yaitu di lihat dari aspek *reliable* 75% menyatakan puas, 25% menyatakan tidak puas, aspek *assurance* 81% menyatakan puas, 19% menyatakan tidak puas, aspek *tangibles* 84.5% menyatakan puas, 15.5% menyatakan tidak puas, aspek *emphaty* 86.9% menyatakan puas, 13.1% menyatakan tidak puas, dan aspek *responsiveness* 89.3% menyatakan puas, 10.7% menyatakan tidak puas. Persamaan penelitian ini menggunakan 5 dimensi yaitu dimensi *reliable* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (tampilan fisik), *emphaty* (empati), *responsiveness* (ketanggapan). Perbedaan pada penelitian ini terdapat faktor yang memengaruhi dari faktor umur, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan.

2. Twiki Gifta Agustyan Lovita (2016) melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di TPP Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dengan pendekatan *cross sectional* dan pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini memperoleh hasil sebagai berikut 7.5% pasien menyatakan kurang puas, 84.1% menyatakan puas, dan 8.4% pasien menyatakan sangat puas, ditinjau dari karakteristik responden yang berdasarkan umur mayoritas responden berusia 51-60 tahun sebanyak 32.6%, karakteristik berdasarkan jenis kelamin sebagian besar perempuan sebanyak 54.2%, karakteristik berdasarkan pendidikan sebagian besar responden dengan jenjang pendidikan Tidak Sekolah/SD dan SMA sebanyak 32.2%, karakteristik berdasarkan pekerjaan sebagian besar responden bekerja sebagai buruh sebanyak 45.4%, karakteristik berdasarkan penghasilan mayoritas responden memiliki penghasilan \leq 1.330.000 sebanyak 82.4%, dan karakteristik berdasarkan suku bangsa seluruh responden suku jawa sebesar 100%. Persamaan penelitian ini menggunakan 4 karakteristik yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan. Perbedaan pada penelitian ini

menggunakan 6 karakteristik yaitu usia, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, penghasilan, dan suku bangsa.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA