

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang RI No 44 tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut Permenkes No 269/2008 rekam medis adalah catatan atau dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Setiap sarana kesehatan wajib membuat rekam medis. Berkas rekam medis dibuat oleh dokter atau tenaga kesehatan lain yang terkait, harus dibuat segera, dilengkapi setelah pasien menerima pelayanan, dan harus dibubuhi tandatangan yang memberikan pelayanan.

Menurut Muninjaya (2013) Kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima, kepuasan pelanggan ialah mutu kepuasan, selain itu dalam penelitian Manjary (2015) kepuasan pelanggan merupakan indikator utama standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instalasi terkait dalam

rangka evaluasi program yang sedang di jalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan salah satunya yaitu tempat pendaftaran rawat jalan.

Menurut Budi (2011) Tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat disuatu fasilitas kesehatan dengan mempertimbangkan tepat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan. Di tempat pendaftaran rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas, maka petugas pendaftaran mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan, di tempat pendaftaran pasien terdapat dua jenis pendaftaran yaitu pasien umum dan pasien dengan jaminan, salah satunya BPJS.

Berdasarkan UU No 40 tahun 2004 Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menetapkan 5 (lima) program jaminan sosial, salah satunya adalah Jaminan Kesehatan Nasional atau yang disingkat dengan JKN. Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No 4 tahun 2016 Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan.

Berdasarkan observasi yang dilaksanakan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul pada tanggal 19 Mei 2017 di tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di rumah sakit di karenakan waktu tunggu pelayananan pasien BPJS yang mendaftar diwajibkan memenuhi kelengkapan terlebih dahulu. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan rerata  $\leq 10$  menit (Kepmenkes No 129 tahun 2008).Kecepatan penyediaan berkas rekam

medis ke poli klinik menjadi salah satu indikator pelayanan selain kesigapan petugas *filling* juga berpengaruh.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan selama 1 jam terhadap 10 pasien terhadap pelayanan pendaftaran sampai berkas rekam medis ditemukan di peroleh rata- rata waktu tunggu yaitu 13 menit 42 detik. Waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan ini tergolong lama, waktu tunggu pelayanan terjadi pada tempat pendaftaran pasien terlebih lagi pada antrian pasien BPJS, dikarenakan pasien BPJS yang mendaftar diwajibkan memenuhi kelengkapan persyaratan sehingga petugas loket BPJS harus mengecek kelengkapan persyaratan tersebut. Pada hasil wawancara terhadap 10 pasien ditempat pendaftaran rawat jalan di dapatkan bahwa 6 pasien mengatakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, 4 pasien mengatakan kurang puas dikarenakan pasien menunggu terlalu lama padahal pasien harus segera ditangani karena sedang sakit.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pasien BPJS di pelayanan rawat jalan terhadap waktu tunggu penyediaan berkas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS di pelayanan rawat jalan terhadap waktu tunggu penyediaan berkas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui rata-rata waktu tunggu yang diperlukan petugas untuk menyediakan berkas rekam medis pasien BPJS.
- b. Mengukur kepuasan pasien menggunakan 5 (lima) dimensi *variable reability* (keandalan), *variableresponsiveness* (cepat tangap),

*variable assurance* (jaminan), *variabel empathy* (kepedulian), *variabel tangibles* (Bukti fisik).

#### **D. Manfaat**

##### 1. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Rumah Sakit

Di harapkan mampu meningkatkan mutu layanan kepuasan pasien BPJS.

###### b. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pasien dan dapat menjadi bekal untuk bekerja dilapangan di kemudian hari.

##### 2. Manfaat Teoritis

###### a. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian dibidang rekam medis dan informasi kesehatan.

###### b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi untuk dasar atau acuan dalam pengembangan penelitian lain di kemudian hari.

#### **E. Keaslian Penelitian**

##### 1. Wahyuni (2014) Gambaran kepuasan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor

Persamaan: Penelitian ini dengan Wahyuni (2012) sama- sama mengukur tentang kepuasan pasien, rancangan penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif.

Perbedaan: Jenis penelitian ini membahas tentang gambaran serta hubungan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan status kepesertaan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan penelitian saya mengukur kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi yaitu *variable reability* (keandalan), *variabel responsiveness* (cepat tangap), *variable*

*assurance* (jaminan), *variabel empathy* (kepedulian) , *variabel tangibles* (Bukti fisik).

2. Utomo (2016) Analisis tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Tegorejo Kota Semarang

Persamaan: Penelitian ini dengan Utomo (2016) sama-sama mengukur tentang kepuasan pasien, rancangan penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif.

Perbedaan: Penelitian ini membahas tentang tingkat untuk mengidentifikasi atribut yang perlu mendapatkan perhatian guna meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan, penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL (*service quality*) yang memperhatikan dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati terkait pelayanan rawat jalan. Sedangkan penelitian saya mengukur kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi yaitu *variablereability* (keandalan), *variabel responsiveness* (cepat tangap), *variableassurance* (jaminan), *variabel empathy* (kepedulian), *variabel tangibles* (Bukti fisik).

3. Mardiana (2016) Tinjauan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan petugas tempat pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

Persamaan: Penelitian ini dengan Mardiana (2016) sama- sama mengukur tentang kepuasan pasien, rancangan penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif.

Perbedaan: Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui sikap petugas pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan penelitian saya mengukur kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi yaitu *variable reability* (keandalan), *variabel responsiveness* (cepat tangap), *variableassurance* (jaminan), *variabel empathy* (kepedulian), *variabel tangibles* (Bukti fisik).

4. Wuriandari (2015) Tingkat kepuasan pasien TPPRI di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di tinjau dari aspek keramahan petugas, kecepatan pelayanan dan ketersediaan fasilitas.

Persamaan: Penelitian ini dengan Wuriandari (2015) sama-sama mengukur tentang kepuasan pasien.

Perbedaan: Pada penelitian ini menggunakan persepsi kepuasan pasien dari aspek keramahan petugas, aspek kecepatan pelayanan, aspek ketersediaan fasilitas yaitu fasilitas ruang tunggu, fasilitas ketersediaan kamar. Sedangkan penelitian saya mengukur kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi yaitu *variablereability* (keandalan), *variabel responsiveness* (cepat tangap), *variableassurance* (jaminan), *variabel empathy* (kepedulian), *variabel tangibles* (Bukti fisik).

5. Sondari (2015) Analisis kepuasan pasien rawat jalan Peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah Brebes.

Persamaan: Penelitian ini dengan Sondari (2015) sama-sama mengukur tentang kepuasan pasien.

Perbedaan: Pada penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui gambaran karakteristik pasien peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes, mengetahui tingkat kepentingan pasien peserta JKN (konsumen) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes, dan mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Kabupaten Brebes berdasarkan kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan dilihat dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Sedangkan penelitian saya mengukur kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi yaitu *variable reability* (keandalan), *variabel responsiveness* (cepat tangap), *variable assurance* (jaminan), *variabel empathy* (kepedulian), *variabel tangibles* (Bukti fisik).