

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Secara umum pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya *promotive, preventif, kuratif* dan *rehabilitatif* di wilayah kerjanya (Permenkes No 43 Tahun 2019) Puskesmas adalah salah satu tempat pemberi pelayanan kesehatan secara *all-incluve* dan terpadu kepada masyarakat dan orang di jenjang pertama. Pelayanan kesehatan di Puskesmas juga merupakan salah satu ujung tombak yang dapat membantu mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, karena Puskesmas mempunyai tugas pokok dalam melakukan peningkatan usaha kesehatan masyarakat kesehatan pribadi yaitu merupakan pengobatan dasar (Huljannah, 2020).

Ada beberapa faktor yang masyarakat umum percaya akan menghasilkan layanan berkualitas lebih tinggi saat melakukan pengobatan atau pemeriksaan. Menurut Musa (2022), memiliki standar kesehatan yang bermutu adalah salah satu tolak ukur dalam kepuasan yang berpengaruh yang tinggi adalah salah satunya hal yang paling penting untuk diingat ketika merujuk pada pelindung institusi yang memberikan pelayanan efektif, pelayanan juga memiliki peranan strategis, untuk tujuan membandingkan tingkat perawatan pasien berbasis rumah sakit/Puskesmas dan penyedia layanan kesehatan lainnya, indikator yang digunakan menekankan pentingnya keselamatan pasien (Heda, 2021).

Menurut (Gultom et al., 2021), kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai diterimanya. Jika kinerja petugas berada dibawah pelanggan maka pelanggan/pasien akan merasa tidak puas, jika kinerja petugas memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas.

Tujuan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, juga dikenal sebagai BPJS adalah untuk memastikan bahwa program untuk kesehatan sosial dilaksanakan secara nasional dan sesuai dengan prinsip etika, dengan tujuan memastikan bahwa etis dan memiliki akses ke perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka akan kesehatan (Sidqi, 2022).

Perawatan berkualitas merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien yaitu dari senang atau kecewa perasaan seseorang yang akan terwujud. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan masing-masing. Menurut Gultom et al (2021), dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu dari kelima ciri-ciri adalah *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti langsung) dan *Assurance* (Jaminan). Menurut Panggabean (2022), selama program JKN dijalankan oleh BPJS, pengukuran kepuasan pasien dilaksanakan sebagai sarana untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu waktu tunggu pendaftaran yang lama, sarana dan prasarana yang meliputi gedung, pengetahuan petugas, kehandalan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Jika ada petugas yang bekerja dibelakang garis pandang, orang yang menerima kemungkinan akan merasa kurang puas dengan itu. Jika kinerja petugas diberikan sesuai dengan harapan apalagi melebihi harapan maka pasien akan merasakan puas dengan pelayanan yang diterimanya, upaya untuk memuaskan pasien diperlukan petugas yang bukan hanya dapat melaksanakan kerja yang baik, tetapi ramah, simpatik, penuh pengertian, dan terampil (Pohan, 2018).

Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sudah mengadakan kotak kritik dan saran dari pasien sejak tahun 2018, pengunjung di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta ada yang dari luar domisili. Pada bulan Januari 2023 Puskesmas Gedongtengen mendapatkan kunjungan sebanyak 2.880 pasien BPJS dan pada bulan Maret mendapatkan kunjungan 2.697 pasien BPJS, oleh sebab itu Puskesmas Gedongtengen mengalami penurunan dari kunjungan pasien BPJS. Dampak dari ketidakpuasan pasien terhadap

pelayanan yang diberikan berakibat pada menurunnya citra puskesmas dan berkurangnya jumlah kunjungan pasien BPJS.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada 27 April 2023 di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta dengan wawancara kepada 9 pasien yang ada pada saat itu, 3 pasien mengatakan tidak puas dari pelayanan petugas pendaftaran kurang ramah, 4 pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diterimanya, dan 2 pasien mengatakan kurang puas dengan waktu tunggu antrian pendaftaran sehingga pasien mendapatkan pelayanan medis bisa lebih dari 30 menit. Sedangkan dengan wawancara kepada petugas, petugas menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.”

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

### 2. Tujuan khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS berdasarkan karakteristik pasien dari umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *tangibles* (bukti fisik) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

- c. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *reliability* (keandalan) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.
- d. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.
- e. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *assurance* (jaminan) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta
- f. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *emphaty* (empati) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

#### **D. Manfaat penyusunan Karya Tulis Ilmiah**

##### 1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan terhadap pengembangan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Petugas Pendaftaran di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Puskesmas Gedongtengen tentang peningkatan kualitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan saran dalam evaluasi kerja petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien.

###### b. Bagi Perpustakaan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi/referensi materi di perpustakaan dalam pembelajaran dan untuk penelitian lanjutan di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.

## c. Bagi RMIK-D3 Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam kepuasan pasien dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan di puskesmas.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Peneliti dan Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman	Jurnal – Yuliana Eliza, Edra Lina, Irnovriadi, Jasmalinda (2022)	Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif dengan populasi sebanyak 100 orang pasien pengguna BPJS	Menunjukkan kinerja pegawai sebesar 61,8% terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan	Tidak menggunakan asosiatif.
2.	Aspek-aspek Dimensi Waktu Tunggu yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Poliklinik Mata RSUD Wiliam Booth Semarang	Jurnal – Rachel Ivonieta Insani, Ayun Sriatmi, Eka Yunila Fatmasari (2020)	Penelitian <i>survey</i> yang bersifat kuantitatif <i>cross sectional</i> populasi yang digunakan dengan rata-rata jumlah kunjungan total pasien BPJS rawat jalan di Poliklinik Mata pada bulan Januari sampai bulan November tahun 2019.	Menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS sebesar 72,6% aspek kognitif dengan nilai 9,605	Pengambilan populasi menggunakan jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan Perhari.
3.	Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi	Jurnal – Rita Juniarni Gultom, Donal Nababan, Rostty Sipayung, Lukman Hakim, Frida Lina Tarigan (2022).	Penelitian ini menggunakan analitik kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dengan jumlah populasi 200 orang.	Menunjukkan pada dimensi jaminan responden lebih banyak memberi penilaian yang tidak baik.	Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif.
4.	Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di	Jurnal – Amir Mahmud (2022)	Penelitian ini menggunakan <i>cross sectional</i> dengan metode kuantitatif	Menunjukkan bahwa rata-rata pasien peserta BPJS Kesehatan	Pengambilan sampel secara <i>accidental sampling</i> .

No	Judul Penelitian	Peneliti dan Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang.		pengambilan sampel sebanyak 73 pasien di bulan Juli 2021 secara <i>peoportional sampling</i> .	54,8% merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan.	
5.	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar	Jurnal – Haslinah Ahmad, Adi Antoni, Mastiur Napitupulu, Nayodi Permaysa (2021).	Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode pengambilan sampel <i>accidental sampling</i> dengan malakukan uji statistic <i>Chi-square</i> .	dengan menggunakan analisis statistik Uji Chi-square diperoleh nilai $p=0,00$ . Karena nilai $p < \alpha=0,05$ maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini menandakan ada hubungan antara keberwujudan, kehandalan, ketanggapan jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar.	Tidak melakukan uji <i>chi-square</i> .