

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Berdasarkan penelitian yang dikutip dari Gesti Weningtyas, Jika sebuah rumah sakit ingin meningkatkan pelayanan kesehatan maka tingkat kepuasan pasien harus diukur karena kualitas dan kepuasan pasien berkorelasi dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Penilaian ini menunjukkan sejauh mana dimensi kualitas perawatan kesehatan yang terorganisir dapat memenuhi harapan pasien (Muhammad Al Rajab, 2023). Agar rumah sakit dapat menggambarkan tingkat kepuasan pasien dan menggunakannya sebagai panduan untuk perbaikan prosedur layanan di masa depan, rumah sakit perlu mencapai tujuan kepuasan pasien ini. Salah satu indikator utama kepuasan pasien adalah penyediaan layanan kesehatan berkualitas tinggi, yang memengaruhi kecenderungan pasien untuk kembali ke fasilitas medis yang menawarkan layanan kesehatan berkualitas tinggi, memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien, serta menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (Budo et al., 2020). Lima aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapian (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Simpati (*Empathy*) (Putu S & Irman F, 2021).

Program jaminan sosial yang disebut Jaminan Kesehatan Nasional dilakukan secara gotong royong oleh seluruh penduduk Indonesia di seluruh negeri. Melalui pembayaran premi secara berkala atau melalui pendanaan pemerintah kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Biaya perawatan medis dan penyediaan perlengkapan medis ditanggung oleh program ini (Situmorang & Retno, 2020). BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan bersama-sama membentuk BPJS, sebuah badan hukum publik, badan hukum yang bertanggung

jawab untuk mengatur rencana asuransi kesehatan adalah BPJS kesehatan (Eliya Astutik, 2020).

Pelayanan kesehatan yang menerima pasien baik rawat inap maupun rawat jalan meliputi Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Karena petugas pendaftaran adalah orang pertama yang ditemui pasien di meja pendaftaran, maka sudah menjadi kewajiban petugas untuk melakukan segala upaya untuk memastikan pasien merasa puas (Hafiza, 2023). Layanan pendaftaran pasien dirancang untuk membuat pasien merasa nyaman dan puas dengan menyiapkan dokumen yang harus mereka isi, menyapa mereka dengan ramah dan terapeutik pada awal masa mereka berkunjung di rumah sakit, dan memberikan layanan yang sopan. Ketika petugas memperlakukan pasien dengan sopan, ramah, bertanggung jawab, dan teratur, proses tersebut dapat dianggap berhasil (Devina et al., 2018). Bahkan ketika ditambah dengan penampilan staf, kelengkapan peralatan komunikasi, serta kebersihan dan kenyamanan ruangan (Indriyani & Herfiyanti, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dikutip dari Basri didapatkan Persentase tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap merupakan salah satu hasil analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Anna Medika. Tingkat terendah sebesar 40% (10 dari 25 responden) menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang rendah. *Tangibles* menyampaikan kurangnya fasilitas di tempat pendaftaran, seperti televisi atau wifi, membuat pasien tidak sabar pada waktu mereka mengantri untuk registrasi, dan tidak ada cukup komputer di sana, yang dapat memperlambat layanan jika banyak pasien yang datang sekaligus. *Reliability* Berdasarkan temuan penelitian, penulis menyimpulkan bahwa pasien mengalami tingkat kepuasan yang lebih rendah, atau bahkan ketidakpuasan, ketika layanan kesehatan rumah sakit kurang dapat diandalkan. Banyak pasien, terutama mereka yang berpartisipasi dalam BPJS Kesehatan, terus menyatakan ketidakpuasan atas keterlambatan jadwal layanan di loket pendaftaran, yang dapat menyebabkan pasien menunggu lama. Pelayanan perawat di bangsal rawat inap menunjukkan sikap dan perhatian dokter dan perawat, sebagaimana terungkap dari wawancara dengan pasien rawat inap mengenai kualitas layanan

dan kepuasan pasien berdasarkan *assurance* terhadap pasiennya dalam hal penyampaian informasi, keramahan, dan perlakuan yang kurang baik. Selain itu, hal ini menunjukkan sikap yang membuat pasien merasa tidak nyaman dan kurang responsif saat mereka memerlukan bantuan medis di ruang rawat inap. *Empathy* apabila loket pendaftaran dalam keadaan ramai setiap orang memiliki standar kesopanan yang berbeda, ada beberapa pasien yang mungkin tidak menyukai sikap petugas pendaftaran (Muhammad Al Rajab, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 124, Nyangkringan, Bantul, Kecamatan Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711, tergolong dalam rumah sakit umum tipe C informasi ini diambil pada hari Kamis, 4 April 2024. Jumlah rata-rata kunjungan pasien BPJS setiap harinya di bagian TPRJ RSUD Muhammadiyah Bantul adalah sekitar 500 orang. Tercatat ada 14.702 kunjungan pasien di bulan Januari dan 12.944 kunjungan pasien di bulan Februari. Berdasarkan kuisioner yang saya bagikan kepada 7 pasien saat studi pendahuluan yang telah dilakukan di TPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul bahwa tingkat kepuasan didapatkan sebanyak 2 responden merasa cukup puas (28,6%), 3 responden merasa puas (42,9%), dan 2 responden merasa sangat puas (28,6%).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin membahas mengenai “Analisis Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul”.

### A. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan pendaftaran di rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul ?”

### B. Tujuan Penelitian

#### 1. Umum

Mengetahui kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan pendaftaran di rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul

#### 2. Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pasien berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan PKU Muhammadiyah Bantul
- b. Mengetahui kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan pendaftaran di rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul dari aspek *reliability*
- c. Mengetahui kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan pendaftaran di rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul dari aspek *tangible*
- d. Mengetahui kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan pendaftaran di rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul dari aspek *responsiveness*
- e. Mengetahui kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan pendaftaran di rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul dari aspek *assurance*
- f. Mengetahui kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan pendaftaran di rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul dari aspek *empathy*

### C. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai titik awal untuk berdiskusi dan mempelajari studi di bidang informasi kesehatan dan rekam medis.

##### b. Bagi Tempat Penelitian

memperoleh informasi tentang seberapa puas pasien terhadap layanan pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit sebagai masukan untuk kebijakan peningkatan kualitas layanan.

##### c. Bagi Peneliti

memastikan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit dipahami dan dikomunikasikan, serta membuat persiapan untuk pekerjaan di masa depan.

### D. Keaslian Penelitian

**Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Anisa Dyah Irawati, Puteri Fannya, Laela Indawati, Nanda Aula Rumana  (Anisa Dyah Irawati et al., 2021)	Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021	Hasilnya, 83% secara keseluruhan, pasien puas dengan layanan rajal yang diberikan di RS Bhakti Kartini, sementara 17% merasa sebaliknya.	Meneliti kepuasan Menggunakan aspek kepuasan, Metode	Lokasi dan Waktu penelitian
2.	Lianti Tui, Sabirin B. Syukur,	Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap	Temuan dari penelitian terhadap	Meneliti kepuasan pasien BPJS,	Lokasi dan waktu penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Fadli Syamsudin (Tui et al., 2023)	Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo	lima dimensi - berwujud dengan kepuasan yang baik, dapat diandalkan dengan kepuasan yang cukup, terjamin dan responsif, serta empatik dengan kepuasan yang baik dan cukup - menunjukkan bahwa	Tempat, dan aspek kepuasan	
3.	Tia Ivany, Siswati, Laela Indawati, Dina Sonia (Ivany et al., 2023)	Tinjauan Kepuasan Pasien Di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Kembangan Jakarta Barat	Dari 71 responden penelitian tentang kepuasan pasien berdimensi nyata yang dilakukan di Pusat Registrasi Pasien Rajal RSUD Kembangan, sebanyak 48,6% menyatakan puas secara keseluruhan terhadap kelima dimensi, sedangkan 51,4% menyatakan tidak puas.	Meneliti kepuasan pasien Menggunakan aspek kepuasan,	Lokasi dan waktu penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	Nur Mawaddah, Puteri Fannya, Laela Indawati, Nanda Aula Rumana (Mawaddah et al., 2022)	Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi Dki Jakarta Tahun 2022	Kepuasan pasien di puskesmas belum mencapai standar pelayanan yang disyaratkan yaitu >90%, sesuai dengan temuan tingkat kepuasan yang diperoleh.	Meneliti kapuasan pasien dengan aspek kepuasan, metode	Lokasi dan waktu penelitian
5.	Lia Marlina, M. Dana Prihadi (Marlina & Prihadi, 2020)	Analisis Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Anugrah Lestari Cimahi	Berdasarkan temuan penelitian, diketahui bahwa keramahan dan tingkat kenyamanan petugas registrasi menerima proporsi umpan balik positif terbesar dari data kuesioner yang mereka berikan.	Meneliti tentang kepuasan pasien	Lokasi dan waktu penelitian
6.	(Mulyawati, 2023)	Gambaran kepuasan pasien bpjs terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di rsud singaparna medika citrautama kabupaten tasikmalaya	Dalam hal kepuasan pasien, mereka yang puas dengan dimensi Tangible (Bukti Langsung) adalah 56% puas dan yang tidak puas 44%; demikian pula mereka	Meneliti tentang kepuasan pasien BPJS	Lokasi dan waktu penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>yang puas dengan dimensi Reliability (Keandalan) adalah 69% puas dan yang tidak puas 31%; demikian pula mereka yang puas dengan dimensi Responsive (Daya Tanggap) adalah 67% puas dan yang tidak puas adalah 33% puas; dan akhirnya, mereka yang puas dengan dimensi Assurance (Jaminan) adalah 55% puas dan yang tidak puas adalah 45% tidak puas. Sebanyak 75% responden untuk komponen empati (Empathy) merasa puas, sementara 25% tidak puas.</p>		