

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah maupun masyarakat (Kemenkes, 2022). Salah satu tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu layanan publik yang dilakukan oleh tenaga medis profesional dan terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Supartiningsih, 2022). Menurut WHO (*World Health Organization*), definisi rumah sakit merupakan integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*Komprehensif*), penyembuhan penyakit (*Kuratif*) dan pencegahan penyakit (*Preventif*). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 30 tahun 2019 tentang rumah sakit, dijelaskan bahwa 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 juga memiliki kewajiban dalam menyelenggarakan rekam medis.

Rekam medis adalah pondasi dalam penyelenggaraan pelayanan medis. Pelayanan rekam medis di rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang sangat berperan penting dalam kegiatan pengumpulan data, pengolahan data menjadi informasi hingga menyajikan informasi kesehatan tersebut kepada pengguna, baik internal maupun eksternal. Kebutuhan informasi kesehatan di sarana pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit menjadi bagian penting dalam kegiatan pengambilan keputusan oleh pihak manajemen. Maka dari itu,

agar mutu informasi kesehatan selalu terjaga dan terus meningkat menjadi lebih baik serta berkesinambungan, perlu adanya pelayanan rekam medis yang baik.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan disatu pihak yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Machmud, 2008). Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan terjadi apabila mutu suatu instansi pelayanan kesehatan tetap terjaga dan dikembangkan. Kondisi seperti ini tidak saja bermanfaat bagi pasien, tetapi juga instansi penyedia pelayanan kesehatan, karena masyarakat akan mendengar reputasi mutu sebuah instansi pelayanan kesehatan tersebut dan menjadi referensi atau rujukan jika masyarakat ingin mengakses pelayanan kesehatan.

Di Indonesia, program pemeliharaan kesehatan adalah sistem asuransi, yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini dapat meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Nasional Kesehatan (BPJS) bertujuan memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam memperoleh pemeliharaan kesehatan dan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Chaniago & Agustina, 2023).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh. Salah satu indikator yang memengaruhi peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan registrasi atau pendaftaran pasien yang diatur dalam “Standar Pelayanan Minimal Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat” Kementerian Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada bagian pendaftaran yaitu lima dimensi meliputi: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* (Kamil, 2017). Faktor-faktor ini secara langsung

menentukan levelnya pelayanan medis yang sempurna juga menciptakan kepuasan pasien. Oleh karena itu setiap fasilitas pelayanan kesehatan harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian Vivia Ozora Bitjoli (2019), terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di tempat pendaftaran sebagian besar merasa puas pada pelayanan dan fasilitas di tempat pendaftaran. Sedangkan tingkat kepuasan pasien Non BPJS terhadap pelayanan di tempat pendaftaran sebagian besar merasa kurang puas pada pelayanan fasilitas di tempat pendaftaran (Bitjoli et al., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lilik Darwati (2018), menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kebidanan karena petugas kesehatan sudah tidak membedakan pasien dalam memberikan pelayanan. Apapun jenis pasien akan diperlakukan dan dilayani dengan sama baik BPJS maupun Non BPJS (Darwati, 2018).

Pada penelitian Yanuarti et al., (2021), hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional. Semakin baik pemberian layanan yang diberikan oleh kesehatan pusat Purbaratu Kota Tasikmalaya semakin baik kepuasan yang diterima pasien yang pada akhirnya akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan pasien terhadap puskesmas Purbaratu Kota Tasikmalaya (Yanuarti et al., 2021).

Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang merupakan rumah sakit swasta tipe B dengan akreditasi paripurna. Sistem pembayaran di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang dibagi menjadi 2 yaitu BPJS dan Non BPJS (asuransi dan pribadi). Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji terkait perbandingan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dari pada itu penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana perbandingan antara kepuasan pasien BPJS dengan Non BPJS di pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang?”

1.3 Tujuan

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang sudah disusun oleh penulis, maka dari itu penulis memiliki tujuan dalam penelitian serta penulisan Laporan Tugas Akhir ini. Berikut ini adalah tujuan dibagi menjadi 2 yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui perbandingan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan.
2. Mengukur tingkat kepuasan pasien Non BPJS di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang.
3. Mengidentifikasi perbandingan antara kepuasan pasien BPJS dengan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan.

2. Bagi Institusi

- i Laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi perpustakaan dan informasi untuk pengembangan pendidikan serta kemampuan mahasiswa khususnya prodi D-III Rekam Medis.
- ii Sebagai sarana untuk menilai sejauh mana mahasiswa menerapkan ilmu yang diterima pada perkuliahan, serta sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya pada program studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Malang.

3. Bagi Peneliti

- i Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh perkuliahan di bidang rekam medis.
- ii Sebagai syarat kelulusan D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi peran dalam mengembangkan pengetahuan tentang perbandingan antara kepuasan pasien BPJS dengan Non BPJS, guna dapat meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan untuk pengembangan pelayanan pasien baik BPJS maupun Non BPJS di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna menjadi sarana yang memiliki manfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang perbandingan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS. Melalui penelitian yang telah ditulis, penulis berharap agar rumah sakit dapat melakukan perbaikan dan pengembangan pada pelayanan petugas.