

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat 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 (UURI No. 44, 2009). Unit pelayanan terdepan di Rumah Sakit salah satunya adalah tempat pendaftaran rawat jalan dimana terdapat banyak jenis pasien yang mendaftarkan diri atau keluarganya untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan, diantaranya merupakan pasien BPJS. Diberlakukannya program pemerintah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) menyebabkan jumlah pasien yang berobat ke rumah sakit semakin meningkat setiap harinya. Menurut UU No.24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Pemerintah mencanangkan kepada seluruh warga Indonesia untuk wajib ikut serta dalam pelaksanaannya. Jumlah pasien BPJS yang meningkat membutuhkan petugas yang cekatan agar dapat menjalankan standar prosedur pelayanan dengan baik sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap semua keluhan pasien (Amalina *et al.*, 2021). Menurut Deharja, *et al* (2017) kinerja suatu layanan kesehatan dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien menjadi sangat penting bagi masyarakat. Maka kepuasan pasien menjadi hal terpenting dalam mengukur mutu pelayanan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur bahwa terdapat komplain terkait antrian dan *attitude* petugas di bulan Januari-Februari tahun 2022. Penurunan jumlah kunjungan pasien BPJS pada bulan Januari-Februari tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien BPJS di bulan Januari - Februari tahun 2022

	Januari	Februari
Non-PBI	6.535	4.871
PBI	3.730	2.969
Total	10.265	7.840

Sumber :Data Laporan Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS Non-PBI di bulan Januari yaitu 6.535 pasien dan pasien BPJS PBI berjumlah 3.730 kemudian mengalami penurunan sebanyak 2.425 pasien pada bulan Februari yaitu Non-PBI 4.871 pasien dan PBI 2.969 pasien. Penurunan tersebut dapat disebabkan ketidakpuasan pasien diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh Candramawa, *et al* (2020) yang menyatakan bahwa penurunan tersebut kemungkinan adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur. Dampak yang ditimbulkan dari ketidakpuasan pasien tersebut adalah adanya komplain, rasa kecewa, dan malas untuk datang kembali ke rumah sakit. Diperkuat oleh penelitian Amalina *et al* (2021) yang menyatakan bahwa apabila kepuasan tersebut tidak terwujud akan menimbulkan ketidakpuasan pasien dan dampak ketidakpuasaan pasien yang terjadi di rumah sakit adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke rumah sakit.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien BPJS yang mana dalam keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 bahwa kepuasan pasien harus lebih dari 90% (Depkes RI, 2008). Judul penelitian ini adalah “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pasien BPJS di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur” dengan tujuan mengetahui kepuasan pasien BPJS menggunakan mutu layanan atau *service quality* yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan *emphaty* terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2022.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2022.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *tangible*
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *reliability*
- c. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *responsiveness*
- d. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *assurance*
- e. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *emphaty*

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi atau evaluasi pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

- b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil laporan ini dapat menjadi bahan referensi dan bahan untuk kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember, khususnya program studi Manajemen Informasi Kesehatan.

- c. Bagi Peneliti

Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengetahui pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur berdasarkan kepuasan pasien BPJS.

1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini dilaksanakan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur yang beralamatkan di Jl. Manyar Kertoadi, Klampis Ngasem, Kecamatan. Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur dan dilaksanakan 3 bulan pada tanggal 10 Januari – 25 Maret 2022.

- a. Admisi mulai puku 07.00 – 14.00 WIB
- b. Paviliun mulai pukul 07.30 – 12.00 WIB
- c. Rawat Jalan dan Rawat Inap, mulai puku 07.00 – 14.00 WIB
- d. *Casemix*
 - 1) Shift pagi pukul 07.00 – 10.30
 - 2) Shift siang pukul 10.30 – 14.00
- e. Penentuan jam istirahat yaitu :
 - 1) Hari Senin – Kamis pukul 12.00 – 13.00 WIB
 - 2) Hari Jumat pukul 11.30 – 13.00 WIB

1.4 Metode Pelaksanaan

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini menggunakan penelitian kuantittatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan 5 unsur mutu layanan atau *service quality* yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan *emphaty*.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik menghimpun data dari sejumlah responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Jumlah responden yang digunakan peneliti adalah sejumlah 33 orang dengan menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden :

- 1) Responden berusia >17.
- 2) Responden merupakan pasien BPJS Kesehatan untuk melakukan pendaftaran rawat jalan.
- 3) Responden dapat berkomunikasi dengan baik

4) Responden merupakan pasien yang sering atau beberapa kali berkunjung ke RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengambil data secara langsung di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Observasi ini berisi hal-hal yang perlu diamati pada kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengambil gambar pada saat pengumpulan data dilakukan di bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.