

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit berperan penting dalam strategi mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Rumah sakit juga harus bisa memanfaatkan setiap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas serta dapat meminimalisir datangnya keluhan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Oleh sebab itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Salah satu aspek dalam standar pelayanan yang bermutu dapat dinilai dari cara petugas dalam melayani pasien di tempat pendaftaran serta fasilitas pelayanan yang memadai untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yang dapat membantu manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan (Amalina *et al.*, 2021).

Suatu pelayanan dinilai dari pengukuran kepuasan, kepuasan merupakan perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan medis, perasaan ini didapat setelah pengguna membandingkan pelayanan dengan apa yang diberikan dan diharapkan sebagai pengguna pelayanan kesehatan, masyarakat mengharapkan pelayanan yang optimal dengan kualitas pelayanan medis yang sesuai dengan yang diharapkan (Ramadhan, 2023). Kualitas pelayanan berarti terpenuhinya harapan pasien, kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien akan menghasilkan kinerja yang positif. Kepuasan pasien akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya (Apriani & Nurcahyo, 2021).

Kepuasan pasien tergantung kualitas layanan dan upaya pegawai untuk

memenuhi keinginan pelanggannya melalui layanan yang ditawarkan. Pelayanan bisa dikatakan baik ditentukan oleh kenyataan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memuaskan kebutuhan pasien, yaitu kecepatan waktu tunggu registrasi, ketepatan pelayanan, keramahan dan kenyamanan (Puspitasari & Fidyarningsih, 2023).

Diberlakukannya program pemerintah yaitu pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak 2014 yang salah satunya adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) menyebabkan jumlah pasien yang berobat ke rumah sakit semakin meningkat setiap harinya. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah salah satu lembaga kesehatan publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program sosial. Disamping itu, BPJS juga merupakan salah satu program pemerintah yang memberikan jaminan sosial berupa perlindungan yang menjamin rakyat memenuhi kebutuhan kesehatan hidup yang lebih baik. BPJS dibentuk berdasarkan UU No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mengatur Badan Usaha Milik Negara sesuai dengan Pasal 5 (1) dan Pasal 52. Untuk mewujudkan pemberian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh masyarakat Indonesia (Ramadhan, 2023).

Dengan bertambahnya jumlah pasien yang berobat ke rumah sakit merupakan suatu tantangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien. Tidak bisa dipungkiri, dengan meningkatnya jumlah pasien yang berobat membuat petugas menjadi kewalahan di dalam memberikan pelayanan sehingga kadang tidak sempat untuk memberikan senyuman dan salam kepada pasien. Oleh karena itu, ketidakpuasan pasien dapat timbul dikarenakan sikap petugas kesehatan yang kurang ramah. Pasien yang mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas kesehatan tersebut (Purba, 2022).

RSUP Prof. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar adalah rumah sakit Tipe A Pendidikan yang menjadi pusat rujukan nasional untuk wilayah Indonesia Bagian Timur yang memiliki misi untuk menyelenggarakan pelayanan

kesehatan interprofesional yang paripurna dan bermutu untuk seluruh lapisan masyarakat, dimana salah satunya yaitu dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, rekam medis merupakan salah satu upaya yang diperlukan untuk menjaga mutu pelayanan rumah sakit. Pada bagian pendaftaran rawat jalan, terdapat 4 (empat) loket pendaftaran yang melayani registrasi pasien lama rawat jalan yang terdiri dari loket 4 sampai 8.

Proses pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G dilakukan secara *online* yaitu pasien dapat mengakses pada web milik rumah sakit, setelah melakukan proses pendaftaran pasien datang ke rumah sakit sesuai dengan estimasi jam pelayanan yang tertera pada saat melakukan pendaftaran. Berdasarkan Rekapitulasi data kegiatan pelayanan medis Tahun 2024, didapatkan jumlah kunjungan Rawat Jalan dari bulan juli sampai september tahun 2024.



Sumber: Data Sekunder

Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Pasien Rawat Jalan tahun 2024 bulan juli sampai Oktober

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan rawat jalan pasien lama di RSUP Prof. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar tahun 2024 dari bulan juni sampai oktober mengalami perubahan. Pada bulan Juli jumlah kunjungan tercatat

sebanyak 36058 pasien, menurun menjadi 35192 pasien dibulan Agustus. Pada bulan September penurunan drastis menjadi 28729 pasien. Namun, jumlah kunjungan kembali meningkat menjadi 36831 pasien di bulan oktober. Penurunan jumlah kunjungan di bulan september diduga adanya faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan salah satu petugas pendaftaran, ditemukan beberapa keluhan dari pasien terkait ruang tunggu pendaftaran. Keluhan tersebut mencakup kurangnya fasilitas sarana dan prasarana, seperti terbatasnya jumlah kursi tunggu dan ketersediaan kursi roda, yang berdampak terjadinya penumpukan pasien. Selain itu, petugas juga mengungkapkan adanya kendala lain di ruang tunggu, seperti banyaknya pasien yang datang sebelum waktu estimasi, jumlah pengantar per pasien yang berlebihan, serta ketidakpahaman pasien terhadap lokasi poli yang akan dituju. Masalah teknis seperti jaringan yang lambat juga memperburuk situasi, membuat pasien harus menunggu lebih lama. Tidak hanya itu, beberapa pasien masih sering salah memilih poli atau tidak sesuai dengan surat rujukan saat melakukan registrasi online. Semua faktor tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan penelitian (Amalina *et al.*, 2021) dampak ketidakpuasan pasien yang terjadi di rumah sakit adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke rumah sakit, pasien bisa menceritakan pengalaman buruknya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik berobat ke rumah sakit tersebut yang mengakibatkan jumlah kunjungan turun.

Berdasarkan Keputusan Menteri kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa kepuasan pelanggan lebih dari 90% merupakan salah satu standar minimal untuk pelayanan rawat jalan (Depkes RI, 2008). Adapun Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Diana dalam (Wijaya 2014:65) antara lain: 1) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 2) Ketanggapan (*responsiveness*)

adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan. Misalnya dalam merespon keluhan penyakit yang diderita pasien, dan dalam pengurusan biaya administrasi pasien.

3) Keyakinan/jaminan (*assurance*) merupakan kompetensi yang demikian sehingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf. 4) Berwujud (*tangible*) merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan sarana informasi atau komunikasi. 5) Empati(*empathy*) merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual (Elisabeth & Sianaga, 2022).

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Lama BPJS di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Magang**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Menganalisis kepuasan Menganalisis kepuasan Pelayanan Pasien Lama BPJS di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar.

### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien lama rawat jalan peserta BPJS berdasarkan aspek ketanggapan (*responsiveness*).
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS berdasarkan aspek jaminan (*assurance*)
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*)
4. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS berdasarkan aspek perhatian (*emphaty*)
5. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*).

### 1.2.3 Manfaat Magang Pengelolaan Sistem Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

1. Bagi Rumah Sakit
  - a. Sebagai masukan mengenai kepuasan pasien BPJS, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan
  - b. Membantu meningkatkan mutu pelayanan di Instalasi Rekam Medis.
2. Bagi Politeknik Negeri Jember
  - a. Menambah referensi sebagai bahan ajar di lingkungan kampus Politeknik Negeri Jember.
  - b. Sebagai bukti otentik bahwa mahasiswa Politekbik Negeri Jember sudah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
3. Bagi Penulis
  - a. Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja rekam medis dan informasi kesehatan.
  - b. Untuk sarana latihan dan penerapan ilmu pengetahuan yang didapat saat perkuliahan.
  - c. Meningkatkan kemampuan keterampilan dalam bersosialisasi

dengan lingkungan kerja terutama kepada pasien langsung.

### **1.3 Lokasi dan Waktu Magang**

#### 1.3.1 Lokasi

Penelitian dilaksanakan di Jl. Diponegoro, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80113.

#### 1.3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 23 September – 13 Desember 2024

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

#### 1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menggunakan metode 5 dimensi mutu pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien yang mencakup *Tangible* (Berwujud /Nyata), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Empaty* (Empati), *Assurance* (Jaminan) (Elisabeth & Sianaga, 2022).

#### 1.4.2 Populasi dan sampel

##### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Ayu Hendrati R & yu Hendrati R, 2022). Populasi yang digunakan penulis dalam meneliti kepuasan pasien yaitu jumlah pasien lama rawat jalan BPJS pada bulan september di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr.I.G.N.G. Ngoerah Denpasar yaitu sebanyak 36.831

##### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misal karena

terbatasnya dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Ayu Hendrati R & Hendrati R, 2022). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Simple random sampling*. Besar sampel di tentukan menggunakan rumus (Lemeshow, 1997)

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Keterangan :

n = Besar Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat presisi yang diinginkan sebesar 10% = 0,1

p = Proposi dalam populasi = 0,5

q = 1 - p = 1 - 0,5 = 0,5

z = Tingkat kepercayaan sebesar (*Confident Interval*) 95% = 1,96

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dengan menggunakan rumus (Lemeshow, 1997) jumlah sampel dapat dihitung, yakni sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 36831 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2(36831 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{35.372,4924}{3.683,0604} = 95,79$$

$$n = 96$$

Jadi, besar sampel yang akan diambil pada penelitian ini adalah 96 responden pasien lama rawat jalan BPJS.

### 1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki secara langsung di lapangan Observasi dilakukan di bagian registrasi rawat jalan.

#### b. Kuesioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data berupa pertanyaan yang dirancang untuk mendapatkan informasi dari responden terkait variabel yang diteliti. Dalam penelitian kepuasan pelayanan pasien lama BPJS di tempat pendaftaran rawat jalan, kuesioner ini disebarakan menggunakan *Google Form*, dan hasilnya digunakan sebagai dasar analisis dan penarikan kesimpulan.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengambil gambar sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan data lainnya (Sugiyono, 2022). Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengambil gambar dalam proses penelitian