

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang No.36 Tahun 2009, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan agar dapat tercapai derajat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan cita-cita bangsa dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (Indonesia, Undang-Undang, 2009, hlm.1).

Rumah Sakit merupakan sarana yang paling penting untuk menjalankan unsur kesejahteraan melalui kesehatan. Definisi dari Rumah Sakit dalam Undang-Undang No.44 Tahun 2009 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna terdiri dari pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat (Indonesia, Undang-Undang, 2009, hlm.1).

Sistem registrasi pasien merupakan awal pelayanan dari seluruh rangkaian penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Sistem registrasi adalah tempat pelayanan pertama dari seluruh prosedur pelayanan rumah sakit yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan baik atau sebaliknya dengan dilayani oleh petugas yang ramah, sopan, dan penuh tanggung jawab. Sistem registrasi pasien adalah sistem yang mencatat informasi tentang data pribadi pasien dan data lain yang diperlukan seperti penanggung pasien, asuransi, pekerjaan, alamat darurat serta mencatat data kunjungan pasien, atau pasien hendak berkunjung kemana, poliklinik spesialis, laboratorium, UGD dan lain sebagainya (Siswanto 2012, hlm.105).

Pelayanan kesehatan yang diberikan sebuah rumah sakit menentukan kualitas rumah sakit tersebut baik atau tidak. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit khususnya untuk sistem registrasi pasien adalah kepuasan pasien. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan dimana dikatakan puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi apa yang diharapkan oleh pasien dan sebaliknya, ketidakpuasan dapat

dikatakan sebagai kekecewaan pasien apabila kinerja yang diberikan petugas tidak sesuai dengan harapan pasien (Pohan 2007, hlm.156).

Pasien yang berobat ke rumah sakit terbagi menjadi 2 kategori yaitu pasien rawat jalan dan pasien rawat inap. Pasien rawat jalan adalah pasien yang diobati di pelayanan kesehatan tanpa harus menginap di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan kesehatan yang dimaksud meliputi rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan milik pemerintah. Pasien rawat inap adalah pasien yang dirawat di rumah sakit atau menginap berdasarkan rujukan dari pelaksana pelayanan kesehatan atau rumah sakit pelaksana kesehatan (Budioro 2001, hlm.157).

Dalam rangka mewujudkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di rumah sakit, pemerintah ikut serta membantu dengan mempermudah akses pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari segi asuransi kesehatan. Hal ini diwujudkan dengan pembentukan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dalam Undang-Undang No. 40 tahun 2004. Dari SJSN ini kemudian dibentuk suatu badan hukum yang bertujuan untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berdasarkan Undang-Undang No. 24 tahun 2011. BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya untuk menentukan cara yang paling efektif untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Zeithaml *et al* (dalam Rangkuti, 2006) menjelaskan bahwa pelayanan yang bermutu terdiri dari lima dimensi *Service Quality (Servqual)* yaitu kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti fisik (Rangkuti 2006, hlm.151).

Pada era globalisasi ini, rakyat Indonesia cenderung memilih pelayanan kesehatan diluar negeri dibandingkan dengan pelayanan kesehatan dalam negeri. Bank Dunia pada tahun 2004 menjelaskan bahwa devisa Indonesia ke luar negeri dari pasien-pasien yang berobat sekitar Rp70 triliun pada saat itu. Hal ini disebabkan oleh kualitas, kerjasama tim, etika dan sarana pelayanan kesehatan dalam negeri kurang dipercaya dan kurang memuaskan yang penilaiannya berdasarkan penghargaan, kenyamanan, keteraturan, tanggung jawab dan profesionalisme (Wattimena, hlm 48-56).

Dari penelitian yang dilakukan oleh Fachrina (2008) di Rumah Sakit Pusat TNI AU DR Esnawan Antariksa dengan menggunakan metode *servqual*(metode

pengukuran kualitas pelayanan) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* yang terdiri dari 149 responden militer dan 140 responden umum menunjukkan bahwa 8,72 % responden militer dan 7,86 % responden umum merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan.

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Nofiana dan Sugiarsi (2011) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar menunjukkan bahwa dari 10 responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan pendaftaran sebanyak 4 responden (40%) dan tidak puas sebanyak 6 responden (60%).

Tempat yang akan dipilih untuk penelitian ini di Rumah Sakit Tk.II Mohammad Ridwan Meuraksa. Rumah Sakit Tk.II Mohammad Ridwan Meuraksa adalah salah satu rumah sakit kelas B milik TNI AD yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis. Rumah sakit ini menjadi rujukan dari rumah sakit sekitar daerah Jakarta Timur yang mencakup pelayanannya di wilayah kerja Kodam Jaya dengan menerima pasien BPJS. Rumah Sakit Mohammad Ridwan Meuraksa menerima pasien rawat jalan yang memeriksa kesehatannya dengan menggunakan sistem BPJS.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Sistem Registrasi BPJS Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mohammad Ridwan Meuraksa Jakarta Timur.

I.2 Perumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan pada sistem registrasi BPJS dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mohammad Ridwan Meuraksa Jakarta Timur?

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan pada sistem registrasi BPJS dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mohammad Ridwan Meuraksa Jakarta Timur.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran mutu pelayanan sistem registrasi BPJS di Rumah Sakit Mohammad Ridwan Meuraksa Jakarta Timur
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Mohammad Ridwan Meuraksa Jakarta Timur
- c. Menganalisis hubungan mutu pelayanan sistem registrasi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Mohammad Ridwan Meuraksa Jakarta Timur

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Untuk memberikan gambaran kepada Rumah Sakit tentang sistem registrasi yang sedang berjalan
- b. Untuk menjadi bahan evaluasi bagi petugas registrasi Rumah Sakit tentang sistem registrasi yang sedang dijalankan
- c. Untuk memberikan masukan terhadap Rumah Sakit tentang kepuasan yang pasien inginkan untuk sistem registrasi yang baik

I.4.2 Bagi Pasien

- a. Untuk memberitahukan kepada pasien bagaimana standar pelayanan yang baik tentang sistem registrasi di Rumah Sakit
- b. Untuk memberikan pengetahuan kepada pasien tentang alur registrasi yang baik dan benar di Rumah Sakit

I.4.3 Bagi Peneliti

- a. Untuk menambah wawasan dan mengembangkan pengetahuan peneliti tentang sistem registrasi rumah sakit
- b. Untuk menilai dan mengevaluasi program tentang sistem registrasi pasien yang ada di Rumah sakit.