

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain kepada pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan. Pengelolaan rekam medis merupakan salah satu bentuk dari pelayanan penunjang medis yang meliputi pendaftaran assembling, indeksing, koding, analising, *filling* (penyimpanan), serta pemusnahan berkas rekam medis. Salah satu sub unit rekam medis yang membantu terlaksananya system rekam medis adalah sub unit penyimpanan (PERMENKES,2013).

Pelayanan rekam medis informasi kesehatan adalah kegiatan pelayanan penunjang secara profesional yang berorientasi pada kebutuhan informasi kesehatan bagi pemberi layanan kesehatan, administrator, dan manajemen pada sarana layanan kesehatan dan instalasi lain yang berkepentingan berdasarkan pada ilmu pengetahuan teknologi rekam medis, sintesa ilmu-ilmu sosial, epidemiologi, teminologi medis, biostatistik, prinsip hukum medis dan informasi kesehatan (PERMENPAN, 2013).

Penyelenggaraan rekam medis yang baik merupakan salah satu indikator yang paling penting menyangkut mutu pelayanan pada lembaga tersebut. Berdasarkan data yang terdapat pada rekam medis akan dapat diketahui bagaimana mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada seorang pasien,

dianggap memenuhi standar atau tidak, dengan demikian dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan rekam medis bisa berdampak pada puas atau tidak puasnya pasien terhadap pelayanan yang diterima (Nongki, 2011).

Pendaftaran adalah salah satu unit rekam medis, dimana pasien pertama kali mendapatkan pelayanan dari setiap pemberi fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak menerima pelayanan rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan (Budi, 2011). Sehingga di tempat pendaftaran, petugas pelayanan kesehatan wajib melayani pasien dengan baik untuk meningkatkan mutu pelayanan, serta memberikan kepuasan kepada pasien yang menerima jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu sebuah rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan.

Menurut Peraturan Bersama Sekretaris Jenderal Kementerian Kesehatan dan Direktur Utama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial No.2 Tahun 2017, jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran dan iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Peserta adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut PERMENKES RI 2016 tentang

Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%.Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal dan tidak berkualitas.

Berdasarkan penelitian Mustafiah tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran di RS Permata Bunda Purwodadi Tahun 2015 dari 63 sampel, (50,8%) menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dan (50,2%) menyatakan kurang puas terhadap kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran.

Dari penelitian Hendri tentang Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar dari sampel sebanyak 54 responden menunjukkan bahwa responden yang merasa puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori baik 22 responden (48,1), responden yang merasa puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori cukup sebanyak 26 responden (48,1%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pendaftaran dalam kategori baik sebanyak 1 responden (1,9%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pendaftaran dalam kategori cukup sebanyak 3 responden (5,5%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pendaftaran dalam kategori kurang sebanyak 2 responden (3,7%).

Dalam penelitian Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono tentang Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, dari 100 responden. Sebanyak 84%

menyatakan puas, 12% responden menyatakan puas, dan 4% responden menyatakan cukup puas, tidak ada responden yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan penelitian Nur Laeliah dan Heru Subekti tentang Waktu tunggu dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu Tahun 2015 dari 92 responden. Sebanyak 3 orang (3,3%) menyatakan tidak puas, sebanyak 73 orang (79,3) yang menyatakan cukup puas, sebanyak 14 orang (15,2) menyatakan puas, dan sebanyak orang (2,2%) yang menyatakan sangat puas.

Dari hasil penelitian diatas, masih banyak pasien yang menyatakan kurang puas dan tidak puas terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan. Untuk itu, survei dan penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Nasional) di pelayanan pendaftaran rawat jalan sangat perlu dilakukan untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan mutu pelayanan rekam medis yang baik khususnya di unit pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan survei yang peneliti lakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah RSUD.Gunungsitoli Dinas Kesehatan Kabupaten Nias pada 02 Juli 2020. Dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien BPJS(Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan. Dari 10 responden yang di survei, sebanyak 20% menyatakan puas, 60% menyatakan kurang puas, dan orang(20%) menyatakan tidak puas.

Peneliti juga melakukan survei awal di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan dengan menyebarkan kuesioner dan masih ada pasien yang merasa kurang puas atau hanya cukup puas terhadap kualitas di pendaftaran rawat jalan .

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan Tahun 2020”.

## **1.2 Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan Tahun 2020”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien BPJS(Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan Tahun 2020.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan, khususnya di unit pendaftaran rawat jalan.

## 2. Bagi Pendidikan

Sebagai referensi/bahan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca dan sebagai bahan untuk penelitian lanjutan.

## 3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan peneliti untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien BPJS(Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan.