BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Oleh karena itu, Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai standar pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas maka, Rumah Sakit harus memperhatikan aspek kualitas yang berupa kepuasan pasien.

Pelayanan yang diberikan oleh unsur-unsur Rumah Sakit akan menentukan kepuasan pasien. Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan atau persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan menjadi lebih baik sehingga membantu tercapainya kepuasan pasien terhadap Rumah Sakit (Aulia et al., 2019).

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Jika sebuah pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan melebihi apa yang pasien inginkan, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa pelayanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan keinginan pasien maka kualitas pelayanan yang diberikan cenderung tidak baik (Nur Alpiah et al., 2023).

Dalam rangka memenuhi hak masyarakat sebagaimana diamanatkan pada undang-undang, akhir tahun 2004 pemerintah menetapkan Undang-Undang (UU) No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional (JKN). Diharapkan dengan adanya JKN pembiayaan pelayanan kesehatan masyarakat dilaksanakan dalam

sistem asuransi. JKN dimulai sejak 1 Januari 2014. Berdasarkan Permenkes RI terbaru No.6 Tahun 2022 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan yang 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 atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Kemenkes RI No. 6, 2022)

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bagian dari pelayanan yang ada di Rumah Sakit, sebagai lanjutan perawatan yang diberikan di Puskesmas atau Klinik dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat umum. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien melakukan pendaftaran, pemeriksaan, tindakan, pengambilan obat, dan setelah selesai kemudian pasien pulang. Salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baru maupun lama yang menggunakan JKN yaitu Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). TPPRJ dibagi menjadi 2 yaitu TPPRJ *offline* dan TPPRJ *online*. Adapun definisi TPPRJ langsung (*offline*) adalah melibatkan pasien atau anggota keluarganya yang datang langsung ke rumah sakit untuk menerima pelayanan kesehatan. Sedangkan pendaftaran tidak langsung (*online*) melibatkan pasien atau keluarganya mendaftar dengan menggunakan peralatan teknologi seperti mobile JKN (Widianto et al., 2023). Pada TPPRJ *online* di RSUD Jombang pada didapatkan bahwa rata-rata jumlah kunjungan pasien mulai bulan April sampai dengan Juni yang datang perhari kurang lebih mencapai 908 pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 (Kemenkes RI No. 129, 2008) disebutkan bahwa "Standar waktu tunggu untuk pendaftaran rawat jalan tidak lebih dari 10 menit."

Dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di TPPRJ RSUD Jombang pada hari Selasa, 23 Juli 2024 yaitu dengan melakukan survei langsung kepada 10 pasien yang didapatkan bahwa 8 pasien menyatakan puas dengan aplikasi mobile JKN, pelayanan pendaftaran rawat jalan, ketanggapan petugas rawat jalan, kebersihan dan kerapihan ruang pendaftaran rawat jalan, dan jam operasional. Sedangkan 2 pasien menyatakan tidak puas dengan ketanggapan petugas rawat jalan karena waktu tunggu pemanggilan cukup lama sedangkan pasien dalam kondisi sakit. Berdasarkan fenomena yang terjadi pada pendaftaran

rawat jalan melalui mobile JKN di RSUD Jombang diketahui bahwa keterlambatan pemanggilan nomor tunggu disebabkan karena terjadinya masa pembaharuan pada sistem (*update system*), sehingga petugas pendaftaran memberitahukan secara mendadak. Untuk itu, pendaftaran dilakukan secara manual. Adapun standar waktu pelayanan secara manual dan *online* yaitu 10 menit.

Konsep kualitas pelayanan (*Service quality*) diukur melalui 5 dimensi yang meliputi kehandalan (*Reliability*) yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan memberikan waktu yang tepat, keyakinan atau jaminan (*Assurance*) meliputi kemampuan yang sopan dan berpengetahuan luas untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan , perhatian (*Empathy*) atau kepedulian kepada pelanggan, dan tampilan fisik atau berwujud (*Tangibles*) meliputi tampilan fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan personalia . Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidaknya gap (kesenjangan) serta pengaruh terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Marzuq N, 2024).

Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien peserta JKN di RSUD Jombang terdapat ketidakpuasan pasien karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien peserta JKN. Oleh karena itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Jombang peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **"Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan Melalui JKN di RSUD Jombang"**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Jombang melalui mobile JKN ?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui mobile JKN di RSUD Jombang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan mobile JKN pada aspek kehandalan (*Reliability*).
2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan mobile JKN pada aspek ketanggapan (*Responsiveness*).
3) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan mobile JKN pada aspek keyakinan atau jaminan (*Assurance*).
4) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan mobile JKN pada aspek perhatian (*Empathy*).
5) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan mobile JKN pada aspek tampilan fisik atau berwujud (*Tangibles*).

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan terkait tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran rawat jalan serta dapat menjadikan peneliti lebih baik dalam memperhatikan kepuasan pasien yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi sehingga dapat meningkatkan mutu layanan rumah sakit dalam hal kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan.