

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi pelayanan paripurna (*kopehensi*) kepada masyarakat, penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*prefentif*) kepada masyarakat. Menurut Huffman (Purnamasari, 2020) pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap difasilitas pelayanan kesehatan.

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap rumah sakit. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu pemberi pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan di rumah sakit. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik apabila dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertip dan penuh tanggung jawab. Untuk menciptakan pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak rumah sakit perlu timbal balik dari masyarakat yaitu berupa tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran (Kuntoro & Istiono, 2019).

Kualitas atau mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien. Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Oleh karena itu dari sudut pandang pasien terkadang

mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan. Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit di seluruh dunia. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Selain itu, jaminan kualitas dan proses akreditasi di sebagian besar negara mensyaratkan bahwa kepuasan pasien diukur harus secara teratur. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu *Tangibles* (Tampilan fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan sangat penting dari perspektif pasien (Suratri et al., 2018).

Menurut penelitian erlindai (2019) Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16.7%), Pada Komunikasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas tidak puas sebanyak 8 responden (26.7%), Pada Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas tidak puas sebanyak 15 responden (50%), dan minoritas puas sebanyak 3 responden (10%) (Purba, 2019).

Menurut penelitian Intan Aulia Annisa (2021) Karakteristik responden pasien tingkat kepuasan pasien menurut umur terbanyak adalah umur 26 – 35 tahun yaitu 31% (31 dari 100 responden), menurut jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu 72% (72 dari 100 responden), menurut jenis pasien terbanyak adalah pasien BPJS yaitu 59% (59 dari 100 responden), menurut pendidikan terakhir terbanyak adalah SD yaitu 50% (50 dari 100 responden), menurut pekerjaan terbanyak adalah petani/buruh yaitu 31% (31 dari 100 responden), dengan agama terbanyak adalah islam yaitu 92% (92 dari 100 responden).

Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi Tangibles 78%, dimensi Realibility 88,25%, dimensi Responsiveness 88,75%, dimensi Empaty 80,88%, dan dimensi Assurance 80,82% sehingga skor persentase rata – rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun secara keseluruhan sebesar 83,34% dengan klasifikasi kepuasan yaitu sangat puas (Patricia, 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di RS Daha Husada Kediri pada bulan Agustus 2023 dengan wawancara dan observasi secara langsung kepada petugas pendaftaran dan pasien. Petugas pendaftaran mengatakan bahwa alur pendaftaran pasien BPJS masih belum efektif hal tersebut didukung dengan masih adanya komplain pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran khususnya pasien yang menggunakan BPJS, selain itu sarana kursi yang kurang memadai membuat pasien berdiri saat mengantri, hal tersebut membuat pasien tidak ingin lagi melakukan kunjungan kembali. Pada studi pendahuluan yang dilakukan peneliti mengambil responden dari poli rawat jalan yang memiliki kunjungan rata-rata paling banyak setiap harinya, peneliti mengambil 3 pasien dari poli mata sebagai objek observasi yang diamati dari pasien awal datang sampai pasien selesai berobat/pulang. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan rata-rata waktu pelayanan rawat jalan sebesar 67 menit, sedangkan pada pelayanan rawat jalan indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis (Kepmenkes, 2008).

Salah satu penyebab lamanya waktu tunggu pendaftaran pasien adalah karena pada pelayanan pendaftaran pasien yang menggunakan BPJS terdapat 2 tahap pendaftaran yaitu loket utama untuk pengecekan identitas dan persyaratan pasien serta untuk pendaftaran pasien, sedangkan loket BPJS untuk melakukan *finger print* dan mencetak SEP pasien. Hal tersebut membuat pasien harus mengantri 2 kali dan memakan waktu yang lama. Waktu tunggu pasien yang lama terhadap

pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dalam menentukan pandangan suatu rumah sakit (Purnama, 2019).

Dari permasalahan di tempat pendaftaran tersebutlah yang melatar belakangi ketertarikan penulis untuk meneliti kembali tentang kepuasan pasien namun kali ini peneliti hanya terfokus di tempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan judul “Tinjauan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan Di Rumah Sakit Daha Husada Kediri”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan Di Rumah Sakit Daha Husada.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan metode *service quality* berdasarkan 5 dimensi kepuasan di Rumah Sakit Daha Husada.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik responden yang diwawancara mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan Di Rumah Sakit Daha Husada
2. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi Tangible (Tampilan fisik) di Rumah Sakit Daha Husada
3. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi Reliability (Kehandalan) di Rumah Sakit Daha Husada

4. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi Responsiveness (Ketanggapan) di Rumah Sakit Daha Husada
5. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi Assurance (Jaminan) di Rumah Sakit Daha Husada
6. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi Empathy (Empati) di Rumah Sakit Daha Husada

1.4 Manfaat

1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan)

1. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap kinerja petugas Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien
3. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien

1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana)

1. Bagi Rumah Sakit Daha Husada, hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai masukan dan pertimbangan dalam evaluasi terhadap kinerja petugas pendaftaran agar meningkatkan mutu pelayanan

2. Bagi institusi, diharapkan dapat memberikan masukan teoritis sebagai sumber pembelajaran bagi pendidikan
3. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan berpikir penulis, serta dapat mengaplikasikan ditempat kerja
4. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan