

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 (Menkes RI, 2010). Rumah sakit menyediakan pelayanan kuratif kompleks, pelayanan gawat darurat, pusat alih pengetahuan, teknologi, dan berfungsi sebagai pusat rujukan.

Pelayanan rawat jalan adalah fasilitas yang disediakan di seluruh rumah sakit. Pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitas medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap (Menkes RI, 1987). Masyarakat Indonesia sangat membutuhkan pelayanan rawat jalan di rumah sakit untuk menunjang usaha dalam mencapai kesehatannya. Maka dari itu rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan jasa pelayanan.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien yaitu manusiawi, cepat, ramah, dan komunikatif. Tidak jarang jika ditemukan pasien yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas karena

dianggap kurang dalam melayani kebutuhan pasien. Bahkan bukan hal yang tidak mungkin bila minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit sedikit berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang lain yang bisa memberikan jaminan kepuasan yang lebih baik. Sehingga kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu rumah sakit ingin tetap berkembang.

Kepuasan merupakan “*outcome*” layanan kesehatan tentang peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Soumokil, Syafar & Yusuf, 2021). Kepuasan pasien merupakan indikator utama standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan, pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan ditempat pelayanan kesehatan tersebut. Apabila tingkat kepuasan pasien di rumah sakit rendah maka tidak menutup kemungkinan pasien tidak ingin kembali lagi ke rumah sakit tersebut. Hal ini juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Pelayanan dianggap memuaskan apabila tidak ada kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga terjadi kesesuaian antara pelayanan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Seperti pelayanan yang cepat, mudah, ruang tunggu yang nyaman, dan petugas yang ramah yang mana secara keseluruhan memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa pasien rawat jalan pada bulan November – Desember mengalami penurunan yaitu 10.584 ke 10.541 dan dilihat melalui ulasan pada google maps Rumah Sakit Umum Queen Latifa dimana pasien memberikan review kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Pada tanggal 21 Januari 2023 melalui wawancara 10 pasien di pelayanan rawat jalan dengan data yang didapatkan 60% mengatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan, 40% mengatakan pelayanan sudah memuaskan. Sehingga ketidakpuasan pasien tersebut mempengaruhi mutu pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa”.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Pada pada bulan November-Desember 2022 Rumah Sakit Umum Queen Latifa mengalami penurunan jumlah pasien, dimana masih menjumpai adanya komplain/keluhan dari pasien karena masalah di pelayanan rawat jalan .

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuainya gambaran tingkat kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa.

2. Tujuan Khusus

a. Diketuainya Gambaran karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pekerjaan) pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa.

b. Diketuainya Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa berdasarkan lima dimensi mutu, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

D. Ruang Lingkup

1. Lingkup Keilmuan

Lingkup keilmuan dalam penelitian ini adalah Ilmu Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

2. Lingkup Materi

Lingkup materi dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan.

3. Lingkup Lokasi

Lingkup lokasi dalam penelitian ini di Rumah Sakit Umum Queen Latifa.

4. Lingkup Waktu

Lingkup waktu dalam penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei- Juni.

5. Lingkup Metode

Lingkup metode dalam penelitian ini adalah kuesioner.

6. Lingkup Objek

Lingkup objek dalam penelitian ini adalah ruang tunggu di pelayanan rawat jalan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengembangan pengetahuan rekam medis dalam hal mutu pelayanan rekam medis.
- b. Bagi penulis lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan atau referensi di bidang rekam medis khususnya di mutu pelayanan rekam medis.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah Sakit, penelitian ini bisa menjadi bahan masukan atau bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit.
- b. Bagi Kepala Rekam Medis, penelitian ini bisa dijadikan bahan masukan atau bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit.

- c. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat membuat wawasan dan pengetahuan yang baik di bidang rekam medis khususnya dalam mutu pelayanan rekam medis.
- d. Bagi pasien, pasien bisa merasakan peningkatan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Queen Latifa.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Tabel Keaslian Penelitian

No.	Peneliti, tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Dewi Jelita, 2021)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual	Menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Dimensi tangibles sebagian besar menyatakan puas 52,58 %. Pada dimensi reliability sebagian besar menyatakan puas 51,55 %. Pada dimensi responsiveness sebagian besar menyatakan sangat puas 46,39 %. Pada dimensi assurance sebagian besar menyatakan puas 46,39 %. Pada dimensi empathy sebagian besar menyatakan puas 48,45 %. Dengan demikian dimensi responsiveness memiliki tingkat kepuasan paling tertinggi.	Persamaan terletak pada pengambilan sampel, analisis data	Perbedaan terletak pada subjek penelitian, sampel penelitian, tempat penelitian, dan kuesioner penelitian
2.	(Aulia Annisa, 2020)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah	Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan rancangan <i>Cross-sectional</i>	Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi Tangibles sebesar	Persamaan terletak pada teknik pengambilan sampel, analisis data	Perbedaan terletak pada subjek penelitian, sampel penelitian,

Sakit Paru Dungs
Madiun

78,00%, dimensi realibility
88,25%, dimensi
responsiveness 88,75%,
dimensi empathy 80,88%, dan
dimensi assurance 80,82%.
Sehingga skor presentase rata
– rata tingkat kepuasan
pasien secara keseluruhan
sebesar 83,34% dengan
klasifikasi kepuasan yaitu
sangat puas.

tempat
penelitian, dan
kuesioner yang
digunakan

3. (Tonis and Wiranata, 2020)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan DI RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015	Jenis penelitian kuantitatif dengan desain <i>Cross-sectional</i>	Kepuasan pasien di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci masih rendah, yaitu masih 48% yang menyatakan puas dengan pelayanan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci.	Persamaan terletak pada metode penelitian yang digunakan	Perbedaan terletak pada sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, tempat penelitian, dan tujuan penelitian
-------------------------------	---	---	--	--	--