

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. Tujuan rumah sakit adalah memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pasien, memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan, untuk mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkatan kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum menerima pelayanan service dan after service yang mereka dapatkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah perbandingan kinerja (atau Hasil) diamati terhadap harapan. Jadi kepuasan pasien adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan seseorang.

Rumah sakit umum Daerah (RSUD) Bagas Waras Klaten Merupakan rumah sakit yang kini telah memasuki usia delapan tahun meski usianya terbilang masih muda namun bagas waras dinilai telah menghadirkan pelayanan yang prima bagi masyarakat Klaten. Pelayanan dan kinerja

RSUD bagas waras yang makin baik tersebut yang diutarakan oleh Bupati Klaten Sri Mulyani seperti halnya rumah sakit yang telah puluhan tahun berpengalaman dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kantor pendaftaran rawat jalan adalah titik kontak pertama bagi pasien dirawat di rumah sakit. layanan domestik informasi yang diberikan rumah sakit kepada pasien mempengaruhi minat kunjungan pasien Penerimaan rawat jalan merupakan pintu masuk pelayanan pertama fasilitas kesehatan. Beberapa pasien memilih untuk dirawat di pusat kesehatan Pikirkan area resepsionis dan staf yang bagus memuaskan.

Meneliti tingkat kepuasan pasien sangat penting dilakukan karena merupakan sebuah indikator mutu dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan peraturan menteri kesehatan republik Indonesia No 43 tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan dalam suatu daerah minimal terdapat pelayanan kesehatan meliputi Polindes, Poskesdes, Puskesmas, bidan praktek swasta, klinik pratama, klinik utama, klinik bersalin, balai kesehatan ibu dan anak, rumah sakit pemerintah maupun swasta.

Untuk mendukung pelayanan yang tersedia di Rumah sakit dengan menggunakan sistem informasi yang terkomputerisasi yang disebut Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Dari sekretariat kesehatan RI No. 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Home Care. Rumah sakit adalah sistem komunikasi dan IT yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan

koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk mengumpulkan informasi akurat dan tepat. SIMRS dapat bekerja secara otomatis Setiap layanan menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat untuk dikurangi jumlah antrian di tempat pendaftaran. Pendekatan SIMRS berhasil Registrasi pasien seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), di RSUD Bagas Waras Klaten Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) mulai digunakan pada Bulan Juli 2022, dimana dengan menerapkan sistem ini di rumah sakit bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan pelayanan rumah sakit.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan pada pasien rawat jalan yang menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSUD Bagas Waras Klaten pada tanggal 23 Oktober 2023 dengan 10 sampel penelitian. Dalam survei awal ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan 5 orang responden laki-laki dan 5 orang responden perempuan dengan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) tersebut. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa 7 orang pasien menyatakan puas terhadap pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), namun 3 orang pasien menyatakan bahwa kurang puas terhadap Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), 3 orang pasien tersebut 2 diantaranya mengeluh tentang informasi yang didapatkan dari petugas kurang jelas mengenai alur pendaftaran dan 1 diantaranya mengeluh tentang petugas yang kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien.

Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut maka mendorong peneliti untuk meneliti tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) di RSUD Bagas Waras Klaten Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai “Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) di RSUD Bagas Waras.Klaten Tahun 2024?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diketahui persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Bagas Waras.Klaten.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan ditentukan berdasarkan aspek fisik (*Tangible*).

- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan aspek tepat waktu dan tanggap (*Responsiveness*).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan perspektif reliabilitas (*Reliability*).
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan aspek jaminan (*Assurance*).
- f. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dari perspektif empati (*Empathy*).

D. Ruang lingkup

Ruang lingkup penelitian meliputi ruang lingkup waktu, ruang lingkup tempat, ruang lingkup materi untuk penjabarannya sebagai berikut:

1. Ruang lingkup waktu

Waktu pelaksanaan penelitian Karya Tulis Ilmiah mulai dari bulan Mei-Juni 2024 di RSUD Bagas Waras Klaten

2. Ruang lingkup tempat

Kegiatan penelitian Karya Tulis Ilmiah dilaksanakan di Unit Rekam Medis RSUD Bagas Waras Klaten

3. Ruang lingkup materi

Materi penelitian ini termasuk materi terkait Mutu Pelayanan Rekam Medis di rumah sakit

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkuat teori-teori dalam bidang pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Unit Rekam Medis

Sebagai bahan kajian yang berguna untuk pengetahuan dan pengembangan ilmu rekam medis.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Putera, P.J.C., Posangim, J. and Manampiring, A.E. (2023)	Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado	Kuantitatif dengan desain potong lintang (<i>cross sectional</i>)	96% Puas Pada Dimensi Fisik (<i>Tangible</i>), 95% Puas Pada Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>), 96% Puas Pada Dimensi Tanggap (<i>Responsivess</i>), 89,7% Puas Pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>), 95% Puas Pada Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Metode penelitian yang digunakan sama 2. Penggunaan variabel penelitian yaitu <i>Tangible</i> , <i>Reability</i> , <i>Responsivess</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> sebagai variabel independent.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah analisis data , perbedaan tempat dan waktu meneliti.
2	Nur Hafidzah, 2021	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	Penelitian Dengan Rancangan Historical Cohort , Dengan Pendekatan Kualitatif	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Kualitas Pelayanan	1. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan 2. Mengidentifikasi persentase	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah pada penggunaan variabel penelitian dimana pada

No	Peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
					kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan dan pekerjaan	penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen, di samping itu perbedaan lain adalah pada tempat, alat analisis data yang digunakan
3	Azyyati Ridha Alfian,dkk, 2020	Gambaran Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien TPPRJ di Puskesmas Ulak	Kuantitatif dengan rancangan penelitian (<i>cross sectional</i>).	75,8% puas pada dimensi fisik (<i>Tangible</i>), 70,5% puas pada dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>), 80% puas pada dimensi tanggap (<i>Responsiveness</i>), 77,9% puas pada dimensi jaminan (<i>Assurance</i>), 75,8%	Persamaannya adalah pada penggunaan variabel kepuasan pelayanan dan pelayanan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri bagi pasien	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah pada penggunaan variabel penelitian dimana pada penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel kualitas

No	Peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
				puas pada dimensi		pelayanan sebagai variabel independen, di samping itu perbedaan lain adalah pada tempat, alat analisis data yang digunakan.