

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan adalah hak asasi setiap orang. Kesehatan saat ini merupakan kebutuhan pokok dan harus selalu dijaga oleh masyarakat. Dari kebutuhan tersebut masyarakat menyadari perlunya untuk tetap sehat dan mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Pebrianti & Porwani, 2018). Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pemerintah Indonesia, 2009).

Saat pasien pertama kali datang ke rumah sakit untuk berobat, tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan di suatu rumah sakit. Proses pelayanan kesehatan tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak ada bagian pendaftaran. tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap rumah sakit. Kesan pertama yang diberikan petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Maulidah, 2019).

Berkaitan dengan kepuasan, Mowen dan Minor mengemukakan dalam buku *Consumer Behavior* bahwa selama dan setelah konsumsi serta pemakaian produk atau jasa, konsumen mengembangkan rasa puas atau tidak puas. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pascapemilihan/mengonsumsi barang atau jasa tersebut (Mowen & Minor, 2002). Adapun menurut Ilyas bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan (Ilyas, 1999).

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan rumah sakit. Umumnya, jika petugas pendaftaran memberikan layanan yang ramah, sopan, bijaksana, dan bertanggung jawab, pasien akan mendapat kesan pertama yang baik. Pasien sering mengeluhkan situasi tertentu yang membuat mereka meninggalkan kesan pertama yang buruk, seperti sikap petugas yang kurang sopan, kurang ramahnya petugas, dan lambatnya pelayanan yang diberikan (Kuntoadi & Sari, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sebastio Yofi Fina bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap petugas pendaftaran sebesar 71,83%, kehandalan petugas pendaftaran sebesar 68,83%, empati petugas pendaftaran sebesar 66,31% (Fina, 2017). Sedangkan menurut hasil penelitian

yang dilakukan oleh Rosi Damayanti dan Nanda Aula Rumana bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap petugas pendaftaran sebesar 82,59%, kehandalan petugas pendaftaran sebesar 79,23%, empati petugas pendaftaran sebesar 78,62% (Damayanti & Rumana, 2017). Adapun menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Puteri Fannya, Delmi Sulastri, dan Rosfita Rasyid bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap petugas pendaftaran sebesar 77,8%, kehandalan petugas pendaftaran sebesar 72,8%, dan empati petugas pendaftaran sebesar 85,2% (Fannya et al., 2018). Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa kepuasan pasien masih dibawah standar pelayanan minimal rumah sakit yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu minimal sebesar $\geq 90\%$ (Kemenkes RI, 2008).

Rumah Sakit Bhakti Kartini merupakan salah satu rumah sakit umum milik swasta dan tergolong kedalam Rumah Sakit Tipe C dengan kapasitas tempat tidur untuk rawat inap adalah 103 tempat tidur. Rumah Sakit Bhakti Kartini beralamat di JL. RA Kartini, RT.004/RW.003, Margahayu, Kec. Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat. Pelayanan kesehatan pertama yang diberikan di Rumah Sakit Bhakti Kartini adalah dimulai dari bagian pendaftaran rawat jalan, yang memiliki 5 loket pendaftaran, dengan jumlah petugas pendaftaran sebanyak 9 petugas yang terbagi menjadi tiga *shift* yaitu 5 petugas pada jam 07.00 untuk pagi, 3 petugas pada jam 13.30 untuk siang, dan 1 petugas pada jam 21.00 untuk malam. Berdasarkan data kunjungan pasien lama rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini pada bulan Desember 2020 sebanyak 6.883 pasien, bulan Januari 2021 sebanyak 6.552 pasien, bulan Februari 2021 sebanyak 6.034 pasien.

Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien rawat jalan terhadap petugas pendaftaran yang dilakukan oleh bagian *customer service* di Rumah Sakit Bhakti Kartini, didapatkan kepuasan pasien pada bulan Desember 2020 sebesar 87%, pada bulan Januari 2021 sebesar 83%, dan pada bulan Februari 2021 sebesar 86%, Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh belum mencapai standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu $\geq 90\%$ (Kemenkes RI, 2008). Dampak dari kepuasan pasien yang rendah terhadap pelayanan di pendaftaran rawat jalan yaitu dapat menyebabkan pasien tidak akan kembali berobat ke rumah sakit, menyebabkan pengunjung rumah sakit berkurang, dan membuat profit rumah sakit akan menurun.

Uraian dari latar belakang tersebutlah yang membuat peneliti ingin mengetahui lebih lanjut sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan dapat memberikan kepuasan kepada pasien di Rumah Sakit Bhakti Kartini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini?.”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan (*Reliability*) dari pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap daya tanggap (*Responsiveness*) dari pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap jaminan (*Assurance*) dari pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini.
4. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap empati (*Emphaty*) dari pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan. di Rumah Sakit Bhakti Kartini.
5. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap bukti fisik (*Tangibles*) dari pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini.

1.4.2. Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan dan dapat digunakan sebagai evaluasi pengambilan kebijakan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Kartini.

1.4.3. Bagi Bidang Akademik

Menambah bahan kajian yang bisa dimanfaatkan untuk pengetahuan dan pengembangan bagi sivitas akademika prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan serta sebagai bahan acuan atau referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Salah satu indikator kualitas pelayanan di rumah sakit adalah tingkat kepuasan pasien. Dampak dari kepuasan pasien yang rendah terhadap pelayanan petugas pendaftaran yaitu dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan rumah sakit dan berakibat menurunnya kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit. Peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini. Peneliti akan melakukan penelitian dengan pasien rawat jalan dibagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini. Waktu penelitian dimulai dari September 2020 - Agustus 2021, dengan metode penelitian analisis deskriptif bersifat kuantitatif. Sasaran dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan di bulan April 2021 - Juni 2021.