

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 (Depkes, 2009). Sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan dalam memenuhi tujuan pembangunan kesehatan, saat ini rumah sakit menghadapi berbagai tantangan untuk dapat melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan (Sari, 2013).

Pelayanan kesehatan adalah suatu aktifitas yang pelaksanaannya diharuskan adanya ketertiban banyak faktor, contohnya kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien dan penyampaian informasi yang jelas (Iskandar, 2016). Di rumah sakit terdapat beberapa unit kerja yang saling membantu dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu unit kerja tersebut ialah unit rekam medis.

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan (Depkes, 2008). Salah satu pelayanan yang menjadi bagian dari unit Rekam medis ialah pelayanan ditempat pendaftaran pasien. Kegiatan yang mencakup Rekam medis adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) (Sulistiyorini et al., 2010).

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu hal yang diharapkan dan sudah menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas juga klinik atau balai pengobatan yang didalamnya terdiri atas pelayanan yang beragam seperti pemeriksaan, perawatan, farmasi, laboratorium, termasuk pelayanan rekam medis merupakan organisasi jasa pelayanan umum yang melayani masyarakat secara langsung, oleh karena itu rumah sakit dan puskesmas harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan harapan pasien (Depkes, 2017). Mutu Pelayanan penting diperhatikan karena menyangkut kepuasan pada pasien rawat jalan di rumah sakit. Salah satu dari aspek mutu yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (I. S Pohan, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rireza Zanari Wifa Wangi pada tahun 2017 di RS Paru Dungus Madiun didapatkan tingkat kepuasan

di ketahui sebagian besar merasa puas 76,9% dan kurang puas 23,1%. diambil dari 91 responden (Wangi, 2017). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Juliesty Leornell Agatha Manarap pada tahun 2017 di RSUD Panembahan Senopati Bantul menunjukkan bahwa pasien sebagian besar merasa puas 46,9% dan kurang puas 53,1% (Manarap, 2017). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Erlindai pada tahun 2011 didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 43,3%, dan mayoritas puas sebanyak 56,7% (Erlindai, 2011). Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari pendaftaran pasien sampai pasien pulang. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan penelitian sebelumnya masih belum memenuhi standar pelayanan minimal. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rawat Jalan harus $\geq 90\%$ (Depkes, 2008).

Berdasarkan observasi awal, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tebet adalah rumah sakit tipe C yang berlokasi di Jl. Prof. DR. Soepomo No.54 Tebet Barat., Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan. Diketahui bahwa RSUD Tebet Jakarta Selatan mempunyai 9 petugas yang melayani proses pendaftaran rawat jalan. Pada tahun 2020 bulan November jumlah pasien rawat jalan di RSUD Tebet sebanyak 7.847 (50,5%) pasien dan pada bulan Desember pasien sebanyak 7.690 (49,5%) pasien diseluruh poli/unit.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan di unit pendaftaran RSUD Tebet Jakarta Selatan terhadap beberapa responden diketahui bahwa masih adanya kekurangan pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yaitu ruang tunggu yang terlalu kecil, toilet yang kurang bersih, kurangnya loket pada bagian pendaftaran serta kurangnya keramahan petugas dalam proses pelayanan pendaftaran rawat jalan. Dampak dari permasalahan diatas akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Tebet Jakarta selatan yang mengakibatkan pasien tidak akan kembali berobat ke rumah sakit tersebut, pasien akan memberitahu orang lain tentang pelayanan yang buruk di rumah sakit tersebut, dan pendapatan rumah sakit akan menurun yang membuat citra rumah sakit tersebut menjadi buruk.

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tebet Jakarta Selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran rawat jalan RSUD Tebet?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran rawat jalan RSUD Tebet.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Tebet Jakarta Selatan.
2. Identifikasi kepuasan pasien di instalasi loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Tebet dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Manfaat penelitian ini bagi RSUD Tebet adalah sebagai masukan untuk bahan evaluasi pelayanan pasien dalam upaya meningkatkan kualitas mutu pelayanan dibagian pendaftaran.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan materi dalam pembelajaran bagi mahasiswa pendidikan Program studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

1.4.3 Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis dapat mempraktekkan langsung teori serta menambah pengetahuan dan wawasan tentang mutu pelayanan kesehatan yang baik di rumah sakit.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian karya tulis ilmiah ini, penulis membahas tentang mengidentifikasi kepuasan pasien di unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan 5 dimensi Parrasuraman yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2020 sampai Mei 2021 di RSUD Tebet yang berlokasi di Jl Prof. DR. Soepomo No.54 Tebet Barat., Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan dengan membagikan angket kepada yang telah mendapatkan pelayanan ditempat pendaftaran. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke instalasi pendaftaran rawat jalan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif.