

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai tindak lanjut dalam terwujudnya paradigma pembangunan kesehatan, pemerintah merancang terlaksananya program Indonesia Sehat 2020 guna meningkatkan pembangunan dan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini Rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Suatu tantangan bagi setiap rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah pelayanan rekam medis. Untuk meningkatkan mutu pelayanan rekam medis kepada masyarakat, Masalah kesehatan merupakan hal yang penting di dalam kehidupan masyarakat. Masih banyak masyarakat yang sulit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terutama ketika sakit. Rumah sakit adalah instansi kesehatan yang bertugas melaksanakan pelayanan kesehatan melalui upaya penyembuhan pasien dan upaya rehabilitasi pasien.

Pada dasarnya kepuasan atau ketidakpuasan pasien merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, di unit rekam medis khususnya bagian TPPRJ, kepuasan pasien dapat dilihat dari pendapat pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. TPPRJ dapat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan karena baik tidaknya pelayanan yang diterima pasien pertama kali diberikan dibagian TPPRJ.

Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, masyarakat harus datang ke rumah sakit untuk mendaftar kemudian mengantri, dan sebagainya. Pada saat mendaftar pasien harus menunggu lama dengan antrian yang sangat panjang. Selain itu pasien juga harus sabar menunggu pada saat mengantri di panggil namanya untuk di periksa di poliklinik. Hal ini menyebabkan pasien tidak dapat langsung diberikan pelayanan kesehatan secara cepat.

Masih banyak pasien yang mengeluh akan kualitas pelayanan pendaftaran pasien di rumah sakit RSPAD Gatot Soebroto, khususnya pada pendaftaran pasien rawat jalan. Di RSPAD Gatot Soebroto pendaftaran pasien ada 2 jenis yaitu pendaftaran pasien baru dan pendaftaran pasien lama. Pendaftaran pasien baru memerlukan waktu yang lebih lama karena pendaftaran pasien baru dan lama tidak menggunakan formulir pendaftaran untuk mengisi data-data pasien sehingga waktu penginputan lebih lama. Sehingga dalam mendaftar pasien memerlukan waktu yang lebih lama dan ini membuat pasien lama menunggu lama untuk mendaftar.

Sehingga banyak pasien yang mengeluh karena waktu pasien habis untuk menunggu giliran untuk mendaftar. Tidak hanya pasien tetapi rumah sakit pun memiliki kendala dalam hal efisiensi kerja dan waktu dalam mengelola pendaftaran pasien. Semakin bertambahnya jumlah pasien semakin bertambah kepadatan jumlah antrian pendaftaran di rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang pasien rasakan dengan harapannya. Dengan konsumen merasa puas terhadap suatu penggunaan jangka panjang sebab rasa puas konsumen akan mempengaruhi tindakan yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dimana selanjutnya mereka tidak akan mudah berpindah jasa karena stimulasi pemasaran.

Dalam rangka menjaga kesetiaan pasien, rumah sakit yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memberikan kepada pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik, harga lebih murah daripada pesaingnya. Pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah kerumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik, agar suatu rumah sakit dapat bertahan memenangkan persaingan tersebut, rumah sakit harus memiliki pasien yang setia (customer loyalty) untuk mencapai maka rumah sakit harus melakukan reformasi program demi mendapatkan pasien yang setia (Kotler, 2004) .

Bila harapan pasien tidak dapat dipuaskan maka pasien akan kecewa dan beralih ke sarana kesehatan lain yang pasien harapkan dapat memberikan kepuasan menurut penelitian (Leebov 2006), terdapat empat alasan mengapa pasien tidak puas beralih ke pelayanann yang lain 54% karena merasa tdak nyaman, 23% karena waktu pelayanan lama, dan 23% karena kualitas pelayanan yang buruk untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan maka pihak penyedia layanan kesehatan (health provider) harus mengenal pelanggan didapatkan.

Kepuasan pasien merupakan perasaan atas kesesuaian harapan-harapan pelanggan dan kesan pasien atas hubungan yang diterima melalui pelayanan yang di berikan, jadi kepuasan pasien di pengaruhi oleh pelayanan yang diberikan di rumah sakit puas atau tidak puas. Jika kepuasan pasien tersebut dipuaskan, maka akan melakukan pembelian yang berulang-ulang.

Kepuasan pasien ditentukan oleh pelayanan yang diberikan, jika pelayanan yang diberikan baik, diharapkan dapat memberikan kepuasan dan mempertahankan pelanggan yang lebih banyak, karena apabila pasien mendapatkan pelayanan yang menurut pendapat pasien baik, maka ia akan merasa puas dengan pelayanannya, dan hal tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien yang terbentuk dari pendapat pasien itu sendiri, maka pihak rumah sakit senantiasa harus meningkatkan pelayanannya, karena setiap orang memiliki pendapat tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan, dengan demikian rumah sakit akan mendapatkan kunjungan pasien yang meningkat.

Di RSPAD Gatot Soebroto pelayanan yang di berikan kepada pasien masih kurang memuaskan, diantaranya kurang ramah, sopan dan senyum. Banyak masalah yang ditemukan diantaranya: dalam hal waktu menunggu, keramahan petugas, kejelasan informasi, keikutsertaan mengambil keputusan berobat, kepercayaan terhadap petugas sehingga menyulitkan pasien atau keluarga pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendra di rumah sakit umum daerah luwuk kabupaten banggai tahun 2008 tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran menunjukkan dari 120 responden yang diteliti didapatkan 32,2% puas sesuai harapan. ketidakpuasan 67,7% belum puas atau belum sesuai harapan.

Menyatakan bahwa kinerja, kehandalan, etika, hargadan fasilitas merupakan faktor penting yang mendorong adanya kedekatan petugas yang berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Dalam rangka menjaga kesetian pasien, rumah sakit yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memberikan kepada pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik, harga lebih murah daripada pesaingnya. Lassar (2004), Pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah kerumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik, agar suatu rumah sakit dapat bertahan memenangkan persaingan tersebut, rumah sakit harus memiliki pasien yang setia (customer loyalty) untuk mencapai maka rumah sakit harus melakukan reformasi program demi mendapatkan pasien yang setia (Kotler, 2004).

Kepuasan pasien berkaitan dengan pelayanan yang diberikan . Jika pelayanan yang diberikan baik, diharapkan dapat memberikan kepuasan dan mempertahankan pelanggan yang lebih banyak, karena apabila pasien mendapatkan pelayanan yang menurut pendapat pasien baik, maka ia akan merasa puas dengan pelayanannya, dan hal tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien yang terbentuk dari pendapat pasien itu sendiri, maka pihak rumah sakit senantiasa harus meningkatkan pelayanan.

Karena setiap orang memiliki pendapat tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan, dengan demikian rumah sakit akan mendapatkan kunjungan pasien yang meningkat.

Bila harapan pasien tidak dapat dipuaskan maka pasien akan kecewa dan beralih ke sarana kesehatan lain yang pasien harapkan dapat memberikan kepuasan menurut penelitian Leebov 2005, terdapat empat alasan mengapa pasien tidak puas beralih ke pelayanan yang lain 54% karena merasa tidak nyaman, 23% karena waktu pelayanan lama, dan 23% karena kualitas pelayanan yang buruk untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan maka pihak penyedia layanan kesehatan (health provider) harus mengenal pelanggan didapatkan.

Kepuasan pasien merupakan perasaan atas kesesuaian harapan-harapan pelanggan dan kesan pasien atas hubungan yang diterima melalui loyalitas pasien, jadi kepuasan pasien di pengaruhi oleh hubungan kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Jika kepuasan pasien tersebut dipuaskan, maka akan melakukan pembelian yang berulang-ulang.

Lima dimensi faktor –faktor kepuasan pasien adalah tangibles atau bukti fisik, reliabilty atau keandalan, responsiveness atau responsif, security atau jaminan, understanding atau knowing the costumers atau pemahaman konsumen. Faktor yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan dibidang kesehatan adalah dimensi difokuskan menjadi 5 dimensi (ukuran) kualitas jasa pasien pelayanan (parasuraman, 2005).

Berdasarkan hasil observasi dari 30 pasien di peroleh faktor- faktor yang menyebabkan ketidakkepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien yang di berikan di rumah sakit sebagai berikut :

1. Masih terdapat petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien.
2. Kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman.
3. Waktu penginputan data yang memerlukan waktu lama sehingga terjadi penumpukan pasien.
4. Masih kurang SDM di bagian pendaftaran pasien.
5. Masih kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tergerak untuk mengangkat dalam penelitian yang berjudul “ *Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan di RSPAD Gatot Soebroto*” untuk itu peneliti ingin meneliti tentang kesetiaan pasien sebagai pelanggan rumah sakit.

1.2 Perumusan Masalah

Kepuasan pasien ditentukan oleh pelayanan yang diberikan, jika pelayanan yang diberikan baik, diharapkan dapat memberikan kepuasan dan mempertahankan pelanggan yang lebih banyak, karena apabila pasien mendapatkan pelayanan yang menurut pendapat pasien baik, maka ia akan merasa puas dengan pelayanannya, dan hal tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien yang terbentuk dari pendapat pasien itu sendiri, maka pihak rumah sakit senantiasa harus meningkatkan pelayanannya, karena setiap orang memiliki pendapat tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan,

dengan demikian rumah sakit akan mendapatkan kunjungan pasien yang meningkat.

Lassar (2004), Pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah kerumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik, agar suatu rumah sakit dapat bertahan memenangkan persaingan tersebut, rumah sakit harus memiliki pasien yang setia (customer loyalty) untuk mencapai maka rumah sakit harus melakukan reformasi program demi mendapatkan pasien yang setia (Kotler, 2004).

Di RSPAD Gatot Soebroto pelayanan yang di berikan kepada pasien masih kurang memuaskan pasien seperti kurang ramah, sopan dan senyum. Banyak masalah yang ditemukan diantaranya: dalam hal waktu menunggu, keramahan petugas, kejelasan informasi, keikutsertaan mengambil keputusan berobat, kepercayaan terhadap petugas sehingga menyulitkan pasien atau keluarga pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan hasil pengamatan dan permasalahan yang ditemukan, maka peneliti merumuskan masalah : “ Faktor- faktor apa yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan di RSPAD Gatot Soebroto?”

1.3 Pertanyaan penelitian

1.3.1.1 Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSPAD Gatot Soebroto ?

1.3.1.2 Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran pasien baru rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto ?

- 1.3.1.3 Adakah pengaruh faktor-faktor kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran pasien baru rawat jalan yang di berikan di RSPAD Gatot Soebroto ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang di kemukan, maka tujuan dari penelitian adalah :

1.4.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien baru rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto.

1.4.2. Tujuan Khusus

- 1.4.2.1 Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan pasien rawat jalan di di RSPAD Gatot Soebroto
- 1.4.2.2 Mengidentifikasi kepuasan pelayanan pendaftaran pasien baru rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto
- 1.4.2.3 Menganalisa pengaruh faktor-faktor kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran pasien baru rawat jalan

1.5.1. Manfaat Penelitian Bagi Rumah Sakit

- 1.5.1.1. Melalui hasil penelitian ini dapat di jadikan sabagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan dan mempertahankann kepuasan serta posisi yang telah ada di dalam menciptakan kepuasan kepada konsumen atau pasien, sehingga dapat memberikan pelayanan seoptimal mungkin.

- 1.5.1.2 Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan mengenai pelayanan yang diberikan oleh RSPAD Gatot Soebroto, sehingga kepuasan pelanggan tercapai.
- 1.5.1.3 Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan di RSPAD dalam rangka meningkatkan pelayanan pendaftaran dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penentuan rencana strategi pemasaran.

1.5.2 Manfaat Penelitian Bagi Akademik

- 1.5.2.1 Digunakan sebagai referensi atau bacaan bagi pengembang studi ilmu-ilmu kesehatan pada manajemen rumah sakit berdasarkan situasi terkini yang didapatkan penulis selama melakukan penelitian lapangan.
- 1.5.2.2 Memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis dan informasi, bagi penerapan dan perkembangan substansi disiplin ilmu dibidang ilmu kesehatan manajemen informasi kesehatan bagi peminat dan peneliti selanjutnya untuk mengembangkan peneliti lebih mendalam.

1.5.3 Manfaat Penelitian Bagi Peneliti

- 1.5.3.1 Sebagai penerapan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah, serta penulis berkesempatan yang sangat berharga dimana peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan mengaplikasikan teori yang telah didapatkan di bangku kuliah.

1.5.3.2 Hasil penelitian ini merupakan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti dan menambah wawasan untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan.

1.6.1 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan di Jakarta di RSPAD Gatot Soebroto yang beralamat JL. Dr.Abdul Rachman Saleh No 24- Jakarta pusat khususnya di bagian unit rekam medis di bagian pendaftaran pasien rawat jalan, waktu penelitian dimulai pada bulan januari 2014 sampai bulan maret 2014 variabel yang di teliti adalah kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran pasien yang menggunakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan data yang factual, data yang terkumpul kemudian disusun, diolah, dianalisa dan disajikan dalam bentuk laporan. Jenis pendekatan penelitian yang di gunakan adalah pendekatan kuantitaif dengan study deskriptif menggunakan penelitian cross-sectional dengan cara observasi dengan menggunakan metode wawancara untuk menggumpulkan data.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien baru rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto, yang berkunjung pada bulan januari 2014 berjumlah 188 pasien. Adapun kriteria inklusi dari responden yang dapat menjadi sample sebagai berikut; Pasien baru yang sudah mendapatkan pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan RSPAD, pasien dalam kondisi sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik, pasien yang bersedia dipilih untuk menjadi responden dalam penelitian dan bersedia diwawancara.