

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dibutuhkan pencatatan dan pelaporan yang disebut rekam medis yang dimana berisikan catatan, identitas pasien, pemeriksaan, riwayat penyakit pasien, pengobatan, tindakan dan pelayanan yang diberikan kepada pasien (Kemenkes R.I, 2009).

Pada saat ini pelayanan kesehatan masyarakat sangat maju dan berkembang. Dikalangan masyarakat mutu pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan dan harus ditingkatkan. Dalam hal ini tenaga kesehatan salah satunya dibagian rekam medis harus ditingkatkan untuk mempermudah jalannya penyelenggaraan pelayanan rekam medis tersebut (Kemenkes R.I, 2008b).

Standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat. Dalam standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar pelayanan cepat dan tepat jika waktu tunggu kurang lebih 60 menit. Salah satu indikator pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan pendaftaran rawat jalan (Kemenkes R.I, 2008b).

Menurut Huffman (Savitri Citra Budi, 2011) pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap difasilitas pelayanan kesehatan. Kegiatan ditempat penerimaan pasien tertulis dalam prosedur penerimaan pasien sebaiknya prosedur diletakkan ditempat yang mudah dibaca oleh petugas penerimaan pasien, khususnya di unit pendaftaran. Hal ini dilakukan untuk mengontrol pekerjaan yang telah dilakukan sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat konsisten dan sesuai kebijakan yang berlaku. Apabila pelayanan pendaftaran rawat jalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan maka kualitas pelayanan akan meningkat.

Kualitas pelayanan kesehatan yaitu tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh kepada kepuasan pasien, apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka pasien akan merasa puas (Mamik, 2017).

Kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap kinerja petugas yang ada. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien dan kepuasan pasien (Rangkuti, 2006). Kepuasan pasien juga merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2014).

Berdasarkan penelitian lain yaitu Erlindai mengenai Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. Berdasarkan penelitiannya dapat disimpulkan bahwa 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 13 responden (43.3%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16.7%)(Erlindai, 2019).

Berdasarkan penelitian lain yaitu Anisa Dyah Irawatia; Puteri Fannya; Laela Indawati; Nanda Aula Rumana mengenai Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. Berdasarkan penelitiannya dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini tahun 2021, didapatkan bahwa yang menyatakan puas 83% dan yang menyatakan tidak puas 17%(Irawatia et al., 2022).

Berdasarkan peneliti lain yaitu Baihaqi Gandi Surya Mukti mengenai Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dibagian Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Gamping II Sleman Yogyakarta Tahun 2018. Berdasarkan Penelitiannya dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien TPP Puskesmas Gamping II Sleman 5 merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, hal ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi reliability sebesar 78%, dimensi responsiveness sebesar 76%, dimensi empathy sebesar 75%, namun dijumpi persentase kepuasan pasien terdapat dua item terendah yaitu dimensi assurance 70%, dimensi tangible 69%(Mukti, 2018).

Maka berdasarkan latar belakang di atas serta hasil penelitian sebelumnya, kesimpulannya bahwa dalam tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan itu sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit maupun puskesmas. Karena tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh merasa tidak puas dengan apa yang diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien(Herlambang & Murwani, 2012).

Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan adalah Rumah Sakit Pemerintah Provinsi Daerah Ibukota Jakarta yang merupakan pengembangan dari Gedung Puskesmas Kecamatan Kembangan, sesuai dengan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 1024 tahun 2014 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat menjadi Rumah Sakit Umum Kelas D terletak di Jl. Topas Raya Blok F2 Nomor 3, Taman Meruya Ilir, Kelurahan Meruya Utara, Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat. Rumah Sakit Umum Daerah

Kembangan dibangun di atas lahan sebesar ± 5.000 m² dengan luas bangunan ± 2.500 m². Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan memiliki 50 Tempat Tidur yang terbagi atas 29 tempat tidur di Rawat Inap, 10 tempat tidur di Rawat Bersalin, 6 tempat tidur di Perinatologi, 1 tempat tidur di ruang ICU, dan 4 tempat tidur di ruang isolasi. RSUD Kembangan juga memiliki 13 poli klinik.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan November - Desember 2022 penulis melakukan wawancara kepada 20 pasien dengan hasil kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan sebesar 82,52% dan yang tidak puas sebesar 17,48%. Penyebab ketidakpuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan seperti tidak tersedianya alur pelayanan di ruang pendaftaran pasien rawat jalan, pelayanan rawat jalan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, dan kurangnya sosialisasi antara fasilitas kesehatan 1 ke fasilitas kesehatan 2. Hal tersebut akan memberikan dampak negatif seperti citra rumah sakit kurang baik, pasien tidak berkunjung kembali ke rumah sakit, keuntungan rumah sakit menurun, sehingga dapat mengurangi mutu pelayanan yang baik.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Tinjauan Kepuasan Pasien di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Kembangan".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :Bagaimana Kepuasan Pasien di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Kembangan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mendapat gambaran Kepuasan Pasien di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kembangan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran rawat jalan di RSUD Kembangan
2. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien di bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti nyata), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tangkap), *Assurance* (Kepastian), dan *Emphaty* (Empati) di RSUD Kembangan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu tambahan dan masukan bagi perkembangan ilmu kesehatan dalam pengembangan proses pembelajaran.

1.4.2 Bagi Program Pemerintah

Hasil penelitian ini sebagai bahan gambaran bagi pemerintah mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Kembangan.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan informasi serta masukan bagi rumah sakit sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan mutu pelayanan rekam medis khususnya pada unit pendaftaran rawat jalan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berjudul Tinjauan Kepuasan Pasien di bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Kembangan Tahun 2023 yang berlokasi di Jalan Topas Raya Blok F II No.3 Kelurahan Meruya Utara, Kecamatan Kembangan Kota Administrasi Jakarta Barat. Peneliti tertarik untuk mengetahui serta mempelajari tentang kepuasan pasien di bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Kembangan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan angket. Responden pada penelitian ini adalah pasien pendaftaran rawat jalan umum dan BPJS.