

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan suatu lembaga kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan dalam individu secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat yang setiap pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan. Sebagian kesehatan mempunyai karakter tersendiri yang mempengaruhi perkembangan kemajuan teknologi, ilmu pengetahuan kesehatan dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat untuk meningkatkan kualitas kesehatan. (Kemenkes RI, 2009).

Kesehatan merupakan suatu kepentingan bagi masyarakat. Kepentingan tersebut menjadikan masyarakat untuk mempeloreh pelayanan dan menjaga kesehatan. Masyarakat semakin sadar terhadap mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Pangestu, 2013).

Kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diwujudkan dengan cita-cita bangsa Indonesia dalam pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kesehatan merupakan kondisi fisik, mental dan spiritual yang kemungkinan seseorang untuk hidup secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga menjamin perlindungan dari berbagai resiko yang dapat mempengaruhi kesehatan serta tersedianya mutu pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2009)

Mutu Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang telah diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menetapkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan untuk memenuhi tuntutan setiap pasien dan memenuhi kebutuhan, semakin lengkap kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan terhadap kepuasan pasien (Amalia, 2020).

Menurut (Cynthia silsilia & Tailaso, 2018) mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pasien dengan melalui peningkatan secara berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan memberikan kepuasan pada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan rata-rata berdasarkan kode etik profesi dan standar.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang muncul akibat kinerja layanan kesehatan yang mempeloreh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Saat pasien sudah merasa puas dengan kinerja layanan kesehatan sudah melebihi batas.(Handayani, 2016).

Tingkat kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang dipeloreh setelah pasien membedakan dengan

apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang dipeloreh sama atau melebihi harapan pasien.

Tingkat kepuasan pasien yang akurat dibutuhkan untuk peningkatan dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan secara akurat, teratur, dan berkesinambungan. Tingkat kepuasan pasien faktor yang sangat penting untuk mengembangkan suatu sistem dalam penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien, meminimalkan waktu dan biaya serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Astuti, 2017).

Untuk meningkatkan kesempurnaan pada saat pelayanan rasa puas atau tidak puas pada setiap pasien memiliki 5 dimensi yaitu *Tangible* (bukti nyata) *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) (Parasuraman, 1988).

Asuransi merupakan persetujuan antara dua pihak, yaitu pemegang polis dan perusahaan asuransi untuk menjadikan dasar bagi penerimaan perusahaan asuransi. Asuransi memberikan pergantian kepada petanggung pemegang polis atas kerugian, kehilangan keuntungan, kerusakan, tanggung jawab dan memberikan suatu pembayaran yang didasarkan pada hasil pengelolaan dana (Presiden RI, 2014).

PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2021, PT Pelabuhan Indonesia II bertindak sebagai *surviving entity* (perusahaan yang bertahan). Kemudian berdasarkan Surat Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia No.S-756/MBU/10/2021 tanggal 1 Oktober 2021 Perihal Persetujuan. PT Pelabuhan Indonesia II menjadi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau di singkat dengan Pelindo (Port, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mirzafanny Nurul Istiana dkk, di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari melalui hasil penelitiannya terdapat 147 responden, sebagian besar responden kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Namun ada beberapa responden yang sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebanyak 147 responden, terdapat 49 responden yang mengatakan puas dalam pelayanan yang diberikan dan 98 responden lainnya mengatakan kurang puas dengan pelayanan (Istiana et al., 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anisa Dyah Irawati dkk, di Rumah Sakit Bhakti Kartini melalui hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan, bahwa di dapatkan pasien yang puas sebanyak 88 (83%) dan untuk pasien yang tidak merasa puas sebanyak 18 (17%) disebabkan karena kurangnya rumah sakit dalam pelayanan khususnya ditempat pendaftaran pasien rawat jalan (Irawati et al., 2022).

Berdasarkan penelitian Hendri Nofiana dkk, di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah KarangAnyar melalui hasil penyebaran kuesioner kepada 54 responden mayoritas yang merasa puas dengan mutu pelayanan pendaftaran yang baik berjumlah 22 responden (40,8%). Responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan

pendaftaran yang cukup berjumlah 26 responden (48,1%). Responden yang tidak merasa puas mutu pelayanan pendaftaran yang baik sebanyak 1 responden (1,9%). Responden yang merasa tidak puas dengan mutu pelayanan pendaftaran yang cukup sebanyak 3 responden (5,5%) dan responden yang tidak merasa puas dengan mutu pelayanan pendaftaran yang kurang sebanyak 2 responden (3,7%) (Nofiana, 2011).

Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah salah satu rumah sakit swasta sekaligus rumah sakit rujukan utama bagi karyawan PT Pelabuhan Indonesia. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta berlokasi di Jalan Kramat Jaya, Kelurahan Tugu Utara, Tanjung Priok yang merupakan rumah sakit kelas C yang memiliki 156 tempat tidur, fasilitas rawat jalan, rawat inap, fasilitas medis, fasilitas kesehatan tingkat 1 dan fasilitas umum. Karakteristik di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta berdasarkan cara pembayaran terbagi atas dua yaitu diantaranya pasien umum tunai dengan menggunakan metode pembayaran debit atau cash dan pasien umum tagihan (perusahaan yang mempunyai kerjasama dengan RS), ASKES, pasien langganan atau pasien dinas (semua karyawan dan pensiunan PT PELINDO) serta pendaftaran via whatsapp/telepon.

Berdasarkan hasil wawancara pada bulan Januari 2023 yang peneliti lakukan di unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, terdapat 11 responden diketahui bahwa 4 responden (36,3%) merasa puas karena pendaftaran yang sudah tertata rapi, petugas pendaftaran yang sudah berpenampilan rapih, ruang tunggu yang nyaman dan 7 responden (63,6%) menyatakan tidak puas karena waktu pendaftaran yang terlalu lama, petugas yang kurang ramah dalam proses pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap pasien dan dibagian farmasi adanya keterlambatan saat pengambilan obat. Dampak dari permasalahan diatas akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Pensiunan Pelindo Indonesia II pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pada Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Pensiunan Pelindo Indonesia II Di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta”.

1.2. Rumusan Masalah

“Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pada loket pendaftaran rawat jalan di pensiunan pelindo Indonesia II di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta” .

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di pensiunan pelindo indonesia II di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di pensiun pelindo Indonesia II berdasarkan *reliability* (kehandalan).
2. Mengidentifikasi tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di pensiun pelindo Indonesia II berdasarkan *assurance* (jaminan).
3. Mengidentifikasi tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di pensiun pelindo Indonesia II berdasarkan *tangibles* (bukti langsung atau berwujud).
4. Mengidentifikasi tinjauan kepuasan pasien terhadap s pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di pensiun peindo Indonesia II berdasarkan *empathy* (empati).
5. Mengidentifikasi tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di pensiun pelindo Indonesia II berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap).

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan materi dalam pembelajaran bagi ilmu pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kesehatan.

1.4.2. Bagi Kepentingan Program Pemerintah

Sebagai dasar pemeliharaan dan pengobatan pasien, bahan pembuktian dalam perkara hukum, bahan untuk penelitian dan pendidikan, dasar perbayaran biaya pelayanan kesehatan dan untuk menyiapkan statistik kesehatan.

1.4.3. Bagi Rumah Sakit

Manfaat penelitian ini bagi Rumah Sakit adalah sebagai masukan untuk bahan evaluasi pelayanan pasien dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dibagian loket pendaftaran.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian berjudul Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pada Loket Pendaftaran Rawat Jalan Di Pensiunan Pelindo Indonesia II Di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta yang berlokasi di Jalan Kramat Jaya, Kelurahan Tugu Utara, Tanjung Priok. Observasi awal dilaksanakan pada bulan Oktober 2022 – Januari 2023. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.