

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang – Undang No.17 Tahun 2023 tentang kesehatan. Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif.(Dewan Perwakilan Rakyat RI, 2023). bagi masyarakat yang memiliki gangguan kesehatan akan berkunjung ke sarana penyedia layanan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah rumah sakit, rumah sakit menurut UU. No. 44 Tahun 2009 Rumah sakit merupakan sebuah sentra pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan – pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan perawatan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. (Kementrian Kesehatan RI, 2009) Rumah sakit merupakan unit strategis untuk mendukung perubahan status kesehatan masyarakat dan meningkatkan kesadaran akan kesehatan yang optimal (Simanjuntak, 2016).

Fasilitas pelayanan utama yang berada di rumah sakit diantaranya pelayanan rawat inap, gawat darurat dan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang dari rumah sakit dan bagian satu satunya dari pelayanan medik yang memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen dalam pelayanan rawat jalan baik pasien baru maupun pasien lama yang akan menjalani serangkaian proses yang tidak lepas dari berbagai tahap proses yang ada seperti pendaftaran dan penyampaian informasi agar pasien dapat memiliki pengetahuan sebagai gambaran prosedur pelayanan rawat jalan (Septiani *et al.* 2017).

Salah satu sistem pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien adalah pelayanan rumah sakit yang penting untuk dibahas adalah pelayanan rawat jalan pasien. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.66/Menkes/II/1987 yang dimaksud rawat jalan dan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. Sebagian pasien cenderung memilih untuk berobat dengan rawat jalan karena rawat jalan tidak memerlukan tindakan rawat inap selain itu alasan seperti biaya yang lebih intervensi. Pelayanan rawat jalan termasuk komponen integral pada sistem pemberian layanan kesehatan di rumah sakit yang memberikan dan berperan penting dalam kelangsungan perawatan atas pasien dan peningkatan mutu layanan (Simanjuntak, 2016). Dalam mendukung pelayanan kesehatan ini, pihak rumah sakit perlu memberikan gambaran dan memberikan pengetahuan kepada pasien tentang informasi pelayanan

rawat jalan ini serta memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pasien peran pasien sebagai individu terpenting dalam rumah sakit memiliki faktor pendukung adanya proses pelayanan rawat jalan dalam rumah sakit.

Dalam prosesnya pasien memiliki tingkat kepuasan menurut standar mereka masing – masing atas pelayanan yang telah diterimanya. Kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang sudah diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang menjadi harapan mereka (Pohan, 2018). Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan yang ada dalam rumah sakit. Kepuasan Pasien merupakan sebuah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara kenyataan yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yang dilakukan oleh Djeinne Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I. Palandeng,A. Joy M. Rattu Ilmu diketahui bahwa ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang diharapkan pasien yakni pasien merupakan prioritas organisasi rumah sakit dan merupakan konsumen penting untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai yang diharapkan pasien. Dalam hal ini terdapat hubungan antara bukti fisik dan daya tanggap. Dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit GMIM Pancaran Kasih Manado (Pangerapan et al., 2018)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan,dan emphaty dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini daya tanggap merupakan dimensi yang paling memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado (Mumu et al., 2015).

RSUP Dr. SITANALA Kota Tangerang merupakan rumah sakit di unit pelaksanaan teknis (UPT) yang berada dalam lingkungan Kementerian Kesehatan yang berlokasi Jl. Dr Sitanala No.99,RT.002/RW.003, Karang Sari,Kec. Neglasari, Kota Tangerang,Banten 15121. RSUP Dr Sitanala Merupakan Rumah sakit umum Kelas A untuk penyandang Kusta

kemudian pada tahun 2015 lulus akreditasi paripurna KARS dan memiliki tingkat kunjungan pada 2021.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di poli penyakit dalam yang ada di RSUP Dr Sitanala berada dalam 1 gedung yang sama dengan poliklinik lain dan poli penyakit dalam merupakan poli yang paling banyak jumlah pasien yang merupakan orang dewasa. Jumlah pasien yang berkunjung berdasarkan hasil wawancara dengan bagian rekam medis jumlah pasien yang datang per hari sekitar 40 pasien. Selain itu terdapat papan arahan dan informasi yang jelas dan pada poliklinik penyakit dalam terdapat layanan administrasi sebanyak 2 orang. Sedangkan untuk waktu tunggu antar pasien untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan nomor urut antrian, dan hasil wawancara terhadap pasien kurun waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan mulai dari pendaftaran dan mendapatkan pelayanan kesehatan pada ruang poli hingga pengambilan obat menghabiskan waktu kurang lebih 2-3 jam.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Pada Poli Penyakit Dalam di RSUP Sitanala di lihat dari 5 dimensi pengukuran, maka dari itu penulis mengambil judul penelitian tentang “ Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Pada RSUP DR. Sitanala”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan mengenai bagaimana tingkat kepuasan pasien berdasarkan pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam yang ada pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang yang mereka terima?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan Umum dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam yang tersedia pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang

1.3.2. Tujuan Khusus

Penelitian ini memiliki tujuan khusus diantaranya:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible*
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness*

3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability*
4. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance*
5. Mengetahui Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Emphaty*

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari adanya penelitian dan penulisan karya ilmiah ini adalah hasil penelitian dalam karya tulis ilmiah ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau landasan teori bagi penelitian berikutnya yang sesuai dengan bidang ilmu kesehatan dalam suatu penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan poli penyakit serta sebagai informasi baru terkait strategi dan gambaran peningkatan tingkat kepuasan pasien dan pengetahuan pasien terhadap layanan rawat jalan dan penelitian ini dapat dijadikan sebuah saran atau implikasi manajerial bagi rumah sakit umum pemerintah Sitanala Tangerang dalam melakukan evaluasi pelayanan dan meningkatkan kemawasan diri mengenai peningkatan kepuasan pasien pada poli rawat jalannya.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan yang diterima pasien akibat pelayanan rawat jalan yang diperolehnya pada poliklinik penyakit dalam RSUP Dr. Sitanala Tangerang yang dimana menerima kunjungan pasien yang paling banyak diantara poliklinik rawat jalan yang lain. Sehingga penelitian ini ingin meneliti tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang.