

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang sangat didambakan setiap orang. Setiap orang mempunyai hak kemana dan dimana mendapatkan pelayanan kesehatan terhadap dirinya. Semuanya itu tidak terlepas dari hal-hal yang menyangkut kepuasan atau kenyamanan pemakaian jasa pelayanan dalam menerima pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu aktivitas yang dalam pelaksanaannya mengharuskan adanya keterlibatan banyak faktor, seperti masih terdapat petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien, kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman, masih kurang SDM di bagian pendaftaran pasien. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat tergantung kepada terpenuhinya secara baik dan seluruh faktor-faktor yang melibatkan pelayanan tersebut. Salah satu indikator kualitas pelayanan ini adalah kepuasan pengguna pelayanan (pasien).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pasien akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pasien akan sangat puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan,

pihak rumah sakit harus lebih berhati-hati, karena bila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan.

Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pasien dapat terjaga. Disebut cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 60 menit, dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 60 menit (Depkes RI, 2007). Bila waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan lama, maka hal tersebut berpengaruh pada kepuasan pasien dimasa datang.

Ada 6 (enam) pokok untuk pengukuran kepuasan pasien, yang meliputi, yaitu : Lokasi klinik dan perjanjian, menyangkut masalah lokasi, tempat parkir, jam buka, cara mendapatkan perjanjian, kemungkinan mendapatkan waktu pemeriksaan seperti yang diinginkan oleh pasien sendiri, bangunan klinik dan waktu tunggu, penampilan bangunan, tempat penunggu dan kenyamanan klinik, pegawai administrasi dan pembantu medis seperti keramahan penerima telpon, responsionis, dan pembantu medis, yang menyangkut keterampilan, kejelasan informasi dan nasehat yang diberikan, ketelitian pemeriksaannya, dan juga jumlah waktu yang disediakan, layanan kesehatan yang diberikan, meliputi layanan yang diterima (bagaimana kesesuaian dengan yang diinginkan) dokter atau perawat yang memeriksa atau

mengobati, hasil layanan yang meliputi keberhasilan, kecepatan, dan nilai pengobatan yang diterima, kegunaan layanan dan nasehat yang diterima.

Dalam penelitian ini kecepatan pelayanan sangat berpengaruh sekali terhadap kepuasan pasien, karena pelayanan yang berkualitas akan terciptanya suatu kepuasan pasien. Dalam hal ini penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat menerapkan 5 dimensi mutu, yaitu : *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian), *Tangibles* (faktor fisik) agar kecepatan pelayanan dapat terpenuhi sehingga pasien merasa puas.

Rumah Sakit Mulya merupakan Rumah Sakit dengan tipe C yang berada di Jl.KH.Hasyim Ashari No.18 sudimara Pinang, Pinang, Kota Tangerang, RS Mulya mempunyai visi yaitu “Menjadi Rumah Sakit pilihan keluarga di kota Tangerang yang dikenal selalu mengutamakan prinsip dasar CARE (cepat, andal, ramah, empati) untuk mencapai visi itulah maka penting bagi Rumah Sakit Mulya untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan, salah satunya pelayanan pertama yang diterima oleh pasien di Rumah Sakit Mulya adalah pelayanan dibagian pendaftaran.

Upaya menjaga mutu sektor ini penting pada saat kompetisi Rumah Sakit yang akan terus berkembang, maka kesan yang mendalam akan kepuasan pada saat pertama hadir akan berpengaruh pada langganan dan calon langganan. Pembentukan baik atau tidaknya kesan atau citra Rumah Sakit

tersebut dipengaruhi pada tingkat puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian tentang **“Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Mulya Tangerang”** dengan harapan dapat dilakukan upaya perbaikan oleh 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

Jika pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan

yang jauh lebih baik. Untuk mengukur kepuasan pasien dapat digunakan evaluasi kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Terlebih saat ini mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang tidak perlu ditawar lagi untuk ditingkatkan. Sehingga mendapatkan adanya hubungan yang berarti antara pasien di rawat jalan dengan pelayanan dokter, pelayanan perawat, fasilitas medis, lingkungan fisik, dan makanan yang disediakan.

Berdasarkan hasil observasi di Rumah Sakit Mulya di peroleh faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan 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. Masih kurang SDM di bagian pendaftaran pasien.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merumuskan masalah: “Adakah hubungan kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Mulya Tangerang? ”.

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan kecepatan pendaftaran dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan di Rumah Sakit Mulya Tangerang

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Mengukur kecepatan pelayanan petugas tempat pendaftaran rawat jalan
- b. Mengukur hasil kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan.

- c. Mengidentifikasi hubungan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi institusi pendidikan

Memberikan kontribusi dalam pengembangan studi bidang Manajemen Informasi Kesehatan, sekaligus digunakan sebagai bahan referensi atau bacaan bagi peneliti dimasa yang akan datang.

1.4.2 Bagi rumah sakit

Rumah sakit mendapatkan masukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan, sehingga lebih optimal.

1.4.3 Bagi peneliti

Bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta wawasan tentang pelayanan di rumah sakit yang dapat memuaskan pasiennya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Mulya berada di jl.KH.Hasyim Ashari No.18 Sudimara Pinang, Pinang, Kota Tangerang Penelitian ini meliputi pasien rawat jalan di tempat pendaftaran. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 7 maret – 9 maret 2015 variabel yang di teliti adalah mengidentifikasikan kepuasan pasien pada kecepatan pelayanan petugas tempat pendaftaran rawat jalan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: reability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible, data yang terkumpul kemudian disusun, diolah, dianalisa dan disajikan dalam bentuk

laporan. Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dengan menggunakan metode wawancara dan kuesioner untuk menyajikan data.