

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era persaingan global seperti saat ini menuntut setiap rumah sakit atau instansi pelayanan kesehatan untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Sesuai dengan Pasal 4 UU No. 44 Tahun 2009, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Seiring dengan berkembangnya jaman, dimana masyarakat sekarang semakin sadar dan kritis akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Keadaan ini membuat persaingan menjadi lebih ketat guna memberikan kualitas produk (barang ataupun jasa) yang berkualitas. Maka dari itu rumah sakit harus memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat.

Pelayanan yang pertama kali didapat oleh pasien rawat jalan saat datang ke rumah sakit adalah tempat pendaftaran rawat jalan. Beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas rekam medis ditempat pendaftaran rawat jalan yaitu kualitas produk atau jasa hasil evaluasi (Lupiyoadi, 2014), kualitas pelayanan (Nurlinda, 2013) dan faktor emosional (Noviana dan Sugiarsi, 2011). Ketika menerima pelayanan dari petugas pendaftaran hal-hal tersebut yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dihasilkan dari sebuah proses evaluasi tentang apa yang diterima terhadap apa yang diharapkan termasuk

keputusan pembelian akan barang itu sendiri, maupun kebutuhan dan keinginan yang diasosiasikan pembeli (Ruswanti, 2012). Konsumen pada umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003). Untuk dapat memahami kebutuhan dan keinginan konsumen adalah hal yang penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah proses pembelian terjadi (Kotler, 1997). Pasien yang merasa puas merupakan aset yang berharga karena mereka akan terus melakukan pemakaian jasa yang dipilihnya, akan tetapi jika pasien tidak merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya mereka akan beralih ke rumah sakit lain, bahkan cenderung akan menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Atau, mereka secara ekstrim dapat mengajukan gugatan hukum terhadap rumah sakit untuk mendapatkan ganti rugi. Maka dari itu agar dapat tercapai mutu pelayanan yang baik, rumah sakit harus memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hesti di rumah sakit RSPAD Gatot Soebroto Jakarta pusat pada tahun 2014 tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran menunjukkan dari 188 responden yang diteliti didapatkan 60,10% puas sesuai harapan dan tidak puas sebesar 39,9%.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila

penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala harus melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (Kepmenpan, 2003).

Dari data kunjungan bulan Januari – Maret 2016 di Rumah Sakit X rata-rata pasien rawat jalan 350 per harinya. Maka dari itu berdasarkan Kepmenkes 2008 tentang standar pelayanan minimal, telah mengatur diantaranya mengenai kepuasan pasien rawat jalan harus lebih dari 90% terhadap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi di Rumah Sakit X belum pernah dilakukan survei kepuasan pasien walaupun terdapat sarana berupa kotak saran namun tidak pernah digunakan. Sedangkan pada observasi awal yang diteliti dari 22 pasien diperoleh kepuasan sebesar 70,65% dan yang tidak puas sebesar 29,34%. Penyebab ketidakpuasan pasien pada pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan seperti pasien masih menunggu lama dan keramahan petugas yang kurang sehingga menyulitkan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dirumah sakit. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “**Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Jakarta Selatan**”.

1.2 Perumusan Masalah

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dihasilkan dari sebuah proses evaluasi tentang apa yang diterima terhadap apa yang diharapkan termasuk keputusan pembelian akan barang itu sendiri, maupun kebutuhan dan keinginan yang diasosiasikan pembeli (Ruswanti, 2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk atau jasa hasil evaluasi

(Lupiyoadi, 2014), kualitas pelayanan (Nurlinda, 2013) dan faktor emosional (Hendri dan Sugiarsi, 2011). Dari data kunjungan bulan Januari – Maret 2016 di Rumah Sakit X rata-rata pasien rawat jalan 350 per harinya. Sedangkan pada observasi awal yang diteliti dari 22 pasien diperoleh kepuasan sebesar 70.65% dan yang tidak puas sebesar 29,34%. Penyebab ketidak puasan pasien pada pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan seperti pasien masih menunggu lama dan keramahan petugas yang kurang sehingga menyulitkan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dirumah sakit. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tentang kepuasan pasien pada petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X Jakarta Selatan?

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien dilihat dari kualitas produk atau jasa hasil evaluasi pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X tahun 2016?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien dilihat dari kualitas pelayanan pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X tahun 2016?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien dilihat dari faktor emosional pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X tahun 2016?

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Diketuainya gambaran kepuasan pasien dilihat dari kualitas produk atau jasa hasil evaluasi pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X tahun 2016?
2. Diketuainya gambaran kepuasan pasien dilihat dari kualitas pelayanan pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X tahun 2016?
3. Diketuainya gambaran kepuasan pasien dilihat dari faktor emosional pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit X tahun 2016?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Rumah Sakit

Dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk memperbaiki pelayanan pendaftaran dalam upaya meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan.

1.5.2 Bagi Peneliti

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

1.5.3 Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah bagi mahasiswa yang membacanya.