

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2009). Di dalam rumah sakit mempunyai kewajiban menyelenggarakan unit rekam medis sebagai gudang informasi kesehatan. Unit rekam medis yang mempunyai tugas memberikan pelayanan terhadap pasien terutama pada bagian tempat pendaftaran pasien.

Rekam medis adalah kumpulan dari fakta-fakta atau bukti keadaan pasien, riwayat penyakit dan pengobatan masa lalu serta saat ini yang ditulis oleh profesi kesehatan yang memberikan pelayanan pada pasien tersebut (Huffman, 1994). Permenkes RI No.269/MENKES/PER/III/2008 Pasal 1, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan (Kemenkes RI, 2008).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit diperlukan suatu penataan diri dari pihak pemberi pelayanan guna meningkatkan mutu pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Salah satu cara untuk dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan

dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011). Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan pihak rumah sakit, sehingga dapat dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Adapun mutu pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Maka diperlukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan tersebut. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang pasien rasakan dengan harapannya. Dan dapat diukur melalui dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik atau langsung (Bustami, 2011).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kurangnya fasilitas pelayanan di rumah sakit, seperti ruang perawatan dan jumlah tempat tidur yang terbatas, kunjungan pasien yang terlalu banyak sehingga pasien lain harus menunggu ruang perawatan dan pasien harus mengantri untuk dirawat.

Sehingga banyak pasien mengeluh karena waktu pasien habis untuk menunggu ruang perawatan. Tidak hanya pasien rumah sakit pun memiliki kendala dalam hal efisiensi kerja dan waktu dalam mengelola pendaftaran pasien. Semakin bertambahnya jumlah pasien semakin bertambahnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di rumah sakit.

Bila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan maka rumah sakit akan kehilangan banyak pelanggan dan hal tersebut berpengaruh pada pendapatan rumah sakit dan citra rumah sakit menjadi kurang baik.

Pelayanan rekam medis rawat inap dimulai dari pendaftaran pasien sampai pasien pulang. Berdasarkan standar penyediaan kepuasan pelanggan adalah >90% (Kemenkes RI , 2008).

Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta pada awalnya berasal dari PHC (*Port HealthCenter*) yang didirikan pada tanggal 21 Agustus 1971 dan berlokasi di Jalan Sunter II Tanjung Priok dan sebagai pengelolanya adalah Badan Pengusaha Pelabuhan (BPP) Tanjung Priok. Pada tanggal 21 Maret 1972 bergabung dengan Rumah Sakit Pelayaran di jalan Enggano No.10 Tanjung Priok. Dengan meningkatnya beban kerja PHC, maka disepakati untuk mendirikan Pusat Kesehatan di Jalan Kramat Jaya Priok yang diberi nama RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA Tanjung Priok yang diresmikan pada tanggal 20 Mei 1978. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah salah satu anak perusahaan dari PT.(PERSERO) Pelabuhan Indonesia II yang merupakan BUMN yang berperan penting dalam perekonomian Indonesia dengan komposisi kepemilikan sebesar 99,52% sedangkan sisanya 0,48% dimiliki oleh Koperasi Pegawai Maritim Tanjung Priok. Rumah Sakit Pelabuhan merupakan rumah sakit tipe C plus. Rumah Sakit Pelabuhan mempunyai jumlah rata-rata pasien rawat inap perhari 40 pasien.

Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta belum pernah melakukan penelitian untuk kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat inap. Melihat permasalahan tersebut menjadikan kami tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran Rawat Inap di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Di dalam rumah sakit mempunyai kewajiban menyelenggarakan unit rekam medis sebagai gudang informasi kesehatan. Unit rekam medis yang mempunyai tugas memberikan pelayanan terhadap pasien terutama pada bagain tempat pendaftaran pasien. Pelayanan kesehatan di rumah sakit diperlukan suatu penataan diri dari pihak pemberi pelayanan guna meningkatkan mutu pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Salah satu cara untuk dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan melakukan penilaian kepuasan pasien dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan pihak rumah sakit, sehingga dapat dilakukan perbaikan. Oleh karena itu diperlukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kurangnya fasilitas pelayanan di rumah sakit, seperti ruang perawatan dan jumlah tempat tidur yang terbatas, kunjungan pasien yang terlalu banyak sehingga pasien lain harus menunggu ruang perawatan. Bila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan maka rumah sakit akan kehilangan banyak pelanggan dan hal tersebut berpengaruh pada pendapatan rumah sakit dan citra rumah sakit menjadi kurang baik. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta merupakan rumah sakit tipe C plus mempunyai pelayanan poliklinik yang rata-rata kunjungan pasien rawat inap 40 pasien.

Pelayanan rekam medis rawat inap dimulai dari pendaftaran pasien sampai pasien pulang. Berdasarkan standar penyediaan kepuasan pelanggan adalah >90% (Kepmenkes, 2008). Bila pelayanan yang diberikan kepada pasien lama maka

kehilangan banyak pelanggan yang berpengaruh pada pendapatan rumah sakit dan citra rumah sakit akan menurun. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik ingin melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien unit pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien dilihat dari dimensi reliabilitas(*reliability*)di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*)di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*)di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016?
4. Bagaimana gambaran kepuasan pasien dilihat dari dimensi empati (*empathy*) di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016?
5. Bagaimana gambaran kepuasan pasien dilihat dari dimensi bukti fisik atau langsung (*tangible*) di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016?

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan ditempat Pendaftaran Rawat Inap di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien dilihat dari dimensi reliabilitas(*reliability*)di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016.
2. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016.
3. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien di lihat dari dimensi jaminan (*assurance*) di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016.
4. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien di lihat dari dimensi empati (*empathy*) di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016.
5. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien di lihat dari dimensi bukti fisik atau langsung (*tangible*) di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2016.

1.5 Manfaat

1.5.1 Bagi Rumah Sakit

Memperoleh masukan-masukan untuk rumah sakit guna meningkatkan mutu pelayanan yang ada di rumah sakit khususnya di pelayanan petugas ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap.

1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pendidikan dan penelitian serta informasi yang berguna bagi mahasiswa perekam medis dan informasi kesehatan.

1.5.3 Bagi Penulis

Penulis mendapatkan ilmu pengetahuan wawasan serta dapat memperoleh informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat inap, sebagai penerapan ilmu yang didapat kan di bangku kuliah.