

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Budi Citra (2011:1). Pelayanan kesehatan yang berkembang di Indonesia sangat beragam macamnya, diantaranya ada rumah sakit, puskesmas, dokter praktek swasta, balai pengobatan, klinik 24 jam, dan dokter keluarga. Rumah Sakit merupakan pemberi pelayanan menyeluruh dan paling kompleks dari pada fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

Menurut Iskandar (1998) PERMENKES RI No.147 Tahun 2010 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Rumah sakit menurut Anggaran Dasar Perhimpunan Rumah Sakit Indonesia (PERSI) Bab 1 Pasal 1 adalah suatu lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional yang mengemban tugas pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat.

Rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit. Menurut UU RI No.44 Tahun 2009 Pasal 3, pengaturan penyelenggaraan rumah sakit salah satunya bertujuan untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Menurut Merkouris (1999) bahwa mengukur kepuasan pasien dapat digunakan untuk evaluasi kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Menurut Tjiptono (2000) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan.

Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, misalnya : pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan. (Purwanto, 2007 dalam Kunaefi 2012)

Tjiptono (2006) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit, serta pendapatan rumah sakit akan mengalami penurunan.

Menurut hasil penelitian Suharmiati dan Didik (2007), menunjukkan bahwa variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rawat jalan adalah lama waktu tunggu dan kebersihan fasilitas kesehatan sebesar 71,2 % di Rumah Sakit Pemerintah Indonesia. Menurut hasil penelitian Ika Cahyaningrum (2012) terdapat pengaruh yang signifikan antara kecepatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien sebanyak 73,1 % di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Sedangkan Toar Hatibie, dkk (2015) mendapatkan adanya hubungan yang sangat bermakna antara kesedian petugas memberikan perhatian kepada pasien sebesar 41,7 % terhadap kepuasan pasien di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

RSUD Tulehu adalah Rumah Sakit tipe C dengan kunjungan pasien rawat jalan pada 2011 yaitu 10511, dan 2012 sejumlah 13859. Pada 2013 hingga Oktober 2015 mengalami penurunan yang cukup drastis, yaitu jumlah kunjungan 2013 sebanyak 12446, tahun 2014 sebanyak 10936, dan untuk 2015 sebanyak 16879.

Berdasarkan hasil observasi awal di Rumah Sakit Umum Daerah Tulehu, Kecamatan Salahutu, Ambon, pasien umumnya tidak merasa puas, petugas pendaftaran kurang ramah, dan membedakan pelayanan yang diberikan dan juga karena waktu kunjungan dokter kurang tepat pada waktunya atau dokter tidak berada di tempat. Dari observasi yang dilakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Tulehu  
Ambon 2015”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti dapat merumuskan masalah yaitu :  
“Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Tulehu”

## **1.3 Pertanyaan penelitian**

- 1.3.1 Mengetahui jenis karakteristik pasien ?
- 1.3.2 Bagaimana gambaran kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan ?
- 1.3.3 Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien ?
- 1.3.4 Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran rawat jalan ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian adalah :

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Mendapatkan gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu Ambon.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

- 1.4.2.1 Mengidentifikasi jenis kegiatan di pendaftaran pasien rawat jalan
- 1.4.2.2 Mengidentifikasi kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan

1.4.2.3 Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

1.4.2.4 Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian dapat memberikan dampak positif terhadap rumah sakit, sehingga kedepannya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan kesehatan, terutama di bagian pelayanan pendaftaran, agar pasien puas dan dapat menjadi pelanggan tetap jika sakit, dan juga dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

### **1.5.2 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya, dan memberikan informasi kepada mereka yang ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan.

### **1.5.3 Manfaat Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengalaman peneliti serta menambah wawasan tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Tulehu di bagian pendaftaran pasien rawat jalan, waktu penelitian dimulai pada bulan Februari 2016 variabel yang diteliti adalah

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Dengan jenis pendekatan penelitian yang di gunakan adalah pendekatan kuantitatif. Menggunakan rancangan cross sectional.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon. Adapun kriteria dari responden yang dapat menjadi sample dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang dapat membaca dan menulis, pasien baru yang datang berkunjung ke RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon, pasien dalam kondisi sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik.