

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keseluruhan pelayanan yang ada hubungannya dengan pengobatan serta diagnosis penyakit dan promosi, pemulihan serta pemeliharaan kesehatan termasuk cakupan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang berkualitas tinggi, aman serta efektif akan diberikan kepada mereka yang membutuhkan akan sumber daya yang tepat dan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelaksanaan upaya pembangunan kesehatan bisa berjalan dengan efektif dan efisien jika terpenuhinya kebutuhan sumber daya kesehatan. Sumber daya tersebut meliputi dana, sarana, serta sumber daya manusia (WHO, 2017).

Sebagai pengguna pelayanan awal, pasien membutuhkan pelayanan yang lengkap serta bermutu. Pasien mengharapkan bahwa penyedia layanan akan komunikatif, ramah, penuh empati, cepat serta manusiawi (Nursalam, 2011). Menurut Herlambang (2012) tidak sedikit dijumpai pasien yang merasa tidak puas serta mengeluh atas apa yang petugas berikan sebab diduga tidak peka atau kurang baik terhadap apa yang pasien butuhkan.

Rasa puas pada pasien juga tergantung kualitas pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan keinginan pasien. Definisi dari kepuasan pasien yakni respon pasien atas perbedaan kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan selepas penggunaan. Kepuasan pelanggan atau pasien ialah inti dari pemasaran yang berorientasi pada pasien (Rosa, 2019). Menurut Muninjaya (2011) ada 5 dimensi kepuasan pasien, kelima dimensi mutu tersebut antara lain: *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*

Loyalitas pelanggan atau pasien akan tercipta dengan pelayanan yang berkualitas serta memuaskan dan kepuasan itu berkaitan erat dengan "word of mouth", sehingga memuaskannya pelayanan juga menarik minat pasien baru. Dampak berikutnya akan berlanjut pada proses peningkatan citra Rumah Sakit. Hal

tersebut dikarenakan sangat ketat kondisi persaingan bisnis rumah sakit (Kaseger et al., 2021).

Kepuasan pasien tergantung pada perbedaan antara harapan dan apa yang mereka rasakan. Pasien akan sangat kecewa jika kinerja petugas dibawah harapannya, sebaliknya pasien akan puas jika kinerja petugas sesuai harapan. Maka sebaik mungkin tiap Rumah Sakit akan berusaha menempatkan diri dimata pasien supaya dapat dipercaya dalam pemenuhan kebutuhan di bidang Kesehatan (Supranto, 2011).

Penelitian tentang kepuasan pasien dilakukan oleh (Septiyaningsih, 2018) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta” didapatkan hasil bahwa tingkat puas pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta rasakan sebesar (70,4%), terlihat dari segi kepuasan tertinggi yaitu persyaratan pelayanan (79,9%) sementara kemampuan petugas paling rendah (52,1%), dan sesuai dimensi tertinggi yakni dimensi *emphaty* (74,5%) sementara *assurance* paling rendah (57,3%).

Sepuluh pasien diikutsertakan dalam riset pendahuluan pasien rawat jalan pada 2 Februari 2022 di RS Queen Latifa Sleman Yogyakarta. Terdapat 7 pasien (70%) menyatakan pelayanan puas, 1 pasien (10%) menyatakan pelayanan kurang puas dan 2 pasien (20%) menyatakan pelayanan tidak puas. Dilihat dari aspek 5 dimensi yang menyatakan puas dilihat dari aspek *responsiveness* petugas pelayanan sudah memberikan informasi dengan jelas dalam melayani pasien. Dari aspek *empathy* dalam melayani pelayanan Kesehatan petugas tidak membeda-bedakan pasien satu dengan yang lain. Dari aspek *tangible* pasien sudah merasa nyaman di lingkungan unit pelayanan. Satu responden yang menyatakan kurang puas dan dua responden yang menyatakan tidak puas mereka menyatakan dari aspek *reliability* kinerja petugas dalam melakukan pelayanan cukup lama sehingga pasien menunggu lama di ruang tunggu. Jika dilihat dari aspek *assurance* petugas pelayanan di pendaftaran masih ada yang tidak senyum kepada pasien.

Berlandaskan persoalan di atas maka penulis hendak meneliti “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Queen Latifa Sleman”.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjabaran sebelumnya, maka penelitian ini merumuskan permasalahan yakni “Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Queen Latifa Sleman?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Queen Latifa Sleman.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui kepuasan ditinjau dari karakteristik pasien
- b. Diketahui kepuasan pasien rawat jalan menurut dimensi *tangible*
- c. Diketahui kepuasan pasien rawat jalan menurut dimensi *empathy*
- d. Diketahui kepuasan pasien rawat jalan menurut dimensi *reliability*
- e. Diketahui kepuasan pasien rawat jalan menurut dimensi *responsiveness*
- f. Diketahui kepuasan pasien rawat jalan menurut dimensi *assurance*

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Temuan riset ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan maupun informasi terutama yang berkaitan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan di Rumah Sakit.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Petugas rekam medis di RSUD Queen Latifa

Temuan riset ini diharapkan dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja petugas, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin kepuasan pasien.

b. Untuk Mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Temuan riset ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah bagi civitas akademika yang mengikuti perkuliahan atau melaksanakan riset mengenai kepuasan pasien.

c. Untuk Peneliti Berikutnya

Temuan studi ini dapat dimanfaatkan sebagai titik awal untuk studi masa depan tentang kepuasan pasien.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN