BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan di bidang kesehatan saat ini sangatlah beragam macamnya. Di Indonesia sendiri ada bermacam-macam bentuk fasilitas kesehatan, contohnya Puskesmas dan Rumah Sakit. Fasilitas kesehatan melayani pelayanan medis dasar atau spesialistik, yang dilayani oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan yang dipimpin oleh seorang tenaga medis. Untuk menjalankan tugas tersebut perlu adanya dukungan unit-unit pembantu lainnya yang mempunyai tugas yang spesifik, salah satunya yaitu Rekam Medis.

Rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen mengenai identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan serta pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Hatta, 2014). Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan klinik menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, berupa pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan pasien berupa manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, dan komunikatif (Nursalam, 2011).

Kepuasan pasien merupakan suatu tanggapan pelayanan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau kebutuhan pelanggan setelah pasien menerima jasa pelayanan. Kepuasan penggunaan jasa pelayanan kesehatan dapat dinyatakan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pasien berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, serta kecepatan pelayanan yang diberikan pasien setiap kali pasien datang di instalasi pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Menurut penelitian Andriani (2016) adanya ketidakpuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, kurang efisiensi waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga atau biaya. Ada beberapa faktor sebagai penyebab ketidakpuasan

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

pasien dalam pelayanan kesehatan, yaitu berupa mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain.

Dalam penelitian Mustafiah (2015) menyatakan mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap penggunaan jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta pelaksanannya sesuai dengan standar dan kode etik.

Berdasarkan studi pendahuluan pada Jum'at, 07 Februari 2020 dengan mewawancarai 11 pasien di Klinik Amanda pada tempat pendaftaran, hasil dari wawancara tersebut 8 pasien kurang puas dalam hal seperti fasilitas kurang memadai berupa ruang tunggu yang sangat panas, kursi tunggu yang kurang nyaman bagi ibu hamil, dan pada hari USG (*Ultrasonografi)* pasien banyak sekali di ruang tunggu sehingga terdapat pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk serta penjelasan petugas pendaftaran kurang detail.

Menurut hasil Penelitian Septiana (2015) pemberian pelayanan yang bermutu akan memberikan kepuasan pasien yang berefek pada keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Pasien akan selalu memilih pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi keinginan pasien. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan keinginan pasien maka diharapkan menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dari itu peneliti tertarik mengambil judul mengenai "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran di Pelayanan Kesehatan: *Literatur Review*".

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat adalah "Bagaimana hasil penelitian tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran di pelayanan kesehatan dari beberpa jurnal".

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
   Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran dari beberpa jurnal
2. Tujuan Khusus
   a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran secara umum dari beberapa jurnal
   b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran berdasarkan dimensi kepuasan dari beberapa jurnal.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Diharapkan dapat dijadikan acuan serta referensi bagi penelitian yang lain untuk melakukan penelitian, pada khususnya penelitian yang terkait dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran di pelayanan kesehatan *literature review*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai paham pengetahuan dan sumber reverensi pendidikan tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran di pelayanan kesehatan.

b. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan dengan kemampuan petugas pelayanan pendaftaran dalam meningkatkan kepuasan pasien.

c. Bagi Peneliti Lain

Dapat menambah wawasan dan sebagai referensi dalam penelitian lebih lanjut.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA