

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan berfungsi menyediakan pelayanan secara lengkap dengan mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu (Herlambang, 2012). Salah satu instalasi pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2010).

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberi pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, dan komunikatif (Nursalam, 2011). Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang lain yang bisa memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik (Herlambang, 2012).

Kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu rumah sakit ingin tetap hidup dan berkembang (Yamit, 2011). Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak ada rasa kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Widayatun, 2009).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat

bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Laeliah (2017) dengan judul “Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu”, didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan RSUD Kabupaten masih dalam kategori cukup puas, dilihat dari lima dimensi kualitas mutu pelayanan di antara lain: pada dimensi *tangibles* cukup puas, dimensi *reliability* puas, dimensi *responsiveness* cukup puas, dimensi *assurance* cukup puas, dan dimensi *emphaty* cukup puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ulinuha (2013) dengan judul “Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Pertama Medika Semarang Tahun 2014”, didapatkan bahwa 56,56% responden puas terhadap tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan (*reliability*), 54,54% responden puas dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap, responden tidak puas sebanyak 10,10% dalam aspek prosedur pelayanan yang berbelit-belit (*responsiveness*), 51,51% responden puas dengan adanya jaminan keamanan dan kepercayaan, responden tidak puas sebesar 14,14% dalam aspek kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit (*assurance*), 56,56% responden puas di kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien (*emphaty*), 58,58% pasien puas terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan (*tangible*).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulfiana, S (2013) dengan judul “Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan Bagian TPPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang”, didapatkan bahwa 92,9% pasien merasa puas dan 7,07% pasien merasa tidak puas terhadap kompetensi petugas pendaftaran, 69,7% pasien merasa puas dan 30,3% pasien merasa tidak puas terhadap akses dalam pelayanan, 81,8% pasien merasa puas dan 18,2% pasien merasa tidak puas terhadap hubungan antar manusia, 55,5% pasien dan

44,4% tidak puas terhadap fasilitas pendaftaran, 86,9% pasien puas dan 13,1% pasien tidak puas terhadap keramahan petugas.

Berdasarkan hasil wawancara di Rumah Sakit Condong Catur terdapat 10 pasien di Tempat Pendaftaran didapatkan data bahwa 4 pasien mengatakan puas dalam hal pelayanan yang diberikan Rumah Sakit, 3 pasien mengatakan pelayanannya kurang memuaskan, satu pasien yang mengatakan kurang memuaskan dikarenakan fasilitas tempat duduknya kurang memadai padahal pasiennya banyak, dan 2 pasien merasa petugas belum ramah. Dan 3 pasien mengatakan pelayanannya biasa saja, karena mereka pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja. Ketidakpuasan pasien dapat memengaruhi mutu pada pelayanan kesehatan, oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rawat Jalan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan rawat jalan di rumah sakit condong catur yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui tingkat kepuasan ditinjau secara umum.
- b. Diketahui tingkat kepuasan ditinjau berdasarkan aspek kepuasan.
- c. Diketahui tingkat kepuasan ditinjau berdasarkan dimensi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kepuasan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) rawat jalan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien.

b. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait kepuasan pasien dan dapat menjadi pengalaman di dunia kerja.

c. Bagi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan teoritis sebagai sumber pembelajaran bagi pendidikan rekam medis.

d. Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat mengetahui dan memperkaya wawasan mengenai kepuasan pelayanan pendaftaran pasien.