

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No. 44, 2009). Tujuan dari didirikannya rumah sakit adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat. Demi mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas tersebut, maka rumah sakit sangat memperhatikan aspek mutu. Salah satu dari aspek mutu yaitu kepuasan pasien.

kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2013). Kepuasan pasien meliputi empat aspek diantaranya kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, kompetisi teknis petugas, dan Biaya.

Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan untuk berobat disuatu fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan (Savitri, 2011). Tempat penerimaan pasien merupakan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas, maka petugas pendaftaran rawat jalan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil survei kepuasan di RSUD Panembahan Senopati Bantul terdapat ketidakpuasan pasien mengenai kenyamanan di ruang tunggu serta keramahan petugas terhadap pasien. Ketidakpuasan pasien dapat mempengaruhi mutu pada pelayanan kesehatan, oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah berapakah tingkat persentase kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- b. Mengetahui tingkat persentase kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- c. Mengetahui perbandingan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan mampu dalam memberikan masukan dan saran dalam hal kepuasan pasien khususnya dalam meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait kepuasan pasien dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja nantinya.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar maupun penelitian dibidang rekam medis dan informasi kesehatan.

b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi untuk dasar atau acuan dalam pengembangan penelitian lain di kemudian hari.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang “kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul” belum pernah dilakukan oleh orang lain. Namun beberapa penelitian yang mungkin serupa dengan penelitian ini antara lain:

1. Agnes (2014) dengan judul “Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014”.

Persamaan: meneliti tentang kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Jenis penelitian yang digunakan juga sama yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta menggunakan pengumpulan data secara *cross sectional*.

Perbedaan: terletak pada tujuan penelitian. Tujuan penelitian yang digunakan yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY berdasarkan lima dimensi kualitas jasa, mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien per dimensi kualitas jasa berdasarkan jenis pasien; sedangkan tujuan pada penelitian ini adalah mengetahui karakteristik responden kepuasan pasien di TPP rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul, mengetahui tingkat persentase kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, mengetahui perbandingan kepuasan pasien bpjs maupun non bpjs di TPP rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.

2. Fatimah (2016) dengan judul “Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan di Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta”.

Persamaan: mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan rancangan *cross sectional*. Dan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan observasi.

Perbedaan: terletak pada tujuan penelitian yaitu mengetahui karakteristik pasien menurut usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, jenis pasien, dan diagnosis di puskesmas kasihan bantul 1 Yogyakarta; mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu bukti fisik/penampilan (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*) serta mengetahui dimensi yang perlu diperbaiki oleh manajemen pelayanan administrasi surat pengantar rujukan di Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta; mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN berdasarkan karakteristik pasien yang meliputi karakteristik usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, jenis pasien, dan diagnosis terhadap pelayanan administrasi surat pengantar rujukan di Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta; dan mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan administrasi surat pengantar rujukan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan ditinjau dari karakteristik pasien. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah mengetahui karakteristik responden kepuasan pasien di TPP rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul, mengetahui tingkat persentase kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, mengetahui perbandingan kepuasan pasien BPJS maupun Non BPJS di TPP rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.

3. Nur laeliyah. (2016). Dengan judul “waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu”.

Persamaan: jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan rancangan penelitian adalah *cross sectional*. Instrument penelitian menggunakan kuisioner. Analisis data pada penelitian ini dengan uji chi-square.

Perbedaan: teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan *acidental sampling*. Instrumen penelitian antara lain check listobservasi, dan penilaian observasi waktu. tujuan penelitian yang digunakan adalah mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di RSUD Indramayu berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan, mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD kabupaten Indramayu. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah mengetahui karakteristik responden kepuasan pasien di TPP rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul, mengetahui tingkat persentase kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, mengetahui perbandingan kepuasan pasien BPJS maupun Non BPJS di TPP rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.