

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah indeks sangat penting mesti diawasi pada proses berlangsungnya pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan respon atau tanggapan pasien sesudah melakukan perbandingan mengenai apresiasi terhadap kemampuan atau dampak dari produk atau *service* serta keinginan. Kepuasan pasien mampu dilihat dari kualitas pelayanan petugas yang kemudian mendapat tanggapan baik atau buruk dari pasien maupun keluarga pasien. Kepuasan pasien dapat terlaksana jika terdapat hasil yang maksimal untuk pasien dan pelayanan kesehatan dapat mengutamakan kepuasan pasien dan keluarga pasien, adapun perhatian terhadap komplain, lingkungan fisik dan mampu menjunjung tinggi kebutuhan pasien (Christy, 2020). Dengan begitu, kepuasan pasien di rumah sakit maupun fasyankes lain berpegang pada layanan kesehatan yang diberi tenaga kesehatan maupun pihak rumah sakit atau fasyankes yang lain.

Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yaitu 100%, maka untuk dibawah 100% dinyatakan belum sesuai dengan standar kepuasan pasien. Peningkatan kepuasan pasien sangat penting dalam menjaga eksistensi suatu pelayanan kesehatan untuk tetap bersaing. Jika pasien merasakan kepuasan dari pelayanan yang didapatkan, maka dapat memberikan manfaat bagi fasilitator pelayanan kesehatan salah satunya yaitu kepuasan pasien. Loyalitas pasien dapat didapatkan dengan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan, serta kepuasan juga erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang baik dapat mendatangkan pasien/pelanggan baru (Vigaretha & Handayani, 2018).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan informasi terkait tingkat kepuasan pasien di Indonesia. Tingkat kepuasan pasien pada beberapa provinsi Indonesia meliputi Riau, Jawa Timur, NTT, Maluku, Kalimantan Barat, Sulawesi Tengah, dan Papua Barat menurut Made Ayu Lely Suratri, Tati Suryati, dan Vebby Amellia Edwin

pada tahun 2017 menyatakan 80%, sedangkan di Yogyakarta tingkat kepuasan menurut Suliantoro dan dan Dady Fatchurahim pada tahun 2022 menyatakan 0,525%, menurut Yuni Tami, Sumarni, dan Raden Jaka Sarwadhamana pada tahun 2021 menyatakan 36,1%, serta menurut Khoiri Najib, Himawan Agung Nugroho, Moh Sholihin, dan Riza Fathonah pada tahun 2021 menyatakan 33,1% dan 66,9%. Berdasarkan beberapa data dari hasil penelitian bisa disimpulkan yaitu nilai kepuasan pasien masih belum sama seperti Permenkes Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit yang harus diatasi.

Pelayanan kesehatan merupakan layanan yang bisa memberi kepuasan terhadap pasien atau pengguna *service* pelayanan yang diselenggarakan oleh setiap fasyankes (Akbar & Ahmad, 2020). Pelayanan mutu adalah suatu pengukuran pasien dari pelayanan mutu yang didapatkan disertai kualitas pelayanan yang diinginkan. Mutu pelayanan kesehatan yang dibagikan merujuk pada kualitas pelayanan kesehatan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pasien, semakin bagus dan matang keinginan yang diberikan oleh pasien, maka semakin bagus juga pelayanan mutu yang dilangsungkan pada kepuasan pasien (Hastuti, Mudayana et al., 2017).

Tingkat kepuasan pasien yang belum sesuai atau rendahnya tingkat kepuasan pasien maka dapat berdampak pada rumah sakit maupun fasyankes lain. Pasien yang merasakan ketidakpuasan dari pelayanan yang diperoleh tidak menutup kemungkinan untuk pasien tersebut memutuskan pindah ke tempat pelayanan kesehatan atau fasyankes yang lebih baik. Mewujudkan kepuasan pasien bukan sesuatu yang mudah untuk penyelenggara layanan kesehatan. Penelitian oleh M. Arifki Zainaro dan Muhammad Nurhidayat pada tahun 2020 menyatakan bahwa rendahnya kepuasan pasien mampu berdampak hilang percayanya pasien pada pelayanan kesehatan. Sehingga memerlukan perhatian serius, akurasi, serta juga cermatnya petugas kesehatan pada saat melayani pasien.

Karakteristik pasien adalah ciri seorang/ciri khusus yang memperbedakan dengan yang lain (Sangadji, 2013). Karakteristik pasien pada penelitian ini seperti,

umur, jenis kelamin, pendidikan serta pekerjaan. Berbicara parameter umur dideskripsikan seiring bertambahnya umur jadi tingkat keinginan seorang cenderung lebih kecil maka mampu cepat untuk merasakan puas. Dari parameter jenis kelamin adalah aspek yang dapat berpengaruh pada kesenangan dimana pria cepat merasakan kepuasan sedangkan wanita akan banyak untuk mengamati penampilan mendetail. Parameter pendidikan merupakan seorang yang memiliki pendidikan tinggi maka tuntutan yang diinginkan juga akan meningkat dibanding dari seorang yang pendidikannya kurang. Serta dari parameter pekerjaan merupakan seorang akan banyak tuntutan dari pelayanan yang diterima apabila dirasa tidak puas pada pelayanan yang diberikan daripada yang tidak memiliki pekerjaan.

Hasil penelitian Yeni Tri Utami (2018) terkait karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan yang menunjukkan umur pasien 17-55 tahun dengan hasil kurang 50.94% dan 49.06% memberi nilai baik, sedangkan pasien 55-65 tahun dengan hasil 71.43% kurang dan 28.57% memberi nilai baik. Untuk jenis kelamin laki-laki dengan hasil kurang sebesar 62.5% dan 37.5% memberi nilai baik, sedangkan perempuan 51.92% kurang dan 48.08% memberi nilai baik. Pendidikan < SMA menunjukkan hasil kurang 21.74% dan 78.26% memberi nilai baik, sedangkan \geq SMA 72.97% kurang dan 27.03% memberi nilai baik. Serta untuk pekerjaan dengan status tidak bekerja didapatkan hasil kurang 41.03% dan 58.97% memberi nilai baik, dibandingkan status bekerja 76.19% kurang serta 28.81% memberi nilai baik.

Tingkat kualitas yang buruk dalam pelayanan yang telah diberi rumah sakit pada pasien telah disadari dapat menimbulkan banyak dampak buruk bagi rumah sakit maupun pasien. Tidak semua pasien yang merasa mendapat pelayanan buruk berani untuk menyampaikan opini atau keluhannya. Meskipun pasien tidak berani menyampaikan opini atau keluhannya tidak berarti pasien merasa puas dari layanan yang diberi rumah sakit (Akbar & Ahmad, 2020).

Rumah Sakit memerlukan sistem pelayanan yang baik agar dapat berkembang menjadi institusi fasyankes yang mempunyai daya saing serta kepedulian pada apa yang dibutuhkan pasien sebagai klien atau konsumen di rumah sakit. Maka, sangat

diperlukan adanya usaha meningkatkan pelayanan bermutu di rumah sakit sebagai tujuan agar pasien merasakan kepuasan dan senang dari pelayanan yang diberikan petugas rekam medis di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Queen Latifa adalah rumah sakit umum di kota DIY (Daerah Istimewa Yogyakarta). Dalam visi Rumah Sakit Umum Queen Latifa menyampaikan bahwasanya “Menjadi Rumah Sakit yang terakreditasi PARIPURNA dan disukai oleh pelanggan”. Sebagai perwujudan visi diatas, oleh karena itu misi yang dilaksanakan rumah sakit salah satunya adalah “Meningkatkan kepuasan pelanggan rumah sakit”. Untuk bisa memperoleh visi dan misi itu, Rumah Sakit Umum Queen Latifa berusaha memberi layanan yang terbaik serta dilakukan perkembangan rumah sakit yang mengutamakan kepuasan pasien dari layanan yang diberikan.

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Umum Queen Latifa tanggal 28 Maret 2023 dengan 10 sampel penelitian. Pada studi pendahuluan peneliti melaksanakan wawancara dengan lembar kuesioner pada 4 responden laki-laki serta 6 responden perempuan dengan pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa 7 responden menyatakan puas terhadap kebersihan dan keindahan RS, namun 1 responden menyatakan tidak puas terhadap ruang tunggu yang cukup, nyaman, WC, serta juga air, 6 responden menyatakan puas terhadap kelengkapan alat di ruangan pada RS, 3 responden menyatakan cukup puas pada papan petunjuk yang jelas di RS, 2 responden menyatakan cukup puas pada layanan yang diberi sesuai keinginan dan kebutuhan, 8 responden menyatakan puas terhadap petugas memperhatikan sungguh-sungguh apa yang dibutuhkan pasien, 8 responden menyatakan puas pada layanan yang diberi sesuai yang diinginkan pasien, 2 responden menyatakan sangat puas terhadap petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah, 2 responden menyatakan cukup puas terhadap petugas berpenampilan rapi, bersih, dan sopan, 3 responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang teliti, hati-hati serta tepat waktu sesuai yang dijanjikan, 2 responden menyatakan cukup puas terhadap petugas RM serta petugas

lain membantu jika ada permasalahan pada pasien, 6 responden menyatakan puas terhadap petugas yang memberikan informasi dengan jelas kepada pasien sebelum pelayanan diberikan, 3 responden menyatakan cukup puas terhadap petugas yang cepat tanggap dalam melayani pasien serta menghargai pasien, 2 responden menyatakan cukup puas terhadap petugas bersedia menanggapi keluhan pasien, 3 responden menyatakan cukup puas terhadap petugas yang menerima dan melayani dengan baik, 1 responden menyatakan sangat puas terhadap petugas yang memberikan pelayanan dengan bersikap yakin maka dari itu pasien merasa aman, serta 2 responden menyatakan cukup puas terhadap petugas yang melakukan pelayanan secara tepat dan cepat.

Berdasarkan uraian hasil studi pendahuluan peneliti akan mengangkat judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian hasil studi pendahuluan diatas penelitian ini merumuskan permasalahan yakni “Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dari pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis
- b. Mengetahui karakteristik responden di Rumah Sakit Umum Queen Latifa

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Hasil penelitian ini mampu dijadikan pedoman serta acuan mahasiswa dalam perkuliahan atau penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas rekam medis.

b. Bagi Petugas Rekam Medis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dimanfaatkan sebagai bahan penilaian dari *performance* petugas rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

c. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil penelitian ini mampu dimanfaatkan untuk materi pertimbangan atau bahan membandingkan materi yang diperoleh dari kampus dengan yang terjadi di Rumah Sakit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini mampu dimanfaatkan sebagai pertimbangan rumah sakit terkait pentingnya tingkat kepuasan pasien pada pelayanan yang sudah diberikan.

b. Bagi Petugas Rekam Medis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi tambahan ilmu untuk petugas rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan terkait tingkat kepuasan pasien.