

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menjelaskan Rumah sakit ialah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara sempurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat. Oleh karena itu rumah sakit harus menjaga mutu pelayanan salah satunya adalah kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. 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. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2018)

Sebagai pengguna pelayanan awal, pasien membutuhkan pelayanan yang lengkap serta bermutu. Pasien mengharapkan bahwa penyedia layanan akan komunikatif, ramah, penuh empati, cepat serta manusiawi (Adani, 2018). Menurut Herlambang (2016) 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.

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).

Loyalitas pelanggan atau pasien akan tercipta dengan pelayanan yang berkualitas serta memuaskan dan kepuasan itu berkaitan erat dengan “*world 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).

Menurut Muninjaya (2012) ada 5 dimensi mutu, kelima dimensi mutu yang dapat mempengaruhi kepuasan tersebut antara lain : *Tangible* (Bukti fisik), *Empathy* (Kepedulian atau Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan).

Hasil penelitian Eninurkhayatun & Suryoputro (2017), di Puskesmas Bergas Semarang diperlukan peningkatan mutu pada indikator *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, karena tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan kurang puas. Hasil penelitian Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul kategori tidak puas terdapat pada indikator *assurance*.

Sepuluh pasien diikutsertakan dalam riset pendahuluan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Terdapat 7 pasien (70%) menyatakan pelayanan puas, 3 pasien (30%) menyatakan pelayanan tidak puas. Dilihat dari aspek 5 dimensi yang menyatakan puas dilihat dari aspek *empathy* petugas pelayanan sudah bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien. Responden yang menyatakan pelayanan kurang puas dari aspek *tangibles* responden menyatakan pada ruang tunggu pasien kurang luas, Dari aspek *responsiveness* petugas belum melayani cukup cepat dan belum tepat dalam memberikan jadwal pelayanan, belum memberikan informasi dengan jelas dalam melayani pasien. Dari aspek *assurance* responden merasa petugas pendaftaran belum jelas saat menjelaskan proses pelayanan. Jika dilihat dari aspek *reliability* kinerja petugas pelayanan cukup lama sehingga pasien menunggu lama di ruang tunggu.

Berlandaskan persoalan di atas maka penulis hendak meneliti “Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan ditinjau dari karakteristik responden berdasarkan variabel umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin.
- b. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik)
- c. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *empathy* (kepedulian)
- d. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan)
- e. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan)
- f. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini ditujukan bagi :

- a. Bagi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Nurhidayah Bantul

Dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja petugas, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin kepuasan pasien.

- b. Bagi Mahasiswa Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah bagi civitas akademika yang mengikuti perkuliahan atau melaksanakan riset mengenai kepuasan pasien.

- c. Bagi Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Dapat dijadikan bahan pustaka tambahan di Universitas Jenderal Achmad Yani untuk memberikan informasi kepada pembaca.

d. Bagi Peneliti Berikutnya

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

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Rahmat oktady dan Renny listiawati (2020)	Kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Tahtul Yaman kota jambi tahun 2020	Penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan <i>cross section</i> . Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tahtul Yaman kota jambi tahun 2020	Menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien di rumah sakit yaman tahun 2020 adalah sebesar 82,80% yang berarti tingkat kepuasan pada Rumah Sakit Tahtul Yaman di kota jambi kurang puas	Lokasi dan waktu penelitian
2	Agus Syaputra (2014)	Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015	Penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan <i>cross section</i>	Menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kepuasannya di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu adalah Tidak Puas yaitu sebanyak 89 responden (61,0%) dari 146 responden.	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penelitian ini sampel yang digunakan pasien rawat jalan.
3	Ludia, Sri Mudayati,	Kepuasan Pasien Peserta BPJS	Penelitian kuantitatif analitik	Hasil penelitian Menunjukkan 12 (12%)	Perbedaan dengan penelitian

	Susmini ⁶⁶ (2017)	Di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara	dengan pendekatan cross section	responden menyatakan sangat puas, 84 (84%) responden menyatakan puas dan 4 (4%) responden menyatakan cukup puas.	yang akan dilakukan adalah penelitian ini pasien rawat jalan yang ada di rumah sakit.
4	Fuza Ulinuha (2014)	Elsa Kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Permata Medika Semarang	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan pasien BPJS kurang terhadap pelayanan di rumah sakit Permata Medika Semarang.	Lokasi dan waktu penelitian.
5	Riski Arys T. (2013)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda	Penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> ,	Pasien tidak puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda	Lokasi dan waktu penelitian.