

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan instalasi kesehatan yang dimana orang-orang bisa mendapat pelayanan kesehatan, pelayanan yang diberikannya perlu banyak diperhatikan serta dipikirkan. Rumah Sakit wajib memiliki SDM yang cukup baik di bidang spesialis ataupun bidang alat medis, rumah sakit mempunyai kewajiban mengenai sifat administrasi termasuk pendaftaran SDM yang cakap serta jumlahnya memadai untuk memenuhi administrasi. Rumah sakit menjalankan rekam medis yang optimal sesuai dengan aturan yang ada sebagai suatu usaha memenuhi standar mutu pelayanan tersebut (Purba, 2016).

Menurut Kepmekes (2016). Standar pelayanan dalam kepuasan pelanggan adalah 95%, apabila ditemukan tingkat kepuasan pelanggan dibawah 95% maka pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar kualitas. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu diketahui pelayanan apa yang telah diberikan oleh petugas kesehatan dan diukur dengan cara membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya (Vera, 2019).

Pelayanan pendaftaran merupakan pintu gerbang utama dari sarana pelayanan kesehatan karena dari sinilah seorang pasien akan memberikan penilaian pertama terhadap pelayanan yang didapatnya dari sebuah Rumah SAKIT. Bagian pendaftaran ini juga pasien akan menentukan apakah ia akan kembali lagi berobat atau tidak karena apabila pelayanan dinilainya baik, dengan indikator berikut waktu tunggu tidak terlalu lama, petugas ramah, biaya terjangkau, informasi yang didapat jelas, dan tempat tunggu nyaman itu akan menjadi daya tarik untuk pasien datang kembali karena merasa puas dengan pelayanannya (Ilyas, 2017).

Masalah lain dalam pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan di rumah sakit sering mengalami antrean yang panjang dikarenakan waktu pelayanan yang diberikan memakan waktu yang lebih lama dibandingkan waktu

kedatangan. serta kurangnya sumber daya manusia dibagian pendaftaran untuk melayani pasien (Dewanto, 2020). Upaya rumah sakit Avisena Cimahi untuk menangani masalah dibagian pendaftaran karna antrian yang memanjang yaitu dilakukan perbaikan dengan cara mengklasifikasikan jenis loket pendaftaran yang perlu disediakan. Langkah yang dilakukan yaitu dengan cara membagi jenis pasien ke dalam empat loket pendaftaran sesuai poliklinik. Jika pelayanan pendaftaran jenis ini dilakukan maka dapat mengurangi waktu menunggu di pendaftaran menjadi 343 detik atau 6 menit 11 detik (Dewanto, 2020). Menurut Stevani (2018). Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus sesuai dengan standar yaitu mengedepankan tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas hidup pasien merupakan hal penting dengan membangun pelayanan kesehatan menjadi lebih baik yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Hasil dari studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara terhadap petugas pendaftaran didapatkan jumlah polulasi menggunakan rata-rata kunjungan harian di bulan Maret dengan jumlah 150 pasien setiap harinya. Melakukan wawancara terhadap 10 (100%) pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta, terdapat 3 (30%) pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan dibagian pendaftaran rumah sakit, 4 (40%) pasien mengatakan pelayanan yang di berikan kurang memuaskan karena waktu tunggu yang relatif lama, dan 3 (30%) pasien mengatakan pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, tetapi sikap petugas kepada pasien perlu ditingkatkan lagi dalam berkomunikasi. Mutu pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka dari itu rumah sakit melakukan sebuah kegiatan pengembangan kualitas secara menyeluruh di bagian pendaftaran. Dengan adanya kondisi tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan”.

B. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian yang ingin diteliti oleh peneliti adalah “Apakah ada hubungan kualitas pelayanan dibagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan berdasarkan karakteristik pasien dari variabel jenis kelamin, umur dan pendidikan.
- b. Mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik di bagian pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.
- c. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan *overall satisfaction, expectation dan experience* di bagian pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.
- d. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

2. Manfaat Pratis

- a. Bagi petugas bagian pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Dapat menjadi suatu informasi dan sebuah masukan yang bermanfaat bagi petugas pendaftaran Rumah Sakit untuk meningkatkan kulaitas pelayanan dan lebih meningkatkan kepuasan pasien.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi sumber referensi yang dapat memberikan masukan teoritis sebagai sumber pembelajaran bagi pendidikam rekam medis.

- c. Bagi Mahasiswa RMIK-D3

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Sri Porwani, Dewi Roza Septiyani (2019)	Hubungan Antara Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendafrtran pada UPTD Puskesmas sosial Palembang	Penelitian kuantitatif Pengambilan sampel menggunakan <i>Sampling acidental</i>	Dimensi jaminan (<i>assurance</i>) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (untuk usia > 45 tahun) di UPTD Puskesmas Sosial Palembang	Jenis Penelitian Teknik pengambilan sampel
2	Vira Indriyani, Leni Herfiyanti	Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian	Penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif teknik simple random sampling	Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di bagian pendafrtran rawat jalan di Rumah	Jenis penelitian dan Teknik pengambilan sampel

		Pendaftaran Rawat Jalan RSU Bina Sehat		Sakit Umum Bina Sehat. Sampel sebesar N = 99 responden dan nilai signifikan sebesar 5% dan diperoleh nilai t tabel = 1,985.	
3	Anisa Dyah Irawati, Puteri Fannya, Laela Indawati, Nanda Aula Rumana	Tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Kartini 2021.	jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif model pengambilan sampel <i>non random sampling</i>	secara keseluruhan, didapatkan bahwa yang menyatakan puas 83% dan yang menyatakan tidak puas 17%, hasil ini diketahui tidak mencapai standar minimal pelayanan rumah sakit yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan.	Jenis penelitian dan Pengambilan Sampel
4	Afifah Novia Primastuti, Sri Sugiarsi, Sri Mulyono	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar	observasional analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Pengambilan sampel <i>sequential sampling</i>	sebanyak 84 responden (84%) dan yang menilai kepuasan pasien kurang puas sebanyak 16 responden (16%). Ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar dengan nilai p value 0,001 ($\leq 0,05$)	Jenis Penelitian dan teknik pengambilan sampel
5	Marta Simanjuntak	Tinjauan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu	penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Rata-rata waktu yang diperlukan petugas adalah 20 Menit, dengan 11 berkas rekam medis (36,7%) tepat dan 19	Jenis penelitian Teknik pengambilan sampel

Penyediaan Berkas Rekam Medis Di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019	teknik sampel <i>Accidental Sampling.</i>	berkas rekam medis (63,3%) tidak tepat
--	--	--

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA