BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit menurut Permenkes nomor 3 tahun 2020 menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan pengaturan penyelenggaraan rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Mutu pelayanan Rumah Sakit dapat ditelaah dari tiga hal yaitu: 1) struktur (sarana fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan non kesehatan, serta pasien), 2) proses (manajemen RS baik manajemen interpersonal, teknis maupun pelayanan keperawatan yang semuanya tercermin pada tindakan medis dan non medis kepada pasien), 3) outcome aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan RS yaitu: penampilan keprofesian (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas, keselamatan dan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2015). Hal pertama yang mengawali pelayanan berada di unit pelayanan pendaftaran pasien, karena tempat pendaftaran pasien merupakan pusat informasi pasien yang akan mencatat data identitas pasien serta memasukkan pasien ke poliklinik yang dituju. Indikator kepuasan pasien dapat dilihat dari lima dimensi mutu yaitu, *reaponsive, reliability, assurance, empathy, tangible.* Kepuasan pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

situasi dan harapan pasien. Unit pendaftaran pasien merupakan bagian dari rekam medis.

Rekam Medis menurut Peraturan Mentri Kesehatan Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien yang harus dibuat secara tertulis, lengkap dan jelas atau secara elektronik. Hasil penelitian yang telah dilakukan Erlindai (2019) Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Unit Pelayanan Teknis Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019 dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas tidak puas sebanyak 15 responden (50%), dan minoritas puas sebanyak 3 responden (10%). Selanjutnya hasil penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Jkn Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Mitra Anugrah Lestari Cimahi tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran dari hasil penelitian pada periode Januari, Februari dan Maret 2019 diketahui bahwa pelayanan petugas pendaftaran dari data kuesioner yang dibagikan diperoleh bahwa prosentase paling tinggi dilihat dari keramahan serta kenyamanan terhadap pelayanan petugas pendaftaran menyatakan ragu-ragu (42,4%). Prosentase kedua dilihat dari petugas pelayanan yang selalu berhati-hati, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan yang menyatakan setuju (49,5%), dan masih ada yang menyatakan tidak setuju 8 orang (8,1%). Prosentase ketiga dilhat dari petugas pelayanan yang selalau membudayakan (senyum, sapa, salam, sopan, santun) 5S yang menyatakan sangat setuju (40,4%), menyatakan ragu-ragu 35 orang (35,4%),dan menyatakan tidak setuju 6 orang (6,1%) (M. Dana Prihadi dan Lia Marliana, 2020). Ketidakpuasan pasien dapat memengaruhi mutu pada pelayanan kesehatan, oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "**Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit"**.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan di rumah sakit dengan metode *Literature Review* ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit metode *Literature Review*.

2. Tujuan Khusus

   a. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Responsive.

   b. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Reliability.

   c. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Assurance .

   d. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Empathy.

   e. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Tangible.

D. Manfaat Penyusunan *Literature Review*

1. Bagi Profesi Perekam Medis

   Meningkatkan pelayanan di bagian pendaftaran agar kepuasan pasien terjaga dari awal masuk ke pelayanan kesehatan.

2. Bagi Perkembangan Keilmuan Rekam Medis

   Sebagai bahan masukan untuk manajemen mutu khususnya di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit serta digunakan untuk bahan literasi mahasiswa.

3. Bagi Penelitian Berikutnya

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dimanfaatkan sebagai referensi *literature* untuk peneliti lain yang akan meneliti mutu pelayanan Rumah Sakit ataupun Instansi Kesehatan lainnya yang berkaitan dengan

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Mutu Pelayanan/ Manajemen Mutu khususnya Kepuasan Pasien di Rumah Sakit khususnya dibagian pendaftaran.

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta