BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah perilaku yang berkaitan dengan pencegahan atau penghindaran penyakit, penyebab (pencegahan) penyakit atau masalah kesehatan, dan pencarian, pemeliharaan, dan peningkatan (promosi) kesehatan (Notoatmodjo, 2018). Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan memiliki peran strategis yang sangat penting dalam percepatan peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat dengan menciptakan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakatnya (UU RI No. 44 Th 2009). Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit perlu didukung oleh fasilitas yang ada di rumah sakit, antara lain rekam medis.

Rekam medis adalah catatan atau dokumen yang diberikan kepada pasien sehubungan dengan identifikasi pasien, pemeriksaan, pengobatan, prosedur dan pelayanan lainnya (Kemenkes No 269, 2008). Institusi medis memerlukan pembuatan rekam medis. Berkas rekam medis diproduksi oleh dokter atau tenaga kesehatan lainnya dan harus segera dibuat dan dilengkapi setelah pasien menerima pelayanan. Tanda tangan pelayanan harus diberikan. Integritas rekam medis menjadi penting karena mempengaruhi proses pemberian pelayanan oleh tenaga kesehatan dan mempengaruhi kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan (Siwayana, 2020).

Pada tahun 2019 terjadi wabah yang mengejutkan dunia, yakni virus *covid-19* yang muncul berawal dari China hingga menyebar sampai ke Indonesia. *Covid-19* merupakan istilah lain dari *Novel Coronavirus* yang menyerang sistem pernafasan. Penyakit ini menyerang sistem pernafasan manusia, yang dapat menyebabkan kematian (Fauci et al., 2020). *Coronavirus*

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

sangat berpengaruh pada pelayanan rekam medis yang dilakukan di TPP, karena banyak pelayanan yang diubah demi menjaga meluasnya penyebaran *coronavirus.*

Tempat pendaftaran pasien (TPP) adalah tempat untuk menerima pasien ketika pasien dating berkunjung ke rumah sakit, salah satu kegunaannya yaitu mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien. TPP dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada saat melakukan pelayanan. Kepuasan pasien akan tercapai bila SDM rumah sakit memiliki baik pengalaman dan keterampilan khusus, seperti sopan pada pasien, ramah pada pasien, berpenampilan menarik, responsive pada pasien, berkomunikasi secara efektif, sanggup menanggapi keluhan pasien secara professional, untuk mendukung berjalannya kepuasan pasien maka di perlukan mutu pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pemanfaatan sumber daya potensial rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan terjangkau sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan, penyediaan norma, etika, hukum, dan sosial budaya yang aman dan memuaskan dengan memperhatikan pembatasan, dan pemerintah dan Kemampuan kelompok konsumen (Herlambang, 2016). Ada lima aspek kualitas pelayanan yaitu, aspek kepercayaan, aspek empati, aspek respon, aspek material, dan aspek kehandalan.

Berdasarkan studi pendahuluan oleh penulis yang dilakukan pada bulan januari 2022 penulis melakukan wawancara kepada kepala rekam medis, didapatkan informasi bahwa di rumah sakit At-Turots Al-Islamy kunjungan pasien rawat jalan selama pandemi *covid-19* ada pembatasan, sehingga mengakibatkan keterlambatan pemeriksaan pasien dan adanya keterlambatan waktu periksa. Studi pendahuluan juga dilakukan kepada 10 pasien, dari 10 pasien ditemukan hasil 5 pasien menyatakan puas pada bagian *Responsiveness* (daya tanggap), 3 pasien menyatakan kurang puas pada bagian *Assurance* (jaminan). Selanjutnya 2 pasien menyatakan tidak puas pada bagian *tangibles* (tampilan fisik), di TPP tidak ada fasilitas baca koran, tidak ada TV, kipas angin, hal tersebut mempengaruhi kenyamanan pasien. ketidakpuasan pasien sendiri dapat dilihat dari segi tampilan, keandalan, jaminan, ketanggapan, dan

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

empati. Pentingnya kepuasan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul "Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa puas pasien terhadap pelayanan dibagian TPP Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan dibagian TPP rumah sakit At-Turots Al-Islamy.

2. Tujuan Khusus
   a. Menggambarkan karakteristik responden menurut usia, jenis kelamin, dan pendidikan.
   b. Mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *tangibles* (tampilan fisik)
   c. Mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *reliable* (keandalan)
   d. Mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *responsiveness* (ketanggapan)
   e. Mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *assurance* (jaminan)
   f. Mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *emphaty* (empati)

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis
   a. Bagi Rumah Sakit

      Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan petugas TPP agar tercapainya kepuasan pasien.

   b. Bagi peneliti

      Penelitian ini untuk mengetahui pengalaman dan keterampilan dalam penelitian yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di TPP rumah sakit At-Turots Al-Islamy.

2. Manfaat Teoritis
   a. Bagi institusi pendidikan

      Dapat dijadikan sebagai sumber belajar dan bahan referensi untuk mempelajari ilmu kesehatan.

   b. Bagi peneliti lain

      Dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan materi yang digunakan pada bagian TPP untuk mengkaji kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN