

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan suatu layanan kesehatan perorangan yang dilakukan sepenuhnya dalam menyediakan pelayanan kesehatan seperti fasilitas bagi pasien rawat inap, rawat jalan, dan juga gawat darurat. Rumah Sakit berperan penting dalam mewujudkan dan mencapai kesehatan masyarakat yang baik (I. L. Ritonga & David, 2020). Rumah Sakit dapat dikatakan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting untuk dijadikan salah satu cara yang lebih cepat dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang tersedia di Rumah Sakit sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan yang di berikan kepada masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar untuk kebutuhan kehidupan masyarakat yaitu menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi (Siyen et al., 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah kemampuan dan perasaan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas jika dapat menyenangkan pasien dan memuaskan kebutuhan pasien sesuai dengan pedoman serta standar klinis terbaru sehingga menjadi lebih efektif dan efisien (Setianingsih, A., dan Susanti, A, 2021). Setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. Kualitas pelayanan ini juga telah menjadi suatu faktor dalam persaingan lembaga penyedia jasa pelayanan di Rumah Sakit (Siyen et al., 2020).

Pelayanan pendaftaran merupakan jenis pelayanan *front office* yang berada pada garis terdepan dirumah sakit hal ini dikarenakan pendaftaran adalah unit layanan pertama yang berinteraksi secara

langsung dengan pasien. sehingga hal ini dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan memberikan kesan pertama pada pasien. Tidak hanya itu pelayanan pendaftaran berperan sangat penting dalam proses pengolahan berkas rekam medis dan menjadi kunci utama dalam mengkoordinir pelayanan unit lain di rumah sakit (Wigati et al., 2014). Ada beberapa hal-hal yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran yang berdampak pada kepuasan pasien yaitu keramahan petugas, kecepatan waktu pelayanan, penampilan petugas, petugas komunikatif, dan ketersediaan fasilitas (Swastika et al., 2021).

Kepuasan pasien adalah suatu penilaian atau perasaan senang yang dirasakan oleh pasien karena kemampuan suatu pelayanan kesehatan yang diberikan setelah membandingkan dengan apa yang diinginkan (Wagiran & Apriliyanti, 2019). Adapun beberapa keluhan yang dirasakan pasien selama di rumah sakit antara lain pasien tidak mendapatkan informasi yang lengkap tentang status kesehatannya dan tenaga kesehatan yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan, sehingga mengakibatkan pasien berada pada posisi kurang senang sebagai penerima pelayanan kesehatan (Simarmata et al., 2021). Pasien dapat dikatakan puas jika harapan pasien bisa terpenuhi dengan baik melalui pelayanan kesehatan yang diterima di rumah sakit karena kebutuhan pasien semakin tinggi (Pasalli' & Patattan, 2021).

Pandemi *Covid-19* memiliki perubahan yang sangat besar pada pelayanan pasien di Indonesia. Perubahan pelayanan tersebut antara lain mengubah alur penerimaan pasien rawat jalan yang harus sesuai dengan prosedur kesehatan selama masa pandemi dimana pasien diharuskan memakai masker, mencuci tangan dan menjalankan prosedur *screening* serta membatasi pengunjung atau pendamping pasien. Tidak hanya itu dilakukannya pemisah antara pasien *covid-19* dengan bukan pasien *Covid-19* (Giusman, Reli; Nurwahyuni, 2021).

Alur penerimaan pasien rawat jalan sebelum pandemi *covid-19* yaitu pasien langsung menuju mesin antrian dan mengambil nomor antrian pendaftaran, kemudian pasien melaksanakan pendaftaran dengan petugas untuk mengidentifikasi data pasien, dan selanjutnya pasien menuju poliklinik sesuai dengan pendaftaran dan menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrian (Kemenkes, 2017). Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak RSUD Wates penurunan jumlah kunjungan pasien pada masa pandemi *Covid-19* mencapai 80%. Penurunan jumlah kunjungan pasien ini dikarenakan adanya perubahan proses pelayanan dan pembatasan jumlah penerimaan pasien yang membuat pasien berobat ke rumah sakit lain sebagai upaya pencegahan (Deliana et al., 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 27 januari tahun 2022 di RSUD Wates melalui survei kepuasan pasien pada unit rawat jalan dengan 10 responden diperoleh satu responden yang merasa tidak puas pada pelayanan dibagian pendaftaran rawat jalan dikarenakan ketidakdisiplinan petugas saat melayani pasien yang membiarkan pasien menunggu lebih lama, tiga responden merasa pelayanannya biasa saja karena pelayanan yang diberikan oleh petugas di bagian pendaftaran biasa-biasa saja, dua responden merasa puas karena petugas ramah dan empat responden merasa sangat puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh petugas cepat. Sehingga hal ini membuktikan jika masih ada pasien yang merasa tidak puas dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Wates. Ketidakpuasan pasien terhadap kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan dibagian pendaftaran rawat jalan ini dapat berpengaruh pada mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan latar belakang, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul proposal penelitian “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dalam Masa Pandemi *Covid-19*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah “bagaimanakah tingkat kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dalam masa pandemi *Covid-19* di RSUD Wates”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada proses pelayanan pendaftaran rawat jalan dalam masa pandemi *covid-19*

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates Tahun 2022 dilihat dari dimensi *tangibles*
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates Tahun 2022 dilihat dari dimensi *reliability*
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates Tahun 2022 dilihat dari dimensi *responsiviness*
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates Tahun 2022 dilihat dari dimensi *assurance*
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates Tahun 2022 dilihat dari dimensi *empaty*

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi dan meningkatkan wawasan di bidang Rekam Medis atau pelayanan kesehatan mengenai alur pelayanan pendaftaran rawat jalan.

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan serta dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dilapangan dalam bidang pelayanan khususnya unit pendaftaran Rawat jalan.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi tentang proses pelayanan pendaftaran rawat jalan untuk mengetahui kepuasan pasien pada masa pandemi *covid-19*, serta menambah bahan bacaan dan referensi bagi mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

c. Bagi tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan terutama di unit pendaftaran rawat jalan.

d. Bagi Pasien

Dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang pelayanan pendaftaran rawat jalan pada masa pandemi *covid-19* di RSUD Wates.