

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi informasi saat ini masyarakat tentunya dapat memilah dan memilih tempat atau sarana pelayanan kesehatan yang dianggapnya memiliki kualitas yang baik. Selain memiliki kualitas dan sarana kesehatan yang baik, tentunya tidak akan terlepas dari biaya pengeluaran yang terjangkau. Dalam memberikan jasa kesehatan, tidak akan terlepas dari pengaruh petugas kesehatan dalam memberikan dan memfasilitasi sarana dan prasarana yang ada kepada konsumen atau masyarakat yang akan memberikan pandangan kepada suatu institusi pemberi layanan kesehatan. Dalam hal ini pasien akan memberikan pandangan apakah jasa sarana pelayanan kesehatan tersebut memuaskan atau tidak. Kepuasan pasien sangat penting dalam kemajuan rumah sakit.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia no 44 tahun 2019 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tujuan rumah sakit dengan memberikan mutu pelayanan yang diberikan agar terwujudnya kepuasan pasien.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat

berlanjut proses terbentuknya cirtra Rumah Sakit yang meningkat, hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap Rumah Sakit akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien, agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan(Freddy, 2006).

Kepuasan pasien di rumah sakit akan tercapai jika SDM rumah sakit memiliki pengalaman yang baik dan memiliki keterampilan khusus, di antaranya adalah sopan kepada pasien, ramah kepada pasien, berpenampilan menarik, responsif kepada pasien, berkomunikasi secara efektif, dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional.

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan di suatu rumah sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien akan berpengaruh pada minat kunjungan pasien. Menurut Budi (2011) tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat di suatu fasilitas kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan.

Terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan perlu dilakukan *Literaturereview* sehingga dapat mengidentifikasi, menilai, dan melakukan interpretasi seluruh temuan “kepuasan pasien terhadappelayanan rawat jalan”. Penelitiakan mengkaji dari penelitian-penelitian terdahulu sehingga mendapatkan kesimpulan dan informasi baru terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan sebagai alternatif solusi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat adalah “Bagaimana hasil penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di fasilitas kesehatan dari beberpa jurnal”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di fasilitas kesehatan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di fasilitas kesehatan.
- b. Mengetahui faktor penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di fasilitas kesehatan.

PERPUSTAKAAN
JENDERAL AGHMAD YANI
UNIVERSITAS YOGYAKARTA