BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut UU No. 44 Tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Untuk memperoleh keunggulan dalam persaingan pelayanan terbaik di rumah sakit maka setiap rumah sakit harus mampu memenuhi kepuasan pasiennya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan. Adapun kepuasan pasien dapat dipenuhi rumah sakit salah satunya melalui pelayanannya yang unggul. Dengan demikian setiap rumah sakit harus mampu memenuhi kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Fais (2014) kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia.

Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan untuk berobat disuatu fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan (Savitri, 2011). Tempat penerimaan pasien merupakan tempat pertama kali

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

pasien bertemu dengan petugas, maka petugas pendaftaran rawat jalan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pendaftaran perjanjian di RSU Queen Latifa sudah berjalan selama 1 tahun dimulai dari tahun 2017. Krtidakpuasan pasien mengenai respon balasan whatsapp yang lama untuk pendaftaran perjanjian. Ketidakpuasan pasien dapat mempengaruhi mutu pada pelayanan kesehatan, oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **"Hubungan Respontime Pendaftaran Perjanjian dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Perjanjian di RSU Queen Latifa Triwulan III Bulan Agustus Tahun 2018"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah berapakah tingkat persentase kepuasan pasien rawat jalan perjanjian dan apakah hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran perjanjian rawat jalan di RSU Queen Latifa ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Mengetahui pengaruh pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Queen Latifa Sleman.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengetahui persentase kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan di RSU Queen Latifa Sleman.

   b. Mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran perjanjian rawat jalan RSU Queen Latifa Sleman

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
   a. Bagi Rumah Sakit

      Diharapkan mampu dalam memberikan masukan dan saran dalam hal meningkatkan kepuasan pasien.

   b. Bagi Peneliti

      Dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait kepuasan pasien dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja nantinya.

2. Manfaat Teoritis
   a. Bagi Institusi Pendidikan

      Dapat dimanfaatkaan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.

   b. Bagi Peneliti Lain

      Sebagai referensi untuk dasar atau acuan dalam pengembangan penelitian lain di kemudian hari.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA