

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus memperhatikan keselamatan pasien dan kualitas layanan. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), sebuah fasilitas medis yang mengelola penerimaan pasien rawat inap dan rawat jalan, berfungsi sebagai titik kontak awal antara pasien dan rumah sakit. Sebagai titik kontak pertama bagi pasien yang berkunjung ke rumah sakit, layanan rawat jalan mempunyai peran penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif.

Pelayanan rawat jalan sangat penting dalam menciptakan kesan awal yang baik bagi pasien (Indriyani et al., 2021). Pelayanan yang aman, cepat, efektif, efisien, berorientasi pada pasien, adil, dan terintegrasi dianggap sebagai pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tujuan layanan pendaftaran pasien adalah membuat pasien merasa nyaman dan senang dengan menyiapkan berkas – berkas yang harus mereka isi, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan. Ketika petugas memperlakukan pasien dengan sopan, ramah, bertanggung jawab, dan tertib, hal ini memungkinkan pasien akan merasa nyaman dan puas (Devina et al., 2018). Terutama jika didukung oleh sikap petugas, gaya komunikasi, kelengkapan peralatan, serta kebersihan dan kenyamanan ruangan (Indriyani et al., 2021).

Salah satu elemen kunci dalam mencapai kepuasan pasien adalah menerima perawatan medis yang berkualitas tinggi. Sejauh mana individu percaya bahwa perawatan medis yang mereka dapatkan memenuhi atau melampaui harapan mereka dikenal sebagai kepuasan pasien. Ketika kualitas perawatan yang pasien terima memenuhi atau melampaui harapan pasien, pasien akan merasa senang, namun ketika kualitasnya tidak memenuhi harapan pasien, mereka akan merasa tidak senang. Dari saat pasien datang hingga mereka meninggalkan fasilitas

perawatan kebutuhan mereka terpenuhi. Kepuasan pasien dimulai dari saat pasien memasuki fasilitas perawatan hingga meninggalkan tempat pengobatan (Sihite, 2020).

Ada lima aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan untuk menampilkan fasilitas, infrastruktur, daya tarik, dan atribut lain yang telah dinyatakan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Keandalan (*Reliability*) yaitu suatu kemampuan untuk memenuhi janji dan menyediakan layanan seperti yang dijanjikan. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemampuan petugas dalam membantu pasien secara tepat waktu dan tepat sasaran. Jaminan (*Assurance*) yaitu kepastian yang akan dialami pasien ketika menggunakan layanan rumah sakit, termasuk jaminan tentang kompetensi, keamanan, komunikasi, dan dipercaya. Empati (*Empathy*) yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan untuk melayani pasien secara pribadi dan individual dengan berupaya memahami kebutuhan mereka. (Putu S & Irman F, 2021).

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai kepuasan pasien dalam proses pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Kembang terbagi dalam lima kategori di tempat pendaftaran, dengan 51,4% responden menyatakan ketidakpuasan dan 48,6% menunjukkan kepuasan. Penelitian ini melibatkan 71 responden (Ivany et al., 2023). Sebuah penelitian yang berbeda menemukan tingkat kepuasan sebesar 82% terhadap karakteristik kualitas berwujud, kepastian, daya tanggap, dan empati. Meskipun demikian, hasil ini menyimpang dari SPM rumah sakit karena nilai standar untuk persentase kepuasan kurang dari 90% (Suhenda & Hanita, 2023), dan dalam survei yang berbeda, statistik kepuasan pasien menunjukkan bahwa 83% pasien Rumah Sakit Bhakti Kartini merasa puas dengan layanan petugas pendaftaran rawat jalan, sementara 17% tidak puas. Tingkat kepuasan ini masih jauh dari persyaratan minimal untuk layanan kesehatan (minimal 90%) ditentukan oleh Kepmenkes 129 tahun 2008. (Irawati et al., 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul pada hari Kamis, 4 April 2024, menunjukkan bahwa fasilitas tersebut merupakan rumah sakit umum kategori C. Rumah sakit ini

beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 124, Nyangkringan, Bantul, Kecamatan Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711. Setiap harinya, rata-rata ada sekitar 100 pasien yang berobat ke bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul. Terdapat 4492 pasien yang terlihat selama kunjungan pasien di bulan Januari, sedangkan jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan hanya 4325 pasien yang terlihat di bulan Februari. Jumlah petugas pendaftaran pasien di rumah sakit tersebut terdapat 17 orang, waktu kerja petugas pendaftaran dibagi menjadi *shift* pagi, siang, dan malam. Pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan umum terdapat satu loket pendaftaran pasien umum pada loket nomor 2.

Survey kepuasan pasien dapat berpusat pada bagian tertentu saja atau juga menilai secara umum pandangan pasien dan keluarga apakah merasa senang, puas, dan nyaman selama dirawat dirumah sakit dan data yang dihasilkan dari survey ini menjadi standar kualitas pelayanan rumah sakit dimata pasien. Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sudah melakukan *survey* kepuasan pasien diseluruh bagian dan dilakukan pada setiap bulannya, akan tetapi pengukuran kepuasan pasien pada bagian pendaftaran pasien umum rawat jalannya saja belum dilaksanakan karna hal rutin yang harus dilakukan oleh rumah sakit adalah survey dalam menentukan tingkat kepuasan atau pandangan pasien terhadap pelayanan rumah sakit selama pasien menjalani layanan kesehatan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Kepuasan Pasien Umum pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul**” berdasarkan dengan latar belakang di atas.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dibagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul?

C. Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah:

1. Tujuan Umum:

Diketahui kepuasan pasien umum pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.

2. Tujuan Khusus:

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

- a. Diketahui karakteristik pasien berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan di tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.
- b. Diidentifikasi kepuasan pasien umum terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.
- c. Diidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.
- d. Diidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.
- e. Diidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.
- f. Diidentifikasi kepuasan pasien pada terhadap pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi empati (*empathy*) Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi institusi

Temuan-temuan dari penelitian ini dapat dikonsultasikan ketika ilmu rekam medis berkembang.

b. Bagi peneliti lain

Mahasiswa rekam medis dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai referensi saat melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai titik awal untuk diskusi tentang penelitian informasi kesehatan dan data medis dalam proses pendidikan.

b. Bagi Tempat Penelitian

Untuk memandu pembuatan kebijakan yang akan meningkatkan kualitas layanan, dan mengetahui seberapa puas pasien dengan layanan pendaftaran rawat jalan rumah sakit.

c. Bagi Peneliti

Memberikan informasi dan pemahaman mengenai kepuasan pasien dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan rumah sakit, selain sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja di masa yang akan datang.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Tui et al., 2023)	Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo Tahun 2023	Keandalan, jaminan, bukti asli, empati, dan daya tanggap merupakan lima dimensi yang diteliti. Kesimpulannya, tingginya tingkat kepuasan yang dialami pasien BPJS tidak lepas dari tingginya tingkat pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. layanan saat ini.	Menganalisis deskripsi kepuasan pasien dan komponen-komponennya yang disediakan oleh bagian tempat pelayanan pendaftaran.	Tempat dan pelaksanaan penelitian dilakukan
2.	(Suhenda & Hanita, 2023)	Gambaran Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD	Teknik pengumpulan data meliputi penyebaran kuesioner dan analisis data univariat yang menunjukkan persentase pasien yang puas	Mengkaji persamaan dan dimensi kepuasan pasien pada bagian pelayanan pendaftaran	Lokasi dan pelaksanaan penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Majenang Tahun 2021	terhadap lima aspek kualitas layanan yang berbeda. Proporsi responden yang merasa puas terhadap dimensi kualitas responsiveness (88%), tangibles (69%), assurance (88%), reliability (80%), dan empathy (85%). Meskipun proporsi kepuasan untuk aspek mutu assurance, tangibles, empathy, responsiveness, dan reliability sebesar 82%, namun hal ini masih belum sesuai dengan RS SPM karena nilai standar untuk persentase kepuasan adalah $\geq 90\%$.	rawat jalan rumah sakit	
3.	(Ivany et al., 2023)	Tinjauan Kepuasan Pasien Di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Kembangan Jakarta Barat Tahun 2023	Berdasarkan analisis data untuk setiap dimensi, terbukti bahwa, dari 71 responden, 51,4% menyatakan ketidakpuasan dan 48,6% menyatakan kepuasannya terhadap dimensi <i>tangibles</i> di area pendaftaran pasien di luar Rumah Sakit Kembangan. Semua hal dipertimbangkan kepuasan pasien dalam 5 dimensi ditemukan tinggi.	Memeriksa karakteristik dan metrik kepuasan pasien yang disediakan oleh divisi pendaftaran rawat jalan rumah sakit.	Lokasi Dan Waktu Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	(Kaharu et al., 2021)	Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Berlian Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo Tahun 2021	Temuan penelitian menunjukkan bahwa, sehubungan dengan dimensi bukti fisik, pasien masih mengeluhkan ketiadaan kursi di ruang tunggu; sehubungan dengan dimensi keandalan, keluhan masih muncul karena informasi jalur pelayanan tidak tersedia; sehubungan dengan dimensi ketanggapan, keluhan muncul karena kurangnya ketanggapan petugas dalam memberikan layanan kepada pasien; sehubungan dengan dimensi jaminan, keluhan muncul karena keakuratan informasi yang diberikan petugas; dan sehubungan dengan dimensi empati, keluhan tidak muncul karena petugas secara konsisten memberikan perhatian dan kepedulian kepada pasien.	Di tempat pendaftaran rawat jalan, mengamati kepuasan pasien.	Lokasi dan waktu penelitian
5.	(Tail et al., 2020)	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD X Berdasarkan Metode Servqual	Menurut survei kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah X, 81% pasien masih belum puas. Setiap komponen menunjukkan bahwa mayoritas pasien tidak puas, dengan persentase terbesar (82,7%) berada pada dimensi bukti fisik dan keadilan..	Melihat deskripsi kepuasan pasien dan komponen-komponennya yang terdapat di registrasi rawat jalan rumah sakit.	Metode penelitian , lokasi, dan waktu penelitian.