

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 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 tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyembuhan, namun bermanfaat sebagai lokasi guna menaikkan taraf kesehatan individu untuk memulihkan mutu hidup dan keselamatan. Rumah Sakit sebagai lembaga penyelenggaraan kesehatan, baik pemerintah maupun swasta diharap untuk terus melaksanakan peningkatan dengan perbaikan demi menciptakan jasa bermutu yang berdaya guna pada rakyat (Sugiarto et al., 2020).

Indikator mutu sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit meliputi: kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), kepatuhan identifikasi pasien, waktu tanggap operasi sesarea emergensi, waktu tunggu rawat jalan, penundaan operasi elekti, kepatuhan waktu *visite* dokter, pelaporan hasil kritis laboratorium, kepatuhan penggunaan formularium nasional, kepatuhan terhadap alur klinis (*clinical pathway*), kepatuhan upaya pencegahan risiko pasien jatuh, kecepatan waktu tanggap *complain*, dan kepuasan pasien. Jumlah kunjungan yang diterima fasilitas kesehatan akan berkurang karena tingkat kepuasan pasien yang rendah. Selain itu, cara petugas memperlakukan pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien karena tuntutan pasien terhadap pelayanan, sebaliknya perilaku petugas juga tentu mempengaruhi kepuasan pasien lantaran keinginan pasien bakal melonjak bersamaan atas harapan mereka terhadap taraf pelayanan yang dibagikan (Widodo et al., 2020). Tingkat kesempurnaan layanan kesehatan sehubungan dengan peraturan dan standar layanan dikenal sebagai mutu layanan kesehatan. Setiap

orang memanfaatkan standar atau kriteria mereka sendiri untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Pasien dapat menilai seberapa puas mereka dengan layanan kesehatan mereka (Liong et al., 2019).

Kepuasan pasien adalah tingkat pemahaman pasien tentang kontrak jasa kesehatan sesudah mempersamakan melalui perasaan mereka. Pasien tentu menganggap puas jika keahlian jasa kesehatannya sesuai alias melampaui ekspektasi mereka, serta kepuasan ini berlangsung dari saat pasien datang ke layanan hingga saat pasien meninggalkan lokasi perawatan (Sihite, 2020). Kepuasan pasien dapat diukur dari seberapa baik petugas di tempat pendaftaran melayani mereka. Pelayanan yang baik dapat mendorong pasien untuk berobat kembali maupun sampai membawa pasien baru ke rumah sakit karena memberi tahu orang lain tentang pengalaman mereka (Suhenda & Hanita, 2023). Masyarakat berharap mendapatkan perawatan medis yang memuaskan ketika mereka menerima layanan kesehatan. Sejauh mana permintaan pasien terpenuhi akan bergantung pada seberapa efisien proses pendaftaran dikelola tanpa membedakan antara pasien dengan dan tanpa BPJS. Pasien akan kembali untuk perawatan klinis lanjutan kapan pun dibutuhkan (Saputra et al., 2020).

Menurut penilaian pengguna layanan rumah sakit tentang layanan yang sangat baik dan buruk yang diberikan di TPPRJ, layanan berkualitas tinggi harus disediakan di bagian pendaftaran rawat jalan untuk memenuhi permintaan pasien. Berikut ini adalah lima komponen mutu layanan : bukti fisik/tampilan (*tangible*), *reliability* (kehandalan), jaminan (*assurance*), daya tanggap/kepedulian (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) (Sulaiman et al., 2019). Masalah yang sering terjadi saat pendaftaran dapat disebabkan oleh layanan yang diberikan. Masalah dengan layanan termasuk staf pendaftaran yang kurang sopan, kurangnya kemampuan komunikasi pasien, dan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan layanan (Khalimah & Pantiawati, 2022).

Studi sebelumnya tentang persentase pasien yang puas dengan kualitas perawatan yang dilihat dari lima dimensi menemukan bahwa: bukti fisik berwujud memiliki nilai 84% dan diklasifikasikan baik, keandalan memiliki nilai 76% dan diklasifikasikan sebagai baik, daya tanggap memiliki nilai 78% dan diklasifikasikan

sebagai baik, jaminan memiliki nilai 81% dan diklasifikasikan sebagai baik, dan empati memiliki nilai 84% dan diklasifikasikan sebagai baik (Supriyanti et al., 2023). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan menyatakan bahwa hal ini masih di bawah standar pelayanan minimal, yaitu di atas 95%. Penyediaan layanan kesehatan dianggap berkualitas rendah atau gagal memenuhi persyaratan minimal ketika kepuasan pasien kurang dari 95% (Melliniawati et al., 2023)

Rumah Sakit Nur Hidayah ialah rumah sakit swasta di Kabupaten Bantul dan merupakan salah satu rumah sakit kelas D di Yogyakarta. Dengan akreditasi "PARIPURNA", Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah menunjukkan bahwa rumah sakit ini telah memenuhi semua persyaratan KARS. Peneliti mewawancarai petugas pendaftaran dan petugas rekam medis di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul pada tanggal 22 Maret 2024, berdasarkan temuan studi pendahuluan.

Peneliti mewawancarai petugas pendaftaran dan petugas rekam medis di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul pada tanggal 22 Maret 2024, berdasarkan hasil investigasi awal. Bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul memiliki tiga loket pendaftaran dengan sembilan orang petugas pendaftaran yang masing-masing berlatar belakang SMK, D1, D3, dan S1. Menurut informasi dari kunjungan pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul, sebanyak 2480 orang berkunjung pada bulan Januari 2024, 2675 orang berkunjung pada bulan Februari, dan 2818 orang berkunjung pada bulan Maret. Sementara itu, jumlah pasien BPJS sebanyak 5506 orang di bulan Januari, 5100 orang di bulan Februari, dan 5492 orang di bulan Maret. Pada bulan Februari terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian rekam medis Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul untuk survey kepuasan pasien rawat jalan sudah dilaksanakan secara rutin tiap bulan-nya dimulai pada bulan Maret 2023, dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebanyak 81%, ini belum sesuai standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Tujuan dari survei kepuasan pasien adalah untuk memberikan gambaran

umum tentang seberapa puas pasien dengan perawatan rawat jalan. Untuk meningkatkan standar perawatan di rumah sakit, survei ini secara khusus digunakan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap perawatan yang akan mereka terima selanjutnya, hal ini menjadi penting agar dapat menemukan permasalahan dan dijadikan acuan untuk perbaikan terhadap pelayanan terutama di tempat pendaftaran.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul?”.

### **C. Tujuan Karya Ilmiah**

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui tinjauan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pasien rawat jalan berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan terakhir dan Pekerjaan di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul
- b. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik)
- c. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan)
- d. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

- e. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan)
- f. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berdasarkan dimensi *emphaty* (empati)
- g. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berdasarkan 5 dimensi mutu.

#### **D. Manfaat Karya Ilmiah**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan mengenai kepuasan pasien rawat jalan di tempat pendaftaran.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Responden

Diharapkan mampu memberi manfaat bagi responden untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik dan berkualitas terhadap pelayanan di pendaftaran.

###### b. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan terutama di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

###### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan sumber acuan tentang penelitian kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1	Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftar an Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022 (Supriyanti et al., 2023)	Kuantitatif Deskriptif	Dalam lima dimensi, persepsi pasien terhadap kualitas layanan dapat dilihat: keandalan ( <i>reability</i> ) memiliki persentase 76% puas, daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) memiliki persentase 78% puas, jaminan ( <i>assurance</i> ) memiliki persentase 81% puas, empati ( <i>empathy</i> ) memiliki persentase 84% puas, bukti fisik ( <i>tangible</i> ) memiliki persentase 84% puas dan untuk tingkat tidak puas tertinggi pada dimensi <i>reliability</i> yaitu 24%.	Perbedaan pada lokasi penelitian	Persamaan pada sama-sama menganalisis kepuasan pasien, metode penelitian dan variabel
2	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Tempat Pendaftar an Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bunda Arif (Setiawan & Arum, 2023)	Deskriptif kuantitatif	Dimensi bukti fisik menerima 38,6% ketidakpuasan, keandalan pasien menerima 38,6% ketidakpuasan, daya tanggap pasien menerima 47,7% ketidakpuasan, jaminan menerima 4,5% ketidakpuasan, dan empati menerima 11,4% ketidakpuasan, menurut temuan penelitian.	Perbedaan pada teknik pengambilan sampel dan lokasi penelitian	Persamaan pada sama-sama meneliti kepuasan, metode yang digunakan dan variabel

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
3	Gambaran Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Majenang Tahun 2021 (Suhenda & Hanita, 2023)	Deskriptif Kuantitatif	Proporsi responden yang puas dengan sebesar 88% bukti fisik , 69% jaminan, 80% empati (85%) dan daya tanggap 88%. Rata-rata 82% responden merasa puas.	Perbedaan pada lokasi penelitian	Persamaan pada sama-sama meneliti kepuasan dan variabel yang digunakan
4	Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019 (Ratnasari et al., 2020)	Deskriptif Kuantitatif	Pelayanan rawat jalan memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih rendah, dengan tingkat kepuasan rata-rata 76,89% dan gap -1; dimensi yang berorientasi pada proses, seperti <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibanding <i>Tangible</i> .	Perbedaan pada subjek penelitian dan lokasi penelitian.	Persamaan pada variable penelitian.
5	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat	Deskriptif Kuantitatif	95 responden menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang didasarkan pada 86,1% keandalan, 84,2% jaminan, 71,8% bukti fisik,	Perbedaan pada teknik pengambilan sampel dan lokasi penelitian	Persamaan pada sama-sama meneliti kepuasan, metode yang digunakan dan variabel

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
	Jalan Di Rumah Sakit Dr. Soetarto (Sulaiman et al., 2019)		79,8% empati, dan 84,6% daya tanggap.		

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA