

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai upaya kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat (UU No.29,2004). Untuk mewujudkan pembangunan kesehatan yang berkualitas atau bermutu tersebut, maka rumah sakit sangat memperhatikan aspek mutu. Salah satu aspek mutu yaitu kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (Muninjaya,2013). Kepuasan pasien ini sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan kepada pasien saat pertama kali pasien datang ke suatu rumah sakit.

Proses pengumpulan data pasien pertama kali dilakukan oleh unit rekam medis di bagian pendaftaran pasien rumah sakit baik rawat jalan, rawat inap dan IGD. Pendaftaran pasien rawat jalan merupakan pelayanan rawat jalan spesialistik yang dilaksanakan di rumah sakit. Ketersediaan pelayanan rawat jalan untuk rumah sakit khusus disesuaikan dengan

spesifikasi dari rumah sakit tersebut (Depkes, 2007). Kunjungan pasien rawat jalan terdiri dari pasien baru dan lama. Pasien baru merupakan pasien yang pertama kali berkunjung ke rumah sakit, sedangkan pasien lama merupakan pasien yang sudah pernah mendaftar dan berkunjung ke rumah sakit sebelumnya.

Pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dilakukan di TPP rawat jalan yang dilayani oleh petugas pendaftaran dan dapat pula melalui mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) merupakan suatu fasilitas pendaftaran mandiri oleh pasien lama yang akan mendaftar untuk hari ini maupun mendaftar untuk kontrol dengan mesin yang ada.

Namun, tujuan adanya APM ini belum sepenuhnya tercapai karena masih terlihat antrian panjang di loket rawat jalan khususnya pasien yang menggunakan BPJS karena harus verifikasi data di loket pendaftaran rawat jalan. Selain itu, APM masih terbatas hanya melayani pasien klinik pagi sehingga pasien klinik sore belum bisa merasakan manfaat APM. Kendala lain yang ditemukan yaitu masih banyak pasien yang belum mengerti dan kebingungan saat menggunakan APM karena minimnya sosialisasi dalam menggunakan mesin APM tersebut.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan pada petugas pendaftaran terhadap penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di TPP Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan pada pengguna APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

b. Mengetahui kepuasan pasien yang mendapat pelayanan petugas TPP Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan mampu dalam memberikan masukan atau saran dalam hal kepuasan pasien khususnya dalam mengembangkan APM.

b. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pasien dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di lapangan di kemudian hari.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

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

b. Bagi Peneliti Lain

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

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang “Tinjauan Pelaksanaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Terkait Kepuasan Pasien Di TPP Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta” belum pernah dilakukan oleh orang lain. Namun penelitian yang mungkin serupa yaitu :

1. Widyawati (2011) dengan judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jamkesmas Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sukoharjo”.

Persamaan: Menganalisis tingkat kepuasan pasien dengan 5 indikator pelayanan dan membahas tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Perbedaan: Penelitian Widyawati (2011) menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, sedangkan jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif.

2. Sondari (2015) dengan judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015”.

Persamaan: Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien rawat jalan.

Perbedaan: Jenis penelitian Sondari (2015) adalah deskriptif kuantitatif dan dilaksanakan untuk mengetahui kepuasan pasien peserta JKN sedangkan jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dan dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien pengguna APM dan kepuasan pasien yang mendapat pelayanan petugas TPP rawat jalan.

3. Pangestu (2013) dengan judul penelitian “Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013”.

Persamaan: Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan pasien rawat jalan dilihat dari 5 dimensi.

Perbedaan: Jenis penelitian Pangestu (2013) adalah deskriptif kuantitatif dan dilaksanakan untuk mengetahui kepuasan pasien secara umum sedangkan jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dan dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien pengguna APM dan kepuasan pasien yang mendapat pelayanan petugas TPP rawat jalan.

4. Saerang, dkk (2015) dengan judul penelitian “Analisis Lama Watu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara”.

Persamaan: Menggunakan metode kualitatif dengan wawancara.

Perbedaan: Penelitian Saerang, dkk (2015) menganalisis lama waktu tunggu sedangkan penelitian ini meneliti kepuasan pasien pengguna APM dan kepuasan pasien yang mendapat pelayanan petugas TPP rawat jalan.

5. Azkha (2006) dengan judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006”. Persamaan: Memiliki tujuan umum yang sama yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien dan dengan metode kualitatif.

Perbedaan: Pengumpulan data dalam penelitian Azkha (2006) melalui wawancara dengan kuesioner sedangkan pengumpulan data dalam penelitian ini dengan wawancara saja.

Perbedaan: Jenis penelitian Sondari (2015) adalah deskriptif kuantitatif dan dilaksanakan untuk mengetahui kepuasan pasien peserta JKN sedangkan jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dan untuk mengetahui kepuasan pasien APM dan kepuasan pasien pelayanan TPP rawat jalan.