

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 147 Tahun 2010 tentang Perizinan 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.

Pelayanan kesehatan berfungsi menyediakan pelayanan secara lengkap dengan mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu (Herlambang, 2012). Salah satu instalasi pelayanan kesehatan adalah rumah sakit.

Salah satu pelayanan di rumah sakit yaitu tempat pendaftaran pasien. Tempat penerimaan pasien atau yang lebih sering disebut dengan loket pendaftaran 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).

Petugas rekam medis merupakan petugas yang pertama kalinya bertemu dengan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien, oleh karena itu seorang perekam medis harus memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang baik dan berkualitas. Dengan pelayanan yang baik dan berkualitas tersebut, nantinya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang baik di mata pasien. Demi mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas tersebut, maka rumah sakit harus menempatkan dirinya sebaik mungkin di mata pasien agar dapat di percaya dan untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan serta rumah sakit juga harus memperhatikan aspek mutu, salah satu dari aspek mutu yaitu kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Kepuasan pasien merupakan faktor terpenting yang menjadi tuntutan dan tidak boleh diabaikan bagi suatu pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien bermanfaat bagi pelayanan kesehatan untuk menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien juga sangat bermanfaat bagi instalasi terkait untuk memonitoring dan mengevaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan dalam memberikan pelayanan agar pelayanan kesehatan tersebut dapat terus berdiri dan berkembang.

Pelayanan kesehatan dikatakan baik dan berkualitas apabila kinerja pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pasien sama atau melebihi dari apa yang diharapkan oleh pasien tersebut. Terdapat 5 dimensi kepuasan yang dapat digunakan untuk mewakili persepsi pasien dalam mengukur suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu *tangibles* (Tampilan Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *empathy* (Empati).

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterimanya, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan pasien yang tidak puas tersebut akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Dan sebaliknya Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan

kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan saat pelaksanaan praktik kerja lapangan 1 pada bulan maret 2021 di Rumah Sakit DKT Sidoarjo didapatkan permasalahan bahwa di Rumah Sakit tersebut belum pernah melaksanakan evaluasi mengenai analisis tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu pada saat praktik kerja lapangan 1 peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian terkait kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit DKT sidoarjo dan hasil penelitian menunjukkan 22% dari 100 pasien tidak puas dengan pelayanan rawat inap di rumah sakit DKT sidoarjo. Berdasarkan hasil wawancara pasien pada saat pengambilan data melalui kuisisioner di Rumah Sakit DKT Sidoarjo didapatkan data bahwa terdapat pasien yang merasa puas bahkan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran dikarenakan petugas pendaftaran yang ramah, cepat dan cekatan dalam memberikan pelayanan. Namun terdapat pasien yang tidak puas dikarenakan fasilitas tempat duduk yang kurang memadai. Hal ini menyebabkan banyaknya pasien yang berdiri saat menunggu antrian. Selain itu terdapat pasien yang mendapatkan pelayanan lambat dan kurang cekatan serta ketidakramahan petugas pendaftaran

Dari permasalahan di tempat pendaftaran tersebutlah yang melatar belakangi ketertarikan penulis untuk meneliti kembali tentang kepuasan pasien namun kali ini peneliti hanya terfokus di tempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) di Rumah Sakit DKT Sidoarjo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit DKT Sidoarjo

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- Mengidentifikasi karakteristik responden kepuasan pasien terhadap Pendaftaran Pasien rawat jalan Rumah Sakit DKT Sidoarjo
- Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap Pendaftaran Pasien rawat jalan dengan metode *Service quality* berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien
- Mengidentifikasi tingkat ketidakpuasan pasien terhadap Pendaftaran Pasien rawat jalan dengan metode *Service quality* berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan)**

- Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap kinerja petugas Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien.
- Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien
- Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien

#### **1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana)**

- Bagi Rumah Sakit DKT Sidoarjo, Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai masukan dan pertimbangan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas Pendaftaran Pasien, agar dapat meningkatkan mutu pelayanan yang cepat tepat dan akurat yang dapat memuaskan pasien
- Bagi institusi, diharapkan dapat memberikan masukan teoritis sebagai sumber pembelajaran bagi pendidikan
- Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan membuka wawasan berpikir penulis, serta dapat mengaplikasikannya ditempat kerja.
- Bagi peneliti lain, diharapkan dapat mengetahui serta menambah pengetahuan dan wawasan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.
-