

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (kotler dan keller, 2018:138). Menurut pohan (dalam aggriani, 2017) pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (boediono dalam eka, 2018). Hatta (2017:37) mendefinisikan “mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah ke arah peningkatan pelayanan kesehatan yang baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran (outcome) kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini”.

Peranan perekam medis pada pendaftaran pasien memegang peranan penting karena merupakan kunci dalam koordinasi kegiatan unit lain di rumah sakit yang diawali dengan registrasi pasien. Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan front office yang menjadi ujung tombak pelayanan karena merupakan pelayanan yang pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum (Fuansari et all, 2014). Salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baru maupun lama baik pasien umum ataupun asuransi yaitu tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ). TPPRJ adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima pasien yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (registrasi), memberi informasi

tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.

Menurut hasil penelitian sebelumnya oleh (Nazwatul Afifah, Septi Anggraeni, Deni Suryanto, 2021) mengatakan bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien diloket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah dengan nilai $p < 0,001 < p < 0,05$ yang berarti menunjukkan adanya suatu hubungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Zacky Anwary tahun 2020 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan nilai p value 0.000 atau $p < 0.05$. Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa responden yang menyatakan kehandalan baik cenderung lebih merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan diloket pendaftaran dibandingkan dengan responden yang menyatakan kehandalan kurang baik. Sebagian Pasien yang mengatakan dimensi kehandalan kurang baik dan merasa kurang puas dikarenakan ada beberapa petugas yang melayani pasien terlalu cepat dan dirasa informasi yang disampaikan kurang jelas, pencatatan identitas pasien masih manual dan cenderung lama serta penyampaian alur dan prosedur pendaftaran kurang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara studi pendahuluan dengan petugas pendaftaran umum jumlah kunjungan perhari mencapai 350 pasien dan per triwulannya mencapai 10800 pasien. Tempat pendaftaran rawat jalan umum dialihkan ke gedung baru yaitu terpisah dengan pendaftaran pasien BPJS. Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada lima pasien yang mengatakan bahwa pendaftaran terbilang terlalu cepat dengan waktu pelayanan hanya 10 menit dan informasi yang disampaikan menjadi kurang jelas.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka penulis ingin mengetahui adakah hubungan antara kualitas layanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum di Rumah Sakit Sumber Waras Tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Hubungan Kualitas Layanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Umum Di Rumah Sakit Sumber Waras Tahun 2023?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Layanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Umum Di Rumah Sakit Sumber Waras Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinnnya karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Diketuinnnya kualitas layanan rekam medis pendaftaran rawat jalan umum di rumah sakit sumber waras tahun 2023.
- c. Diketuinnnya tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum di rumah sakit sumber waras tahun 2023.
- d. Diketuinnnya hubungan kualitas layanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum di rumah sakit sumber waras tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terutama tentang manajemen rekam medis yaitu mengenai hubungan kualitas layanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan membuat strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan rekam medis terutama bagian pendaftaran pasien, sehingga diharapkan dapat menciptakan suatu loyalitas dari pasien dan meningkatkan citra Rumah Sakit.

b. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kepustakaan dan pengetahuan mengenai kualitas layanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien pendaftaran pasien rawat jalan umum.

c. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti mengenai kualitas layanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum.

d. Bagi peneliti lainnya

Sebagai sumber untuk penelitian selanjutnya dan perkembangan ilmu pengetahuan mengenai kualitas layanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum.

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian Nazwatul Afifah, Septi Anggraeni, Deni Suryanto (2021)

- a. Persamaan : sama-sama menganalisis variabel kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan
- b. Perbedaan : adapun perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Nazwatul Afifah, Septi Anggraeni, Deni Suryanto yaitu pada lahan penelitiannya yang dilaksanakan di Upt Puskesmas Tajau Pecah Tahun 2021. sementara, penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Sumber Waras Tahun 2023.

2. Penelitian Tutik Pebrianti , Sri Porwani (2017)

- a. Persamaan : menganalisis tentang kepuasan pasien
- b. Perbedaan : adapun perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Tutik Pebrianti , Sri Porwani yaitu meneliti tentang persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas di bagian pendaftaran pada puskesmas sematang borang Palembang

3. Penelitian Muhyar Nugraha, Sumadi (2020)

- a. Persamaan : persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan, dan kualitas layanan.
 - b. Perbedaan : adapun perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Muhyar Nugraha, Sumadi yaitu meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. dilihat dari variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harga, kemudian variabel terikatnya yaitu Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen. Sementara penulis variabel bebas yaitu kualitas layanan rekam medis dan variabel terikatnya yaitu tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum.
4. Penelitian Dwi Citra Wati, Yeni Riza, Achmad Rizal (2020)
- a. Persamaan : Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan pasien
 - b. Perbedaan : adapun perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Dwi Citra Wati, Yeni Riza, Achmad Rizal yaitu meneliti tentang hubungan persepsi pasien pada mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Idaman Banjarbaru.
5. Penelitian Raisha Octavariny, Marice Simarmata, Junita Pardede (2022)
- a. Persamaan : Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan pasien
 - b. Perbedaan : adapun perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Raisha Octavariny, Marice Simarmata , Junita Pardede yaitu meneliti tentang hubungan persepsi pasien rawat inap tentang mutu pelayanan registrasi rawat inap dengan kepuasan pasien rawat inap.