

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit ataupun di puskesmas secara wajar, efisiensi, dan efektif serta diberikan secara aman memuaskan secara norma, etika hukum, dan etika budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Serta menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memberikan rasa kepuasan pada diri pasien. Semakin sempurna pelayanan kesehatan, semakin baik pula kepuasan pasien (Janicijevic, Seke, Djokoviv & Filipavic, 2013).

Pelayanan Kesehatan yang bermutu merupakan hal yang harus diperhatikan sebagai salah satu upaya dalam melaksanakan pembangunan di bidang Kesehatan. Pengguna jasa pelayanan Kesehatan menuntut pelayanan yang berkualitas, baik menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan (Muninjaya, 2015).

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan yang melakukan rawat jalan maupun rawat inap. Pasien datang ke rumah sakit pertama kali mendapatkan pelayanan di bagian penerimaan pasien (pendaftaran) terlebih dahulu, pendaftaran sebagai pelayanan pertama tentu saja menentukan seberapa baik kualitas pelayanan di rumah sakit. Oleh sebab itu, suatu pelayanan dibutuhkan suatu prosedur penerimaan pasien agar pasien memiliki kepuasan dalam pelayanan di suatu rumah sakit (Supartiningsih, 2017).

Survei kepuasan pasien perlu dilakukan, oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien dilakukan karena kepuasan pasien merupakan tindakan dari layanan kesehatan yang diberikan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran

kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah. Karena pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan langsung kepada pasien dan pasien tidak sulit untuk mengetahui apakah layanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan kebijakan rumah sakit (Imbalo, 2017).

Kegiatan yang dilakukan di unit rekam medis sangat beragam, mulai dari penerimaan pasien hingga pengelolaan rekam medis, unit rekam medis juga merupakan unit penyedia informasi yang mana informasi tersebut dapat digunakan sebagai bukti tertulis mengenai proses pelayanan yang diberikan kepada pasien, dan sebagai acuan dalam perencanaan terapi atau pengobatan berikutnya (Sitanggang, 2019).

Tempat pertama kali terjadinya kontak antara pasien dengan rumah sakit adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen (Agustina, 2019).

Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai meninggalkan tempat pengobatan (Sihite, 2020).

Kepuasan Pasien menjadi salah satu indikator dalam mengukur keberhasilan pelayanan Kesehatan. Apabila pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada pasien melebihi harapan pasien tersebut maka pasien akan merasa puas. Pelayanan yang memuaskan akan membentuk suatu loyalitas pasien atau pelanggan, maka rasa puas tersebut akan mendatangkan

pelanggan baru. Selanjutnya akan berlanjut dalam terbentuknya citra klinik yang meningkat. (Leni, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Erlindai tahun 2019 di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan, tentang Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019 menyatakan bahwa hasil penelitian ini ditemukan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan kurang puas sebanyak (43.3%). Kepuasan pasien pada komunikasi pendaftaran pasien rawat jalan kurang puas sebanyak (43.3%). Kepuasan pasien pada waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan kurang puas sebanyak (50%).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Limisran tahun 2022 tentang Hubungan Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Di Palembang terdapat hubungan antara mutu pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan nilai sig $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan memiliki hubungan yang signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Afifah Novia Primastuti dkk, tahun 2022 tentang Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar pada hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan nilai p value sebesar 0,001 lebih kecil dibandingkan dengan α sebesar 0,05.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti kepada petugas Rekam Medis pada bulan November 2022 di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon tentang jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Juli 2022 sebanyak 5.888 orang, bulan Agustus 2022 sebanyak 4.948 orang, dan pada bulan September 2022 sebanyak 7.050 orang. Untuk jumlah petugas pendaftaran Rawat Jalan 6 orang.

Sedangkan untuk jumlah kunjungan pasien rawat inap pada bulan Juli 2022 sebanyak 765 orang, bulan Agustus 2022 sebanyak 752 orang, dan pada bulan September 2022 sebanyak 639 orang. Untuk petugas pendaftaran Rawat Inap ada 6 orang. Berdasarkan informasi dari petugas Rekam medis di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon hasil kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap pada tahun 2022 dari data yang sudah dianalisis adalah baik yaitu 89%. Sedangkan untuk kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon sudah pernah dilakukan evaluasi kepuasan pasien, namun hasil datanya belum dianalisis hal ini dikarenakan petugas Rekam medis masih belum memahami cara menganalisis datanya.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan Penelitian mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon Tahun 2022.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah “Apakah Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon Tahun 2022?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon Tahun 2022.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon.

- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon.
- c. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi

Hasil penelitian menjadi bahan masukan bagi rumah sakit sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Unit Pendaftaran.

2. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan pengetahuan peneliti khususnya tingkat kepuasan pasien rawat jalan di unit Pendaftaran

3. Bagi Akademik

Sebagai tambahan dalam referensi mengenai kepuasan pelanggan serta dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran bagi mahasiswa lain.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Erlindai (2019)	Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019	Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif	Variabel dalam penelitian ini adalah Pelayanan, Komunikasi dan Waktu Tunggu	Perbedaan terletak pada waktu, dan lokasi penelitian
2.	Afifah Novia Primastuti, Sri Sugiarsi, Sri	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan	Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan	Variabel independent mutu pelayanan,	Perbedaan terletak pada waktu,

	Mulyono (2022)	Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar	pendekatan cross sectional.	Variabel dependent tingkat kepuasan	dan lokasi penelitian
3.	Alif Fahmi Hendayan, Ceria Febiana, Shelly Novianti Ismanda (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Jenis penelitian ini adalah dengan observasi dan kuesioner, metode kuantitatif menggunakan penelitian berupa metode deskriptif komparatif.	Variabel independent kualitas pelayanan pendaftaran, variabel independent kepuasan pasien rawat jalan	Perbedaan terletak pada waktu, dan lokasi penelitian
4.	Puguh Ika Listyorini, Pinkan Pratiwi, Ni'matu Zuliana, Savira Luthfiana Putri Santoso (2022)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Sawit Boyolali	Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional.	Variabel bebas mutu pelayanan rawat jalan, Variabel terikat kepuasan pasien	Perbedaan terletak pada waktu, dan lokasi penelitian
5.	Limisran (2021)	Hubungan Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Palembang	Penelitian ini menggunakan survey analitik dengan pendekatan cross sectional.	Variabel independent mutu pelayanan, Variabel dependent tingkat kepuasan	Perbedaan terletak pada waktu, dan lokasi penelitian