

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi utamanya penyedia pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit, dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (*World Health Organization*). Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Undang-Undang RI, 2021)

Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) merupakan gerbang utama rumah sakit dan memiliki peran penting dalam memberikan kesan bagi pasien sebagai konsumen. Seorang pasien pastinya mengharapkan pelayanan yang bermutu, sehingga dapat mencapai kepuasan. Menurut (Sihite, 2020) kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari adanya kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas jika mutu pelayanan yang diterimanya setara atau melebihi harapannya, dan sebaliknya pasien akan merasa tidak puas atau kecewa jika mutu pelayanan medis yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya. Pasien memandang pelayanan ini sebagai pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhannya dan diberikan dengan santun, tepat waktu, tanggap dan dapat menyelesaikan keluhannya.

Untuk memenuhi permintaan layanan yang semakin meningkat memerlukan pengolahan data dan pelayanan pendaftaran yang tepat. Pengolahan data dan pelayanan pendaftaran di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data dan pelayanan secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratan dan

ketepatan kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat tergantung pada tingkat SDM. (Adam & Hasbullah, 2019)

TPP (Tempat Pendaftaran Pasien) di Rumah Sakit Ciremai melayani tiga jenis pendaftaran, yaitu pendaftaran rawat jalan, pendaftaran rawat inap dan pendaftaran gawat darurat. Menurut (Niita, 2020) penerimaan pasien gawat darurat dinamakan Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat (TPPGD) adalah salah satu bagian di rumah sakit yang kegiatannya mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien yang pada kasus-kasus gawat atau gawat darurat atau gawat tidak darurat atau darurat tidak gawat atau gawat dan darurat.

Aspek atau dimensi mutu untuk mengukur kepuasan terdapat 5 dimensi, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu sarana dan prasarana seperti fasilitas, peralatan, personel dan informasi terkait komunikasi, Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang akurat, Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan staf dan kemampuan membangun kepercayaan dan keyakinan, Empati (*Empathy*) adalah perhatian dan kepedulian yang dimiliki petugas terhadap pasien. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu cara untuk menghitung kepuasan pasien. Perhitungan dengan menggunakan rumus yang terdapat pada Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Permenpan UU RB No. 14 Tahun 2017 memudahkan dalam mengukur kepuasan pasien (Frida, 2023)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yunissia Jibriel Sondakh, Ribka E. Wowor, Febi K. Kolibu (2019) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi” dengan sampel berjumlah 73 responden didapatkan hasil berdasarkan uji statistik maka diperoleh nilai *p value* untuk hubungan dimensi *Tangible* dengan kepuasan pasien 0,001; *p value Reliability* dengan kepuasan pasien 0,192; *p value Responsiveness*

dengan kepuasan pasien 0,002; p value *Assurance* dengan kepuasan pasien 0,731; p value *Empathy* dengan kepuasan pasien 0,004. Maka dapat disimpulkan ada hubungan antara dimensi mutu pelayanan *Tangible*, *Responsiveness*, *Empathy* dan tidak ada hubungan antara dimensi mutu pelayanan *Reliability* dan *Assurance*.

Penelitian kepuasan pasien ini menjadi penting dan dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Sehingga dalam pelaksanaan pemberian pelayanan dapat dilaksanakan dengan maksimal serta sesuai dengan persepsi dan harapan pasien yang berujung pada tercapainya kepuasan pasien. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2024"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka dapat ditarik kesimpulan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu "Adakah hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien gawat darurat Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2024?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien gawat darurat Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden di tempat pendaftaran pasien gawat darurat Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2024.
- b. Mengetahui mutu pelayanan pasien meliputi 5 dimensi di tempat pendaftaran pasien gawat darurat Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2024.

- c. Mengetahui kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien gawat darurat terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2024.
- d. Mengetahui apakah ada hubungan hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien gawat darurat Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Data dan hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien gawat darurat Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon.

2. Bagi Akademik

Diharapkan menjadi salah satu sumber pustaka baru dalam pembelajaran dan informasi untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada program studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

3. Bagi Peneliti

- a. Memenuhi tugas akhir semester VI.
- b. Memberikan tambahan pengetahuan dan menjadi pembanding antar teori yang di pelajari di kampus dengan realita di lapangan.

4. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini sebagai bahan pembelajaran dan referensi sebagai sumber rujukan dalam menelitian selanjutnya bagi Mahasiswa/i Rekam Medis dan Informasi Kesehatan khususnya Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Maya Sofiana, Rita Wahyuni, dan Endang Supriyadi. (2020)	Studi Komparasi Kepuasan BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat	Deskriptif Kuantitatif	Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas, Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS	Waktu, tempat dan variabel penelitian
Shofiana Rahayu1, Tria Harsiwi, Nurul Insani, Rawi Miharti (2023)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul	<i>Cross sectional</i> dengan pendekatan kuantitatif	Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien.	Waktu, tempat dan uji penelitian hanya <i>chi-square</i>
Icha Dian Puteri (2023)	Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Majalengka Tahun 2023	Korelasional kuantitatif	Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien.	Waktu, tempat dan variabel penelitian
Alfi Melinda Fajriyah (2022)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Sumber Waras 2022	Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	Mutu Pelayanan, Pendaftaran, Kepuasan Pasien	Waktu, tempat dan variabel penelitian