

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit memiliki peran yang strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat Kesehatan masyarakat. Rumah sakit diharuskan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dengan perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk semakin melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2009)

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 dalam Mega 2020). Proses pengembangan mutu pelayanan pada sebuah institusi penyedia layanan Kesehatan dapat melalui berbagai jasa yang ditawarkan kepada masyarakat, bentuk akhir dari penggunaan jasa layanan Kesehatan adalah meningkatnya status Kesehatan individu atau kelompok masyarakat setelah menerima jasa tersebut (Menurut Muninjaya 2015 dalam Guna, Leni 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 rumah sakit yang meningkat. (Menurut Rangkuti dalam Kuntor dikutip dari Guna, Leni (2020)

Bagian pendaftaran menjadi bentuk pelayanan pertama yang diterima pasien sehingga berawal dari pendaftaran pasien dapat menilai apakah rumah sakit tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik atau tidak. Tempat

penerimaan pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap rumah sakit. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik jika dilaksanakan oleh petugas secara cepat dengan sikap yang ramah, sopan, dan penuh tanggung jawab. Pendaftaran *offline* atau secara langsung terjadi ketika pasien atau keluarga pasien datang secara langsung ke fasyankes untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan (Menurut Windu dalam Muhamad, Ari 2019).

Penelitian mengenai mutu pelayanan registrasi terhadap kepuasan pasien di unit pendaftaran Puskesmas Sayung 1 Kabupaten Demak dilakukan oleh Mega Ayu pada tahun 2020 didapatkan bahwa mutu pelayanan registrasi 26,9% tergolong baik, dan 73,1% tergolong kurang baik, sedangkan untuk kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran 6,9% puas dan 93,1% kurang puas.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di tempat unit pendaftaran yang dilakukan oleh Rireja pada tahun 2017 didapatkan mutu pelayanan baik sebanyak 70 orang (76,9 %), dan yang tidak baik sebanyak 21 orang (23,1 %) dengan ketidakpuasan pasien dari poin dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 33 % untuk waktu tunggu dan empati (*empathy*) sebanyak 11 % untuk perhatian khusus dari petugas,

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Sumber Waras yang diperoleh dari wawancara dengan kepala rekam medis yang dilakukan via *Whatsapp*, diperoleh data kegiatan kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 42.958 pasien dari bulan Januari sampai dengan Desember di tahun 2021.

Melalui wawancara via *whatsapp*, pada tahun 2021 survey kepuasan pelanggan sudah pernah dilakukan pada unit pendaftaran rawat jalan, untuk hasil pencapaiannya masih sebesar 50% yang mana berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal, untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dibawah 95%, maka dianggap pelayanan Kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas, sehingga masih perlu banyak perbaikan khususnya di bagian pendaftaran rawat jalan (Kemenkes, 2016).

Pasien atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan sewaktu menggunakan layanan Kesehatan cenderung akan merasa kecewa sehingga tidak mematuhi rencana pengobatan, dan berganti ke fasilitas kesehatan yang lain, maka tingkat kepuasan pasien sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan Kesehatan (Pohan 2013 dikutip dalam Mega 2020)

Oleh karena itu, bagaimana mutu pelayanan pendaftaran yang harus dilakukan terhadap kepuasan pasien di unit pendaftaran. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Unit Pendaftaran Rumah Sakit Sumber Waras Tahun 2022.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Unit Pendaftaran Rumah Sakit Sumber Waras Tahun 2022?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran Rumah Sakit Sumber Waras Tahun 2022

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden di Rumah Sakit Sumber Waras tahun 2022
- b. Mendapatkan gambaran mengenai mutu pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Sumber Waras tahun 2022
- c. Mendapatkan gambaran kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran Rumah Sakit Sumber Waras tahun 2022
- d. Mengetahui pengaruh mutu pelayanan pendaftaran terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran Rumah Sakit Sumber Waras tahun 2022

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan dan evaluasi yang bermanfaat bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran di unit pendaftaran Rumah Sakit

2. Bagi Institusi Pendidikan

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

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan, pengalaman bagi penulis mengenai mutu pelayanan pada pendaftaran dan kepuasan pelanggan serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang serupa

E. Keaslian Penelitian

Table 1. Keaslian Penelitian

| No. | Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Variabel Penelitian | Letak Perbedaan |
|-----|---|--|---|--|---|
| 1. | Zulfahmidah, Resky Asfiani Rahman (2021) | Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana | Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain <i>cross sectional study</i> . Populasi; pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sendana, Teknik pengambilan sampel adalah <i>accidental sampling</i> . Menggunakan Kuesioner | Variabel penelitian; mutu pelayanan Kesehatan terdiri dari aspek kehandalan, ketanggapan, empati, fasilitas, dan jaminan. | Perbedaan terletak pada waktu, dan lokasi penelitian. |
| 2. | Ana Dewi Lukita Sari, Salsabila Faiza, Suryo Nugroho (2020) | Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan | Jenis penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif. Rancangan penelitian <i>cross sectional</i> . Teknik pengambilan sampel dengan metode <i>Sampling Insidental</i> . Instrumen berupa lembar cek list dan kuesioner dengan 5 skala likert. Analisis Bivariat dengan uji normalitas, uji statistic, dan uji <i>Chi-Square</i> . | Variabel <i>independent</i> mutu pelayanan rawat jalan, variabel <i>independent</i> kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan | Perbedaan terletak pada waktu, dan lokasi penelitian. Serta penggunaan instrument serta skala dalam kuesioner |
| 3. | Alif Fahmi Hendayana, Ceria Febiana, Shelly Novianti Ismanda (2021) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Metode penelitian assosiatif dengan pendekatan kuantitatif, Teknik analisis data; uji validitas, uji reabilitas, uji korelasi rank, dan uji koefisien determinasi. Teknik pengumpulan data; observasi, wawancara, kuesioner. | Variabel <i>independent</i> kualitas pelayanan pendaftaran, variabel <i>independent</i> kepuasan pasien rawat jalan | Perbedaan terletak pada waktu, dan lokasi penelitian. Serta metode penelitian yang digunakan, pengumpulan data yang digunakan serta uji yang digunakan. |

| No. | Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Variabel Penelitian | Letak Perbedaan |
|-----|------------------------------------|--|---|---|---|
| 4. | Guna Phantiasa, Leni Wijaya (2019) | Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019 | Jenis penelitian kuantitatif, pengambilan sampel dengan cara <i>non random sampling</i> menggunakan metode <i>accidental</i> . Pengumpulan data dengan Kuesioner, Uji regresi linear sederhana. | Variabel <i>independent</i> Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, Variabel <i>dependent</i> Kepuasan Pasien | Perbedaan terletak pada pengambilan sampel, uji, waktu penelitian, dan lokasi penelitian |
| 5. | Rireja Janari Mifa Wangi (2017) | Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017 | Desain penelitian analitik, pendekatan penelitian menggunakan <i>cross sectional</i> . Teknik pengambilan sampel dengan Teknik <i>purposive sampling</i> . | Variabel <i>independent</i> yaitu <i>kualitas pelayanan bagian pendaftaran</i> , variabel <i>dependent</i> Kepuasan Pasien. | Perbedaan terletak pada waktu, dan lokasi penelitian serta pada Teknik pengambilan sampel |