

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit. Pemberian pelayanan di Instalasi Rawat Jalan pertama kali dilakukan di loket karcis yang dikelola oleh bagian Rekam Medis Rawat Jalan.

Memahami keinginan dan kebutuhan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan pengalaman buruknya lebih hebat kepada orang lain (Sekar, 2018).

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

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).

RS Sumber Kasih berdiri sejak tahun 1978; bermula dari klinik bidan yang kemudian berkembang menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak.

Seiring dengan perkembangan zaman, maka sejak bulan Januari 2013 Rumah Sakit Ibu dan Anak Sumber Kasih berubah status menjadi Rumah Sakit Sumber Kasih. Sejak saat itu RS Sumber Kasih dapat melayani Rawat Inap pasien laki-laki dewasa.

Berikut data kunjungan pasien rawat jalan dalam 3 bulan terakhir di bagian pendaftaran rawat jalan

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Kunjungan</b>
Oktober	9.608
November	10.500
Desember	10.644
<b>Total Kunjungan</b>	<b>30.752</b>

**Sumber : Rekap data kunjungan pasien RJ RS Sumber Kasih 2021**

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa rata-rata kunjungan 3 bulan terakhir yaitu 10.251 kunjungan. Pada bulan Oktober sampai Desember mengalami kenaikan.

Dari hasil rekap data kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan didapati data :

Tabel 1.2 Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tahun 2021

No	Bulan	Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Jumlah pasien puas
1	Oktober	98,8%	9.493
2	November	97,2%	10.206
3	Desember	98,6%	10.495
<b>Kepuasan Pasien Total Oktober - Desember</b>		<b>98,2%</b>	<b>30.194</b>

**Sumber : Rekap data kepuasan pasien RJ RS Sumber Kasih 2021**

Dari data kepuasan tersebut didapati bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada angka yang bagus dan tinggi, yaitu kepuasan pasien rata-rata pada Oktober – Desember berapa angka 98,2%.

Dari wawancara dengan pasien di bagian pendaftaran yang sudah menerima pelayanan didapati bahwa ada indikasi ketidakpuasan pasien di bagian pendaftaran. Berdasarkan hasil dengan salah satu pasien RJ di RS Sumber Kasih, pasien RJ tersebut merasa pelayanannya bagus dan cepat, namun pasien tersebut merasa jika ruang tunggu tidak enak dipandang saat penuh dengan pasien seperti kurang nyaman dan kurang rapih.

Rumah Sakit Sumber Kasih berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Agar pasien yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan merasa terpenuhi kebutuhannya terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Berbagai cara telah ditempuh dan dilakukan guna memperbaiki kualitas pelayanan yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Rumah Sakit Sumber Kasih dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi target yang sudah ditetapkan.

Dari uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon Tahun 2022”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan ?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini dibedakan menjadi 2 tujuan yaitu, tujuan umum dan tujuan khusus :

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di rs sumber kasih.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Kasih.

- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan.
- c. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien rs sumber kasih .

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana atau bahan evaluasi bagi rumah sakit mengenai kualitas pendaftaran rawat jalan nya.

##### 2. Bagi Akademik

Dapat dijadikan sebagai sumber pustaka baru terkait penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan pendaftaran RS terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

##### 3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti terkait hubungan kualitas pelayanan pendaftaran RS terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

##### 4. Bagi Peneliti Lainnya

Dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, agar peneliti lain dapat mengetahui apa saja yang belum dijelaskan secara detail dalam penelitian ini.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Tabel 1.3 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Variabel	Analisis Penelitian
1	Muhamad	Pengaruh	<i>Cross</i>	Bebas:	Analisis

	Ganda Saputra, Ari Kusdiana, Suratmi, Intan Yuniar	Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.	<i>Sectional</i>	pendaftaran online Terikat: tingkat kepuasan pasien	Korelatif
2	Zulaikhah Siti, Sudalhar, Tegar Wahyu Yudha Pratama	pengaruh kualitas pelayanan pada bagian penerimaan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo.	<i>Cross Sectional</i>	Bebas: kualitas pelayanan bagian pendaftaran Terikat: Tingkat kepuasan pasien	Analisis Korelatif
3	Wahyu Kuntoro, Wahyudi Istiono	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat	<i>Cross Sectional</i>	Bebas: Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terikat: Kepuasan Pasien	statistik inferensial

---

		Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta			
4	WANGI, RIREJA JANARI MIFA	Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun	<i>cross</i> <i>sectional</i>	Bebas: kualitas pelayanan bagian pendaftaran Terikat: kepuasan pasien rawat jalan	Analisis Korelatif

---