

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Kesehatan sebagai salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal yang utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Aktivitas akan berjalan dengan baik apabila seseorang memiliki tubuh dan jiwa dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan menjadi tempat dan alat yang digunakan sebagai penyelenggara upaya pelayanan kesehatan, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat (Tambunan, 2020).

Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2020).

Dapat diperkirakan bahwa dengan kualitas pelayanan yang tinggi dapat mencegah 2,5 juta kematian akibat penyakit kardiovaskular, 900.000 kematian akibat *tuberculosis*, 1 juta kematian bayi baru lahir, dan setengah dari semua kematian ibu setiap tahunnya. Kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan hilangnya produktivitas masyarakat di Negara tersebut sehingga dapat diperkirakan akan mengalami kerugian sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun setiap tahunnya (WHO, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Yuliana, 2019) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien, ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien, ada hubungan

daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien, ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien, dan ada hubungan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien.

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Primastuti, 2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi, karena jika pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut maka akan menimbulkan kepuasan pasien (Tambunan, 2020).

Kepuasan pasien perlu diupayakan karena merupakan hal penting yang akan mempengaruhi pemasaran rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan rumah sakit. Rumah Sakit Sumber Kasih adalah rumah sakit umum (RSU) milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang terletak di wilayah Kota Cirebon, memiliki tantangan yang cukup berarti mengingat semakin tumbuh pesatnya Rumah Sakit di Kota Cirebon, dimana terdapat beberapa rumah sakit lainnya baik yang dimiliki oleh pemerintah pusat, pemerintah, TNI/POLRI serta milik swasta. Hal ini membutuhkan strategi tersendiri dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan di rumah sakit tersebut.

Pelayanan rawat jalan rumah sakit Sumber Kasih Kota Cirebon terbagi pada beberapa poliklinik diantaranya poliklinik gigi, penyakit dalam, kebidanan dan penyakit kandungan, anak, bedah umum, bedah anak, bedah

orthopedi, bedah digestif, jantung dan pembuluh darah, mata, THT, orthopedi, saraf, penyakit kulit dan kelamin, kesehatan ibu dan anak, psikologi, dan kesehatan reproduksi.

Dalam mengetahui kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon, peneliti melakukan wawancara kepada 10 orang pasien yang sedang berobat rawat jalan. Hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa dari 10 orang pasien rawat jalan 3 diantaranya memberikan penilaian puas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran dan 7 orang pasien lainnya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan pendaftaran, kekurangan yang dirasakan oleh pasien yaitu dimana pasien memerlukan waktu tunggu yang cukup lama untuk menunggu antrian poliklinik yaitu bisa mencapai 2 jam sampai 3 jam. Pernyataan tersebut bertentangan dengan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 yang menyatakan bahwa pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima dan dilayani oleh dokter poliklinik.

Hal yang terungkap dalam latar belakang masalah diatas, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana hubungan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Tempat penelitian

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

2. Bagi Akademik

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

3. Bagi Peneliti

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

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 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Rita Juniarni Gultom, Donal Nababan, Rosetty Sipayung, Lukman Hakim, Frida Lina Tarigan (2021)	Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Bebas : Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Terikat : Kepuasan Pasien BPJS	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian, waktu penelitian, dan variabel penelitian.
Aidil Fitria (2017)	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kelas III (Studi Kasus di RSUD Haji Surabaya)	Penelitian deskriptif kualitatif	Bebas : Kualitas Pelayanan Terikat : Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS kelas III	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian, waktu penelitian, dan variabel penelitian
Muhamad Syarifudin, Ahmad Yani Noor, Haryo Nugroho (2019)	Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan I	Penelitian kuantitatif analitik observasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Bebas : Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terikat : Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian, waktu penelitian, dan variabel penelitian

	Kabupaten Bantul			
Novagita Tangdilambi, Adam Badwi, Andi Alim (2019)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Bebas : Kualitas Pelayanan Kesehatan Terikat : Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian, waktu penelitian, dan variabel penelitian
Yulina, Rapael Ginting (2019)	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan	Penelitian survey analitik dengan rancangan <i>cross sectional</i>	Bebas : Kualitas Pelayanan Terikat : Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian, dan waktu penelitian