

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di Rumah Sakit, baik yang berobat jalan maupun yang akan di rawat di Rumah Sakit (Mailintina, 2019). Rawat jalan sebagai pintu gerbang Rumah Sakit karena rawat jalan merupakan hal pokok terhadap kepuasan pasien, apabila pasien tidak merasa puas dengan pelayanan rawat jalan maka pasien tersebut tidak akan kembali berobat ke Rumah Sakit tersebut.

Pelayanan yang baik dari suatu Rumah Sakit akan membuktikan bahwa Rumah Sakit tersebut bermutu baik. Pelayanan kesehatan bermutu yaitu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dengan melakukan pelayanan prima (Wildani et al, 2020). Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter spesialis.

Sebagai salah satu syarat utama agar Rumah Sakit dapat bertahan hidup adalah bila mampu memberi pelayanan prima pada pelanggannya sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu kode etik profesi dan medis, sehingga Rumah Sakit dituntut untuk melakukan pelayanan prima sesuai dengan harapan pasien (Wildani *et al*, 2020). Dimensi yang dilihat pada kualitas layanan adalah dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan penampilan (*tangible*) (Iman & Lena,

2017). Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Di Indonesia Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Puas atau tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung oleh Rumah Sakit, dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan (Lestari, 2017). Namun masyarakat masih ada yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Faktor yang mempengaruhi pasien kurang puas terhadap pelayanan Rumah Sakit yaitu lamanya waktu tunggu, tempat yang kurang nyaman, lamanya pelayanan pendaftaran pasien, dan petugas yang kurang ramah.

Menurut (Rahma Dona, 2019) di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau masih ada pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan Rumah Sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keprofesian memiliki $sig-p$ $0,003 < 0,05$, efisiensi $sig-p$ $0,000 < 0,05$, keamanan $sig-p$ $0,003 < 0,05$ dan kepuasan pasien $0,000 < 0,05$, yang artinya memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan pasien ulang. Untuk variabel fasilitas memiliki nilai $sig-p$ $0,108 > 0,05$, yang artinya fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Januari 2022 diperoleh jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2021 rata-rata 1.500 pasien perbulannya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun rumah sakit tipe C namun banyak pasien yang berobat rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang. Berdasarkan data tersebut peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengaruh mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap dimensi mutu pelayanan yang meliputi *tangible* (fisik/penampilan), *empathy* (perhatian), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Husada Bunda Malang?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pengaruh *tangible* (penampilan) di tempat pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.
- b. Mengidentifikasi pengaruh *reliability* (kehandalan) di tempat pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.

- c. Mengidentifikasi pengaruh *empathy* (perhatian) di tempat pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.
- d. Mengidentifikasi pengaruh *responsiveness* (kehandalan) di tempat pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.
- e. Mengidentifikasi pengaruh *assurance* (jaminan) di tempat pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi ITSK dr. Soepraoen

Sebagai sumber referensi dan menambah wawasan tentang keilmuan manajemen mutu pelayanan Rumah Sakit.

b. Bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang

Dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga lebih mampu meningkatkan kepuasan pasien.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta wawasan tentang dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang.